

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE CONSTRUCCIÓ,
DESENVOLUPAMENT I MANTENIMENT PER A LA TRANSFORMACIÓ
DIGITAL DE LA GESTIÓ DOCUMENTAL DE L'ACA EN EL MARC DEL PLA
DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA**

Codi Actuació: FMRR05I03P01S19DAH

Expedient núm. CTTI/2025/127

El contingut d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques deriva del projecte C05.I03.P01 "Mejora del conocimiento y el uso de los recursos hídricos ", aprovat en el marc del Mecanisme de Recuperació i Resiliència.

Amb la presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. OBJECTE	5
2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR	6
2.1. Serveis de construcció	6
2.2. Serveis de manteniment de sistemes d'informació	8
2.3. Serveis de gestió i operació de la plataforma	9
3. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ	11
3.1. Introducció	11
3.1.1. Antecedents	11
3.1.2. Descripció general de la gestió documental a l'ACA	11
3.1.3. La necessitat de la transformació de la gestió documental	13
3.2. Objectius del projecte	13
3.3. Model objectiu	14
3.4. Descripció de la situació actual	15
3.4.1. Fonaments de la gestió documental de l'ACA	15
3.4.2. Característiques del fons documental de l'ACA	15
3.4.3. L'arxiu central	17
3.4.4. Els sistemes de gestió documentals associats al fons documental de l'ACA	17
3.4.4.1. Sistemes de tramitació administrativa	18
3.4.4.2. Sistemes de tramitació tributària i Filenet P8	20
3.4.4.3. El repositori de xarxa de la UGDC	21
3.4.5. Els instruments tècnics de governança de la gestió documental	23
3.4.5.1. El Mapa Documental	23
3.4.5.2. Catalogació i inventaris	24
3.4.5.3. Control de la documentació transferida	25
3.4.5.4. Accés a la informació i control del préstec	26
3.4.5.5. Control de la disposició	26
3.4.6. Esquema	26
3.5. Abast del projecte	28
3.5.1. Model de solució i requeriments	28
3.5.1.1. Model general de la solució	28
3.5.1.2. Descripció detallada i requeriments	30
3.5.1.2.1. Requeriments funcionals	30
3.5.1.2.1.1. Requeriments associats a la PGDC	30
3.5.1.2.1.1.1. <i>Repositori Documents i Informació</i>	30
3.5.1.2.1.1.2. <i>Serveis de governança</i>	31
3.5.1.2.1.1.3. <i>Serveis de continguts</i>	32
3.5.1.2.1.1.4. <i>Serveis API</i>	33

3.5.1.2.1.2.	Requeriments associats a la migració de documents i dades	34
3.5.1.2.1.2.1.	<i>Migració documents digitals i dades associats als sistemes administratius</i>	35
3.5.1.2.1.2.2.	<i>Migració documents digitals i dades associats als sistemes tributaris</i>	36
3.5.1.2.1.2.3.	<i>Migració documents digitals i dades del repositori.....</i>	36
3.5.1.2.1.2.4.	<i>Traspàs dels registres dels documents físics</i>	38
3.5.1.2.2.	Requeriments tecnològics.....	38
3.5.1.2.3.	Requeriments interfície d'usuari.....	39
3.5.2.	Detall i particularitats dels serveis a realitzar	39
3.5.2.1.	Definició funcional	39
3.5.2.2.	Definició tècnica	40
3.5.2.3.	Implementació.....	40
3.5.2.4.	Proves i desplegament.....	40
3.5.2.5.	Migració de documents	41
3.5.2.6.	Suport equips de manteniment dels sistemes de l'ACA afectats	41
3.5.2.7.	Transferència de coneixements	41
3.5.2.8.	Manteniment	42
3.5.3.	Exclusions	42
3.6.	Abreviatures	42
4.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	44
4.1.	Activitats associades a la gestió del servei dels sistemes d'informació	44
4.2.	Activitats associades a la metodologia, estàndards i lliurables	44
4.3.	Activitats associades a la certificació de la qualitat	46
4.4.	Activitats associades a la realització de proves amb equips dedicats	46
4.5.	Activitats associades a la seguretat	46
4.6.	Activitats associades a l'Arquitectura Corporativa.....	46
4.7.	Activitats associades a la observabilitat i monitoratge.....	47
4.8.	Activitats associades al Centre de control.....	47
4.9.	Activitats associades a l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils.....	47
4.10.	Activitats associades a les auditories.....	47
4.11.	Equips i rols	47
4.12.	Activitats associades a les eines de govern del CTTI	48
4.13.	Calendari i horaris.....	48
4.14.	Localització física i recursos necessaris	48
4.15.	Control de la rotació.....	48
4.16.	Garantia.....	48

4.17.	Confidencialitat	48
4.18.	Model de quantificació dels serveis de manteniment	48
5.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	49
5.1.	Fases del servei	49
5.2.	Pla d'Adquisició de coneixement	50
5.3.	Pla de devolució del servei	51
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	53
6.1.	Relació ANS	53
6.1.1.	ANS de servei de construcció i manteniment evolutiu.....	53
6.1.2.	ANS de servei de manteniment	54
6.1.3.	ANS de Contracte.....	58
7.	MODEL DE RELACIÓ	60
8.	MODEL DE GOVERNANÇA.....	60

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis de construcció, desenvolupament i manteniment per a **la transformació de la gestió documental de l'ACA, tant pel que fa a la implantació un nou model de govern documental, com a la implantació de noves eines tecnològiques orientades a la gestió documental i continguts.**

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

Els serveis a prestar són els següents:

- Serveis de construcció i desenvolupament (projectes sota demanda)
 - Construcció de noves aplicacions
- Serveis de manteniment
 - Serveis tecnològics recurrents
 - Gestió operativa
 - Suport a usuaris
 - Manteniment d'aplicacions (correctiu, perfectiu, preventiu i adaptatiu tècnic)
 - Oficina tècnica
 - Serveis tecnològics sota demanda (Petits evolutius de manteniment d'aplicacions)
 - Evolutiu funcional
 - Evolutiu adaptatiu normatiu
 - Actualització tecnològica

Les condicions d'execució per a cadascun d'aquests serveis es descriu en el capítol *4.CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI*.

2.1. Serveis de construcció

Els serveis de construcció contemplarà les activitats descrites en el model de qualitat pel lliurament de solucions TI a la Generalitat de Catalunya, descrit a les condicions d'execució, apartat de "Metodologia, estàndards i lliurables":

- **Especificació de requisits (programari i plataforma) / Anàlisi Funcional.**
Transformació de les necessitats i requeriments del client en requisits del programari i requisits de plataforma.
En cas d'utilització de les metodologies àgils de CTTI, aquesta fase formarà part dels sprints d'embarcament i dels successius "tracks de discovery" que es duren a terme en les contínues iteracions, segons el model <SCRUM/CTTI>. Quedaran recollits al Full de ruta i al Backlog en forma de Èpiques i Històries d'Usuari.
- **Disseny de l'arquitectura de la solució (programari i plataforma).**
Transformació de l'anàlisi dels requisits en un disseny de solució, amb l'organització fonamental del sistema en els seus components i les seves relacions detectades segons requeriments de l'arquitectura corporativa tècnica de dades i els principis que guiaran el disseny i la seva construcció. Inclou el disseny de la plataforma tecnològica, el seu dimensionament i la proposta de configuració tècnica de cada un dels components de la plataforma per garantir el correcte funcionament del sistema d'informació segons els requeriments no funcionals exigits (rendiment, escalabilitat, disponibilitat, ...).
En cas d'utilització de les metodologies àgils de CTTI, es farà una primera definició d'arquitectura en el Sprint 0, que s'anirà perfilant de forma successiva

de la mà del descobriment dels requisits funcionals i les característiques dels mateixos.

- **Disseny d'usabilitat.** Realització de les tasques d'UX per entendre i definir els perfils d'usuaris consumidors del producte a construir i les seves característiques i necessitats.
 - Entendre les necessitats dels usuaris: tipificació d'aquests, identificació de les seves necessitats, motivacions per utilitzar la plataforma, factors que els fidelitzaran, expectatives sobre el funcionament d'aquesta, canals i punts de contacte requerits
 - Disseny dels principals journeys corresponents als diferents tipus d'usuaris
 - Establir els indicadors de satisfacció de l'usuari i de comportament d'usuari orientats a la identificació de problemes i la prioritització de les actuacions basat en dades
 - Alineament amb el promotor de negoci: fent participar al Product Owner i al promotor.
- **Disseny detallat (programari).** Transformació dels requisits, l'anàlisi dels requisits i el disseny de l'arquitectura en un disseny detallat en el que es reflecteixi l'estructura interna de cadascun dels elements o components identificats al disseny de l'arquitectura de la solució. Caldrà detallar el disseny del monitoratge del sistema d'informació de forma coordinada amb el Centre de Control del CTTI, així com la mesura dels indicadors de negoci (telemetria) d'acord als requisits d'observabilitat indicats.

En cas d'utilització de les metodologies àgils de CTTI, les activitats de la fase de disseny detallat es modelen en l'elaboració d'un full de ruta / roadmap de producte que serveix com a eina de planificació i comunicació, per a establir les prioritats i la visió general del producte que es vol construir. Inclouent:

- Visió del producte: que descriu el valor que aportarà als usuaris i les necessitats del negoci que satisfarà
 - Èpiques i funcionalitats més importants que s'inclouran en cada iteració o increment de programa. Inclouent també detallar el disseny de l'observabilitat del producte seguint les recomanacions del CTTI, així com la mesura dels indicadors de negoci relacionat amb el valor que aporta el producte
 - Prioritats d'èpiques i funcionalitats, així com les seves dependències.
 - Fites, lliurables i Releases o posada en producció de noves funcionalitats
 - Increments de Programa (PI) són períodes de temps fixos (normalment de 3 a 5 sprints) durant els quals l'equip desenvolupa una part del producte. Mostra els PI i les funcionalitats previstes per a cadascun.
- **Construcció i Proves unitàries (programari).** Desenvolupament i proves unitàries de la solució seguint els estàndards i normatives del CTTI establertes. S'inclouen en aquest servei també la construcció realitzada sobre plataformes com a servei SaaS, sent en aquest cas tot el servei autocontingut amb la seva parametrització segons els requeriments tècnics i funcionals del negoci.

- **Integració** dels diferents elements del sistema (elements de programari, elements de maquinari i altres sistemes) per obtenir un sistema complet que satisfaci el disseny i les expectatives dels clients.
- **Proves de qualificació.** Validació de que el programari es pot instal·lar en l'entorn final i que el producte integrat compleix amb els requisits funcionals i no funcionals definits.
- **Instal·lació del programari.** Instal·lació del programari o suport a la seva instal·lació. Inclou totes les activitats requerides en cas que sigui necessari la paquetització i/o virtualització de les funcionalitats requerides del sistema d'informació per facilitar el seu desplegament i/o funcionament.
- **Suport a l'acceptació del programari.** Assistència als usuaris en la comprovació de que el programari compleix amb els requisits establerts.
- **Gestió del canvi.** Comunicació, formació i suport tant a nivell dels usuaris com del serveis posteriors de suport, principalment el SAU. En el cas d'un sistema d'informació classificat com a crític, la formació tècnica s'haurà d'estendre de forma específica al Centre de Control.
- **Pas a manteniment i/o post-implantació.** Traspàs del codi, documentació i coneixement al proveïdor que farà el manteniment (encara que sigui un mateix) i a d'altres unitats del model de servei del CTTI.

Aquestes activitats són les que es realitzen actualment i per tant es consideren com el conjunt bàsic a realitzar. El CTTI podrà incorporar en un futur activitats addicionals en funció de l'evolució dels estàndards metodològics disponibles a la indústria en cada moment.

2.2. Serveis de manteniment de sistemes d'informació

Els serveis de manteniment inclouen les següents activitats i tasques:

- **Serveis de gestió operativa dels sistemes d'informació**, gestionant l'activitat diària del servei de manteniment gestionant proactivament totes les actuacions pròpies necessàries i assegurant les de la resta de proveïdors durant el cicle de vida del sistema d'informació, garantint així l'operativitat del mateix al llarg del temps. Les activitats, i les seves principals tasques estan descrites a les condicions d'execució, apartat "Gestió del servei dels sistemes d'informació". Addicionalment formen part d'aquest servei les següents activitats:

- Control i seguiment del servei extrem a extrem
- Gestió de la demanda de noves necessitats
- Gestió del backlog d'activitat
- Gestió de riscos
- Gestió de la qualitat
- Elaboració d'ofertes de serveis sota demanda
- Incorporació de desenvolupaments evolutius de tercers

- **Serveis de suport** funcional, tècnic i operatiu a l'ús del sistema d'informació.
- **Serveis de manteniment recurrent** que inclouen el manteniment correctiu, preventiu, perfectiu i adaptatiu tècnic dels sistemes d'informació, incloses les proves tècniques i funcionals sobre cada sistema d'informació per verificar el seu correcte funcionament davant un canvi menor o major d'algun component de la plataforma tècnica del sistema d'informació. Inclou també totes les activitats requerides en cas que sigui necessari la paquetització i/o virtualització del sistema d'informació per facilitar el seu desplegament i/o funcionament.
- **Servei de suport especialitzat en ús de solucions transversals i frameworks**, requerits per la pròpia especificitat i orientació a producte dels sistemes d'informació tipus component tecnològic, framework o solució transversal.
- **Serveis de manteniment evolutiu i adaptatiu funcional dels sistemes d'informació**, modificacions en el programari que siguin necessàries per dotar al nou sistema d'informació de noves funcionalitats, adaptacions a canvis en les normatives vigents o a fi d'evitar l'obsolescència tecnològica.
En el cas que un tercer hagi de desenvolupar grans evolutius de noves funcionalitats d'un sistema d'informació, el servei de manteniment transferirà el coneixement requerit per tal de permetre el seu desenvolupament i donarà el suport necessari tant pel seu desenvolupament com per la seva posada en producció i manteniment.

La classificació dels diferents tipus d'evolutius es troba descrit a les condicions d'execució, apartat 5.2 "Model de classificació del desenvolupament dels evolutius" del document Annex-Condicions d'Execució

2.3. Serveis de gestió i operació de la plataforma

Els serveis de gestió i operació de la plataforma contemplarà com a mínim les activitats requerides pel correcte funcionament de la nova solució:

- Realitzar l'administració i explotació extrem a extrem de la plataforma
- Gestió de l'arquitectura
- Gestió i administració de productes
- Gestió i administració de contenidors
- Monitoratge proactiu segons les directrius del CTTI (Centre de Control), i d'acord als requisits de nivell de criticitat de sistema d'informació.
- Gestió de la capacitat.
- Gestió de la disponibilitat, backup i recuperació.
- Gestió de la seguretat del sistema d'informació.

I en general totes les activitats pròpies de la gestió i operació per assegurar el compliment de les diferents condicions d'execució per assegurar la disponibilitat, seguretat, capacitat i continuïtat de la solució.

3. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ

A continuació s'explica detalladament l'abast tant funcional com tecnològic de la solució que cal desenvolupar en aquest contracte.

3.1. Introducció

3.1.1. Antecedents

L'Agència Catalana de l'Aigua (en endavant, ACA), es troba en l'actualitat en procés d'execució d'un **Pla de Transformació Digital**, pla que un cop executat li ha de permetre tenir plenament actualitzats els seus sistemes d'informació, i a la vegada tenir el millor optimitzats els seus processos de negoci en base a tot el que aporten les noves eines digitals que ofereix actualment el mercat.

Aquest pla neix com a conseqüència d'una consultoria realitzada, en la que s'ha fet un aixecament de la situació actual dels sistemes d'informació i processos associats (AS-IS), una proposta de model objectiu dels nous sistemes d'informació (TO-BE), i una proposta d'iniciatives prioritzades a realitzar per assolir aquest model objectiu (ROADMAP). Amb l'execució d'aquest pla es pretén abordar tot un conjunt de reptes que han de permetre ajudar a l'ACA a modernitzar-la i optimitzar-la.

Entre d'altres, un d'aquests reptes aplica a la millora de la **Gestió Documental** de l'ACA, i en el sentit de poder arribar a fer una nova gestió, més eficaç i eficient, de la documentació de l'ACA de tal manera que, per una banda, es doni compliment a la normativa bàsica vigent de la Generalitat de Catalunya en quant a la gestió de documents electrònics i arxiu i, per altra banda, es pugui treure el màxim de valor als seus continguts. Al respecte, i després de l'anàlisi realitzat durant la fase de consultoria, s'ha determinat que la nova solució de gestió documental i continguts per l'ACA es basi en els productes de la suite **Alfresco en cloud**, donat que s'ajusta perfectament a les necessitats i que facilitarà la integració amb les eines de gestió documental corporatives a nivell de Generalitat (ARESTA), que també estan basades en els productes d'Alfresco.

3.1.2. Descripció general de la gestió documental a l'ACA

Des del moment que es va constituir l'ACA a l'any 2000, es va implantar el sistema SIEBEL, el qual ha centralitzat la tramitació d'expedients administratius i de contractació, i els documents que els componen a través d'una integració directa amb el sistema de gestió documental Filenet (**Filenet P6**), el qual ha fet i fa bàsicament el paper de contenidor de documents, però sense l'aplicació d'instruments de govern dels documents ni la capacitat d'extreure informació dels seus continguts.

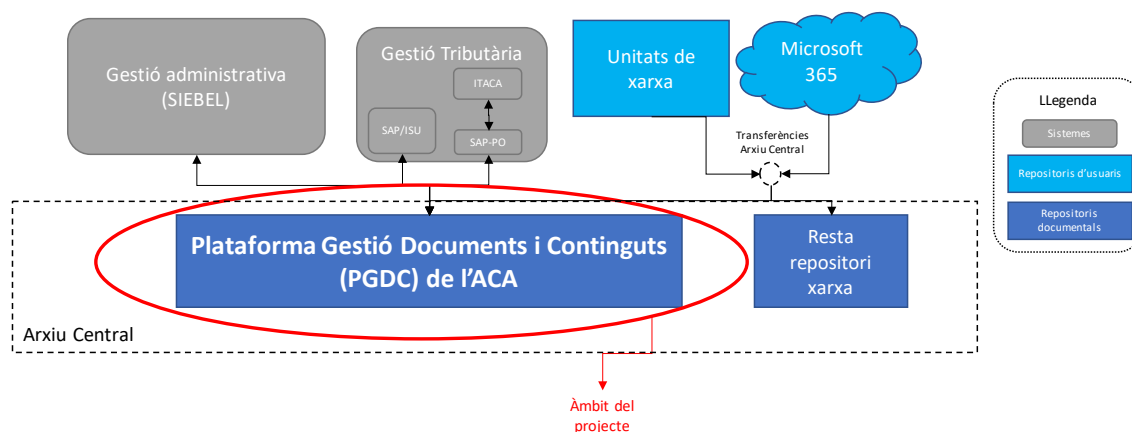
En posterioritat, i cap a l'any 2008, una part de la gestió tributària que s'estava fent en el sistema ITACA (Ingressos i Taxes de l'ACA), es va transformar al sistema SAP/ISU, el qual es recolza, pel que fa a la gestió documental, també amb el sistema Filenet (en aquest cas, **Filenet P8**), i el qual també fa bàsicament el paper de contenidor de documents. ITACA, per la seva banda, va continuar emprant els repositoris de xarxa per guardar els seus documents encara que, recentment, va a passar a emprar també

Filenet P8 per casos concrets de documentació associada a la notificació electrònica, i a través de crides a serveis desplegats a la plataforma SAP-PO de l'ACA (bus de serveis).

La Unitat de Gestió Documental i Continguts (en endavant, UGDC), s'encarrega de mantenir centralitzada la resta de la documentació que també forma part de l'Arxiu Central de l'ACA. Concretament:

- La documentació històrica que té l'ACA en suport físic, progressivament s'està escanejant i transformant a digital i la seva gestió es realitza amb eines ofimàtiques.
- Els documents digitals que genera l'ACA que no es gestionen directament amb cap sistema d'informació, creats i desats inicialment a les carpetes d'usuaris de la xarxa o al núvol Microsoft 365, també es transfereixen a l'arxiu central i es guarden al **repositori en xarxa de l'arxiu central** dedicat a tal fi. La seva gestió també es fa amb eines ofimàtiques.

La següent figura mostra un esquema molt general de la situació descrita, i pel que fa a la documentació digital. Donat que la descripció feta fins ara és encara molt genèrica i hi ha una gran multitud de matisos encara no introduïts (en el capítol 3.3 es descriu ja tot el detall de la realitat de la gestió documental de l'ACA amb totes les seves particularitats i d'interès pels objectius d'aquesta licitació), cal entendre aquesta figura com un element que ha de facilitar l'enteniment general del licitador, i no encara com la situació detallada de la gestió documental de l'ACA.



Aquesta situació presenta les següents problemàtiques:

- Els gestors documentals Filenet P6 i P8 són versions antigues de programari, no mantingudes, i sovint es produeixen incidències en el seu funcionament que afecten a la tramitació que fa l'ACA en el seu dia a dia.
- Molts tràmits sovint contenen documents d'una grandària important (GB) i atès que es tracta de documents compostos (estructurats en carpetes) que Filenet (P6 i P8) no té capacitat de desar-los, s'han hagut de buscar solucions alternatives de magatzematge a carpetes de xarxa o núvol, que requereixen d'accions addicionals i manuals per part dels tècnics.

- L'ús de diverses plataformes de gestió documental, amb un tractament desigual de la gestió de documents, la dispersió d'aquests i l'obsolescència tecnològica, fa que de vegades no resulti fàcil als usuaris de l'ACA trobar els documents que busquen, i menys encara extreure informació d'aquests. Tanmateix, a la UGDC aquesta situació li comporta haver d'emprar eines ofimàtiques per, entre altres, mantenir al dia els inventaris o elaborar instruments de descripció funcional dels documents, la qual cosa provoca que els seus tècnics hagin de dedicar també més temps del desitjat en la seva operativa diària.

3.1.3. La necessitat de la transformació de la gestió documental

L'escenari de transformació digital en que es troba l'ACA, les problemàtiques abans descrites en quan a la seva actual gestió documental, juntament amb que cal donar compliment amb la normativa bàsica vigent en matèria de gestió documental i de les dades, *ORDRE CLT/172/2014, de 14 de maig, per la qual s'aprova el protocol de gestió de documents electrònics i arxiu de la Generalitat de Catalunya, i Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics*, fa que sigui necessari transformar d'una manera global la gestió documental que s'està fent a l'ACA. Aquesta transformació, que ha de partir d'un canvi tecnològic dels sistemes que suporten actualment la seva gestió documental, no ha de quedar només aquí i ha de ser també el motor que permeti millorar en eficàcia i eficiència en totes les operacions associades a gestió documental que se'n fan, acomplir amb la legalitat vigent i, a més, permeti als usuaris facilitar-los l'accés als documents i extreure el màxim d'informació dels continguts d'aquests.

El que es planteja és doncs, executar un projecte que assenti les bases funcionals i tecnològiques de la nova gestió documental de l'ACA, i a partir de la implantació de la seva nova **Plataforma de Gestió de Documents i Continguts** (en endavant, la PGDC de l'ACA), per tal que aquesta assumeixi les prestacions que a dia d'avui fan el Filenet P6, el Filenet P8 i una part del repositori de xarxa que gestiona la UGDC, i les millori, en el sentit de que es comenci a aplicar, de manera unificada i centralitzada, polítiques de gestió documental, i es pugui començar a extreure informació dels seus continguts.

3.2. Objectius del projecte

Per tant, i en base a les problemàtiques i necessitats plantejades en el capítol anterior, el que cal és realitzar a l'ACA una transformació, tant funcional com tecnològica, de la seva gestió documental, i que li ha de permetre satisfer els següents objectius:

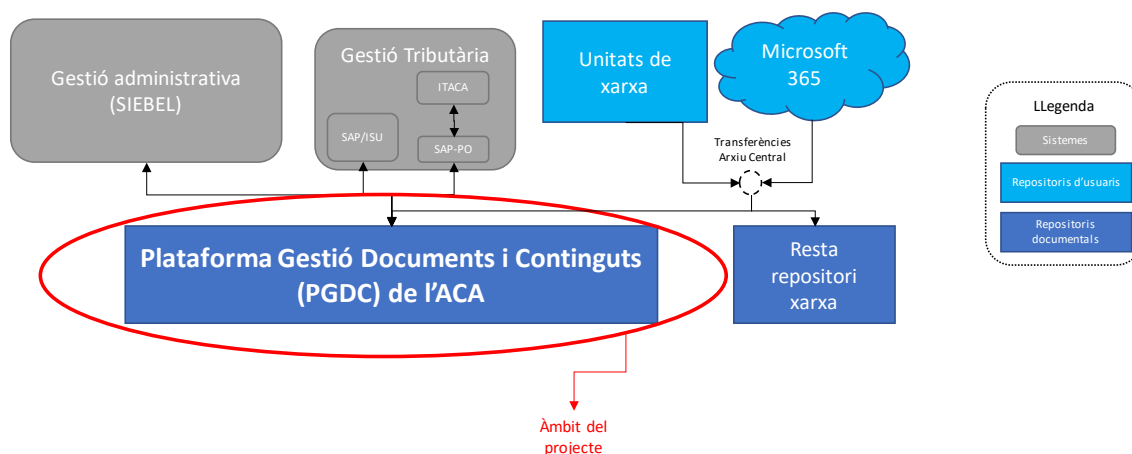
1. Eliminar els riscos de la dependència actual amb els sistemes Filenet P6 i P8 (obsolescència tecnològica i incidències que afecten a l'operativa de la tramitació a l'ACA), a partir de la substitució d'aquests per la nova PGDC.
2. Facilitar als usuaris de l'ACA la cerca de documents de l'arxiu central.
3. Independitzar la gestió documental dels sistemes que empra actualment o te previst emprar l'ACA, a partir de la centralització en la nova PGDC de la definició i l'aplicació de les polítiques de gestió documental que calguin, i donant

acompliment a la normativa bàsica vigent de la Generalitat de Catalunya en quant a la gestió de documents electrònics i arxiu.

4. Disposar de les bases funcionals i tecnològiques necessàries per a que, durant l'execució del pla de transformació digital, els nous sistemes transformats puguin gestionar els seus documents d'una manera centralitzada, unificada i reglada.

3.3. Model objectiu

Aquesta nova PGDC de l'ACA haurà de basar-se en el producte ADBP (Alfresco Digital Business Platform) i, al final del projecte la situació de la gestió documental de l'ACA haurà d'estar doncs pràcticament transformada des d'un punt de vista funcional i tecnològic, i segons el model evolucionat tal com es mostra a la següent figura:



3.4. Descripció de la situació actual

A continuació es fa una descripció detallada de la gestió documental de l'ACA, i de qui i com es gestionen els expedients i documents que integren tot el seu fons documental.

3.4.1. Fonaments de la gestió documental de l'ACA

La política de gestió documental de l'ACA: *POLÍTICA DE GESTIÓ DOCUMENTAL Documents, electrònics i físics, i informació evidencial*, aprovada el 2009 per l'Agència, inclou tota la informació evidencial creada o rebuda a l'Agència que sigui prova de la seva activitat i serveixi de testimoni davant de tercers. Es a dir, els documents en paper i el seu reflex en suport electrònic, certificat digitalment, els documents i expedients en suport electrònic generats en la tramitació electrònica dels procediments administratius, les evidències que es puguin derivar de la informació emmagatzemada en les bases de dades corporatives i qualsevol document electrònic que l'ACA consideri necessari conservar a llarg termini com a prova de les seves activitats o per imperatiu legal.

Tota aquesta informació evidencial es pot considerar corporativa i propietat de l'ACA i s'ha de crear i gestionar durant el seu cicle de vida, des de la creació fins a la seva conservació o destrucció final, de manera que es garanteixin els principis de l'autenticitat, la fiabilitat, la integritat i la disponibilitat dels documents. Per tal de portar a terme aquests principis, l'ACA estableix un sistema de gestió documental que integra el conjunt de polítiques, procediments i pràctiques relacionades amb la gestió de tota la informació evidencial conservada en l'organització, per tal que sigui testimoni i coneixement de les activitats que porta a terme.

La política de gestió documental de l'ACA es fonamenta en:

- L'accés a la informació i documentació de l'ACA es basa en l'obtenció del màxim grau de transparència, solament delimitada pel marc reglamentari especialment en allò relatiu a la protecció de les dades de caràcter personal, al secret comercial i industrial, i a les dades fiscals i tributàries. Cal destacar que l'ACA gestiona infraestructures considerades crítiques com ara els embassaments, les infraestructures d'emmagatzematge i tractament i les xarxes d'aigua, que requereixen criteris específics d'accés a la documentació.
- La conservació i preservació de la informació i la documentació de l'ACA, obligant a fixar unes condicions i uns terminis de conservació de la documentació gestionada per fonamentar les actuacions de l'Agència, garantint els drets dels ciutadans d'accedir als documents i a la informació, i per l'altra, com a preservació del patrimoni cultural del país.

3.4.2. Característiques del fons documental de l'ACA

El fons documental de l'ACA, abasta un període de temps molt ampli, atès que està integrat pels documents i expedients heretats dels diferents organismes competents en matèria d'aigua fins la creació de l'ACA.

Tipus de documentació

El fons conté expedients reglats (procediment administratiu, contractació i gestió tributària), expedients no reglats o agrupacions de documents (explotació de sistemes de sanejament, punts de control de xarxa i dades aforaments, entre d'altres), i documents tècnics i de planificació (projectes tècnics, memòries, estudis hidrològics, entre d'altres).

Vigència

Bona part del fons documental te una vigència administrativa o tècnica de llarga durada (per exemple, concessions de pous en funcionament actualment o documentació tècnica d'obres o actuacions en infraestructures hidràuliques en funcionament), que implica l'accés a la informació de manera freqüent, tot i que els expedients estiguin tancats administrativament.

Signatures

Existeixen diferents casuístiques pel que fa a la signatura del fons documental:

- El primer cas són els documents en suport paper que s'han transformat a digital i autenticat mitjançant l'opció de la PICA de digitalització segura i de signatura d'òrgan. Les metadades de la signatura es troben al propi document.
- El segon cas són els documents digitals creats i signats a partir del 2017. Les metadades de la signatura estan també al propi document.
- El tercer cas són els documents creats i signats a SIEBEL però impresos en suport paper. Les metadades de la signatura es troben a l'aplicació de negoci SIEBEL, no al propi document.

Suport i formats

Part dels documents d'expedients tenen formats híbrids (iniciats en suport paper i continuats en suport digital). A partir del 2017, pràcticament la totalitat dels documents que formen part d'expedients reglats s'han generat i tramitat íntegrament en suport digital, ja sigui a SIEBEL, a SAP o als tramitadors corporatius.

A desembre de 2023 Filenet conté pràcticament vuit milions de documents (Filenet P8 ocupa 110 GB, Filenet P6 2,8 Tb), el repositori en xarxa de l'arxiu central, en el marc d'aquest projecte, ocupa uns 2 Tb i el Taulell de Documentació ocupa uns 4 Tb.

Pel que fa al format dels fitxers abasten els inclosos en la família de Microsoft Office i altres aplicacions (accdb, doc, Pdf, rtf, msg, ppt, odb, xls, pptx, docx,xlsx, rar, zip, xhtml, json, 7z), formats d'àudio (mp3, wav), formats d'imatge (bmp, gif, png, tiff, dng, dwg), formats de text (html, txt, xml), formats de vídeo (mp4, avi).

3.4.3. L'arxiu central

L'arxiu **central** de l'ACA gestiona els expedients tancats i els documents en estat definitiu que s'han transferit des de les diferents àrees i divisions de l'ACA.

Les accions sobre els documents que realitza la UGDC en quant a la gestió de l'arxiu central són:

- **Catalogació i inventari** de documents, a partir d'una revisió d'aquests.
- Aplicació de les **taules d'avaluació i accés**. Disposició dels documents en funció del seu termini de vigència i conservació, i **eliminació** dels documents o bé **transferència de la documentació a l'arxiu central i als Arxius Històrics de la Generalitat**.
- **Resolució de les sol·licituds d'accés a la documentació**, que no es troba en suport digital, per part de la organització o consultes externes. Es busca el document físic al dipòsit d'arxiu, es digitalitza i es grava la documentació al repositori corresponent per a poder ser consultat en format digital.

Es detallen les eines de gestió i els instruments tècnics i de control de la documentació al capítol 3.4.5.

3.4.4. Els sistemes de gestió documentals associats al fons documental de l'ACA

Una vegada descrit l'arxiu central de l'ACA, a continuació es descriuen els sistemes que gestionen aquests documents, tenint en compte que, com ja s'ha dit en els apartats introductoris, el focus es posarà només en els sistemes que tenen a veure en l'àmbit d'aquesta licitació.

Per tant, el que es descriurà inclou el detall i les particularitats (associades, és clar, a la gestió documental) de:

- Els sistemes per a la tramitació administrativa, que inclou:
 - o El sistema SIEBEL de l'ACA, que porta associat el gestor documental Filenet P6.
- Els sistemes per a la tramitació tributària, que inclou:
 - o El sistema SAP/ISU de l'ACA, que porta associat el gestor documental Filenet P8.
 - o El sistema ITACA de l'ACA, que correspon a la part en que es fan notificacions electròniques en que també s'empra el gestor documental Filenet P8 a través de serveis desplegats en el bus SAP-PO.
- Les eines i els repositoris de xarxa que gestiona la UGDC¹.

¹ No tots els documents del repositori de xarxa de l'arxiu central s'han de traspasar en l'àmbit d'aquesta licitació, només una part d'ells i que es defineix acuradament en el capítol corresponent a l'abast del projecte. En qualsevol cas, queda fora de l'abast d'aquesta licitació els **arxius de gestió** dels usuaris que es trobin en els repositoris de xarxa o repositoris al núvol.

3.4.4.1. Sistemes de tramitació administrativa

3.4.4.1.1. El sistema SIEBEL de l'ACA i Filenet P6

3.4.4.1.1.1. Descripció funcional

En aquest punt es descriu com l'aplicació de negoci SIEBEL aplica el cicle de vida dels documents fins al seu arxiu definitiu, i els problemes que es donen actualment.

Captura i incorporació de documents al sistema

SIEBEL contempla el cicle vital dels documents i els expedients, des de la seva creació o captura, bé al Registre general d'entrada i sortida de documents, bé a les unitats organitzatives de l'Agència que els gestionen, i fins al seu arxiu, tot i que es conserven tots els documents perquè el processos d'eliminació no estan desenvolupats.

En el mòdul de Registre, es creen els assentaments d'entrada o sortida de documentació i s'associen els documents a l'assentament, amb les metadades corresponents. Les metadades dels documents són, entre d'altres, el tipus, la data de creació o el creador.

Quan s'han emplenat tots els camps de dades obligatòries i opcionals del document, s'associa l'objecte digital al gestor documental Filenet. Mitjançant el gestor es realitzen les accions següents: modificació, confirmar versió, cerca, visualització o cancel·lació. Cal especificar que els documents que porten associat un assentament de registre no es poden eliminar.

Les funcionalitats del gestor documental Filenet ofereixen serveis de check-in / check-out i de visualització dels documents. Al no estar estructurat el gestor documental en carpetes, els documents només es poden donar d'alta al sistema un a un, i suporta un pes màxim de 100 Mb per fitxer. Aquesta limitació en la ingesta de documents comporta problemes importants, especialment pel que fa als documents tècnics, com per exemple la documentació d'un projecte de construcció d'infraestructures, que s'organitzen en carpetes i subcarpetes (memòria, annexes, plànols, GIS) i que contenen fitxers amb un pes molt superior al permès, normalment a partir de 3 GB. En molts casos ni mitjançant la compressió de fitxers es pot associar el fitxer al document creat al sistema, i en el cas que sigui possible afegir el fitxer comprimit, obliga a la persona usuària a descarregar el fitxer i descomprimir-lo per accedir a la informació.

Per resoldre aquest problema, de documents compostos estructurats en carpetes i de mida molt pesant, s'ha adoptat una solució provisional, que consisteix en gravar els fitxers al **Taulell de Documentació**, un espai a la unitat de "Repositori en xarxa de l'arxiu central" que emmagatzema els fitxers i crea un document Word amb l'enllaç a la documentació i que és el document que es dona d'alta a Filenet. Aquest workaround permet que les persones usuàries quan visualitzen el document puguin accedir, clicant sobre l'enllaç, a la carpeta on estan gravats els fitxers, sense necessitat de compressió de fitxers i garantint que l'estructura de fitxers no s'ha manipulat.

Funcionalitats d'arxiu dels documents i expedients

Les funcionalitats pròpies de gestió documental i arxiu a SIEBEL s'executen des de dues pantalles: la d'Arxiu i la de Préstecs Arxiu. Les funcions des de la pantalla d'Arxiu són les següents: alta, reubicació, baixa, eliminació o consulta d'expedients, gestió de la transferència, gestió de l'espai. Des de la pantalla de Préstecs es fa la gestió d'aquests.

Les processos de gestió documental es desenvolupen des de l'aplicació de negoci SIEBEL, el gestor documental Filenet, només ofereix el servei de creació, versionatge, validació, magatzematge i visualització dels documents.

Problemàtiques associades

Els principals problemes pel que fa a la gestió documental a SIEBEL – Filenet són:

- De manera repetida es produeixen incidències en Filenet que afecta al dia a dia de la tramitació administrativa.
- Filenet no admet fitxers amb informació composta, per exemple els projectes d'infraestructures, que estan integrats per subcarpetes amb les parts del projecte (Índex, Projecte, GIS). A més, la mida dels documents acordada entre SIEBEL i Filenet és de 100 Mb, i força documents que gestiona l'Agència superen aquesta mida.
- No es recullen tots els camps de l'esquema de metadades de la sèrie, de l'expedient ni dels documents. Les metadades resideixen bàsicament en el propi SIEBEL.
- Filenet no està preparat per aplicar l'esquema de metadades.

3.4.4.1.1.2. Descripció tecnològica

A efectes de l'objecte d'aquest projecte, i respecte a les característiques tecnològiques de SIEBEL i Filenet P6, cal destacar el següent:

- La versió de SIEBEL que disposa l'ACA és la 6.21 amb una base de dades Oracle9. SIEBEL treballa amb arquitectura client-servidor, i les crides que fa el client SIEBEL a Filenet P6 són a través d'un client de Filenet instal·lat en els PCs dels usuaris. Actualment SIEBEL fa servir les llibreries que proporciona l'API d'aquest client de Filenet. Actualment existeix un nou connector "ad-hoc" específic, desenvolupat per l'equip de manteniment de SIEBEL, que garanteix que es poden realitzar les operacions bàsiques de lectura i escriptura de documents entre SIEBEL i Alfresco. Igualment, i durant la fase d'execució del projecte, l'equip de manteniment de SIEBEL anirà ajustant i millorant tant aquest connector com adaptant certs processos de SIEBEL per tal que aquest, com a mínim, pugui treballar amb la nova PGDC d'igual manera a com actualment ho fa amb Filenet.
- Donat que, com es descriurà més endavant en l'abast del projecte, uns dels serveis requerits serà migrar tots els documents que hi ha actualment a Filenet P6 a la nova PGDC, així com les seves metadades, a continuació s'aporta la informació següent:

- A les taules de la base de dades de SIEBEL es podran trobar, per una banda, la llista de tots els fitxers gestionats i emmagatzemats a Filenet, i per altra banda, les metadades associades a aquests (tant des del punt de vista de documents com d'expedients). A efectes de facilitar la migració, es posarà a disposició, en la pròpia base de dades, una única vista lògica que contingui tot el necessari per aquesta, és a dir, la llista de documents, les metadades i la relació amb Filenet.
- Pel que fa a Filenet P6, aquest disposa també d'una base de dades Oracle9, i té una taula que indica la ruta on estan els fitxers, així com unes metadades addicionals d'aquests. Els fitxers com a tal es troben en un File System gestionat en un entorn Windows 2000.

3.4.4.2. Sistemes de tramitació tributària i Filenet P8

Com s'ha comentat en la introducció, la tramitació tributària es recolza en un sistema propi, ITACA, de gestió del tribut, i en la solució SAP que connecta amb Filenet per desar-hi els fitxers. Aquests dos sistemes desenvolupen les tasques de facturació, i recaptació mentre que la determinació dels tributs i els procediments jurídics en matèria tributària es gestionen a SIEBEL.

3.4.4.2.1.1. Descripció funcional

En aquest punt es descriu com les aplicacions de negoci tributàries apliquen el cicle de vida dels documents fins al seu arxiu definitiu, i els problemes actuals que això comporta.

Captura i incorporació de documents al sistema

Els documents d'entrada tenen diferents vies de captura; des del web, pels canals de comunicació electrònica corporatius (tramesa genèrica, eNotum) o bé per sistemes més tradicionals com el correu postal o de manera presencial. Pel que fa la creació de documents es creen des de els sistemes propis, mitjançant plantilles ubicades a la xarxa.

Funcionalitats d'arxiu dels documents i expedients

En aquest cas no existeix implementada cap prestació específica d'arxiu, més enllà del paper que fa Filenet com a magatzem de documents.

Problemàtiques associades

Els principals problemes pel que fa a la gestió documental a Filenet P8 són en part els ja definits pel cas de Filenet P6 amb SIEBEL, és a dir:

- Es produeixen incidències a Filenet que afecten als processos de tramitació.
- La solució actual no permet fer cerques de documents a través del propi gestor documental, i s'han de fer necessàriament des de l'aplicació de negoci corresponent.

- Els documents no contenen totes les metadades suficients en matèria de gestió documental.
- Filenet P8 no aplica funcions de disposició (eliminació o transferència).

3.4.4.2.1.2. Descripció tecnològica

Com en el cas de SIEBEL i Filenet P6, els sistemes tributaris empen Filenet P8 només com a repositori de documents i bàsicament és SAP-ISU i ITACA qui fa tota la gestió d'aquests i qui centralitza gran part de les seves metadades. A efectes de l'objecte d'aquest projecte, cal destacar el següent:

- SAP-ISU comunica amb Filenet P8 a través d'un connector específic amb Filenet que està desplegat a l'entorn de SAP. Durant la fase d'execució del projecte, està previst que l'equip de manteniment de SAP-ISU desplegui i adapti el connector SAP oficial d'Alfresco que permeti comunicar amb ell.
- ITACA no comunica directament amb Filenet P8 sinó que ho fa a través de SAP-PO, el qual disposa de serveis específics desenvolupats per comunicar amb Filenet. Durant la fase d'execució del projecte, l'equip de manteniment de SAP-PO acabarà d'adaptar els serveis que comuniquen amb Filenet per a que comuniquin amb la PGDC.
- Donat que, com es descriurà més endavant en l'abast del projecte, uns dels serveis requerits serà migrar tots els documents que hi ha actualment a Filenet P8 a la nova PGDC, així com les seves metadades, a continuació s'aporta la informació següent:
 - o La base de dades que conté les dades d'ITACA és un Oracle 12.1 i, en les seves taules es podran trobar, per una banda, la llista de tots els fitxers gestionats i emmagatzemats a Filenet P8, i per altra banda, les metadades associades a aquests (tant des del punt de vista de documents com expedients). A efectes de facilitar la migració, es posarà a disposició, a la pròpia base de dades, una única vista lògica que contingui tot el necessari per aquesta, és a dir, la llista de documents, les metadades i la relació amb Filenet P8.
 - o En el cas de SAP-ISU, la base de dades no és accessible, però per facilitar també la migració l'ACA posarà a disposició de l'adjudicatari uns reports, amb la llista dels fitxers, la tipologia d'expedients i les seves metadades associades.
 - o Pel que fa a Filenet P8, aquest disposa d'una base de dades Oracle 11.2, i té una taula que indica la ruta on estan els fitxers, així com unes metadades addicionals d'aquests. Els fitxers com a tal es troben en un File System en una plataforma Windows 2003.

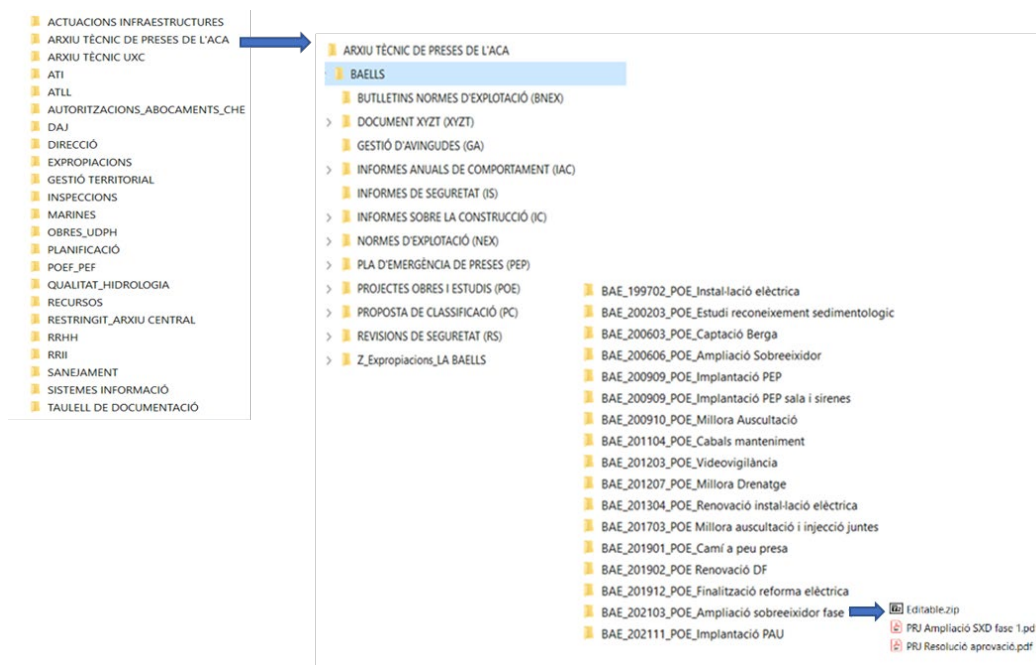
3.4.4.3. El repositori de xarxa de la UGDC

Pel que fa a l'arxiu de fitxers no gestionats en els tramitadors administratius i tributaris de l'ACA, ni en els tramitadors corporatius, la UGDC disposa de la unitat de xarxa

anomenada “Repositori en xarxa de l'arxiu central”. En aquest repositori s'emmagatzemen els fitxers gestionats per l'arxiu, bé perquè s'han transferit a l'arxiu en suport digital, bé perquè s'han arxivat en les tasques realitzades a l'arxiu: gravació de fitxers en suports físics (CD-DVD), o fitxers obtinguts mitjançant la transformació dels documents en suport paper a suport digital. Actualment, i pel que fa als documents a tenir en compte dins l'àmbit d'aquest contracte, hi ha del voltant de 712.027 fitxers amb una ocupació d'uns 2 TB.

La gravació, modificació o eliminació dels fitxers, és una tasca exclusiva de l'equip de la UGDC, i la resta de persones de l'ACA únicament tenen accés de lectura i descàrrega de documents. Està estructurat, en consens amb les àrees de negoci, en carpetes i subcarpetes per funcions o tipologies documentals. Cada carpeta té una estructura específica i permisos d'accés lliure o restringit en funció de les necessitats de l'àrea.

La següent figura mostra un exemple d'estructuració de carpetes de l'Arxiu tècnic de preses de l'ACA:



La ingesta de documents transferits per les àrees o divisions es realitza mitjançant carpetes de xarxa d'intercanvi i no s'informa cap metadada més de la que genera per sistema el propi programari: data, creador del fitxer, data de modificació, localització.

Hi ha una carpeta anomenada “Restringit Arxiu central”, on es graven en primera instància els fitxers de documents que una vegada revisats i tractats es graven a la carpeta corresponent. També s'arxiven els documents considerats confidencials, com ara documents relacionat amb funcions jurídiques de caràcter sancionador o penal, o dades de caràcter personal que gestiona la divisió de Recursos Humans.

Per últim cal destacar la carpeta ja descrita anteriorment, “Taulell de Documentació”, carpeta que conté els documents pesants o estructurats en subcarpetes que han arribat pel Registre general de l'Agència i que formen part d'expedients tramitats a SIEBEL però que per la mida dels fitxers o la seva estructura no es poden emmagatzemar a Filenet. En aquesta carpeta es graven els fitxers i la UGDC crea un document Word amb les

dades del document, dades de l'expedient i enllaç a la carpeta que és el document que es gravarà a SIEBEL/Filenet per tal que les persones de l'organització puguin accedir ràpidament als fitxers sense necessitat de descarregar fitxers comprimits. Els documents d'aquesta carpeta no s'eliminen ni modifiquen mai, perquè formen part dels expedients gestionats a SIEBEL. Actualment, i pel que fa als documents a tenir en compte dins l'àmbit d'aquest contracte, hi ha del voltant de 567.705 arxius amb una ocupació d'uns 4 TB.

La creació del repositori en xarxa de l'arxiu central va ser una solució temporal, que tenia com a objectius que la documentació digital que no s'arxivava als sistemes de gestió documental, es preservés sense alteracions dels fitxers, i s'hi pogués accedir de manera relativament fàcil. Però a mesura que el repositori ha anat creixent s'han generat un seguit de problemes:

- La cerca dels documents s'ha de fer navegant sobre l'estructura de carpetes i subcarpetes, perquè no hi ha un mòdul de cerca per metadades.
- La sol·licitud de gravació de fitxers al repositori per part de les unitats administratives és manual, i no per avisos i processos d'ingesta automatitzats.
- L'estructura de carpetes i subcarpetes i l'extensió del títols dels documents que es volen transferir al repositori, sovint supera el 256 caràcters, el que implica que la UGDC hagi d'escurçar bé els noms de les carpetes o bé el nom dels fitxers dels documents.

3.4.5. Els instruments tècnics de governança de la gestió documental

A continuació s'expliquen les accions pròpies de la gestió documental i les eines emprades pel seu control.

El control de la documentació i els instruments del sistema de gestió documental (quadre de classificació, quadre de tipus documentals, catàleg de documents, Taules d'Avaluació Documental, Esquema / Perfil de metadades i Llista de productors) es gestionen mitjançant tot un conjunt d'**eines ofimàtiques** i amb una aplicació web anomenada **Mapa documental**.

3.4.5.1. El Mapa Documental

El mapa documental que es descriu a continuació cal considerar-ho com un instrument de referència per construir l'estructura i atributs del nou repositori documental i dels instruments de governança.

El mapa recull les sèries, documents i atributs vinculats a la classificació, processos i organització de la informació: estructura jeràrquica i definició de sèries, documents i atributs, taules de procedència orgàniques, legislació que aplica i períodes de conservació i eliminació. A les figures següents es mostren alguns exemples de contingut del mapa documental.

Exemple d'estructura de classificació funcional de les sèries d'abocaments.

- 007 MEDI_ME00001
 - 007.001 GESTIÓ DE L' AIGUA_ME00008
 - 007.001.003 SANEJAMENT DE L' AIGUA_ME00098
 - 007.001.003.003 AUTORITZACIONS DE SANEJAMENT D' AIGÜES_ME00105
 - 04.02.05.003.001 Cens d'abocament_ME00106
 - 04.02.05.003.002 Actuacions prèvies a l'autorització d'abocament_ME00107
 - 04.02.05.003.003 Abocament d'aigües residuals a mar_ME00108
 - 04.02.05.003.004 Abocament d'aigües residuals a llera_ME00109
 - 04.02.05.003.005 Abocament d'aigües residuals des d'indústries autoritzades_ME00110
 - 04.02.05.003.007 Abocament d'aigües residuals mitjançant camió cisterna a estació depuradora d'aigües residuals_ME00112
 - 04.02.05.003.008 Abocament d'aigües residuals amb connexió a estació depuradora d'aigües residuals_ME00113
 - 04.02.05.003.010 Abocament conjunt de polígon industrial_ME00115
 - 04.02.05.003.011 Aturada programada d'un sistema de sanejament públic_ME00116
 - 04.02.05.003.012 Canvi de titularitat, extinció i renovació d'una autorització d'abocament d'aigües residuals sense modificació de característiques_ME00117
 - 04.02.05.003.013 Revisió d'una autorització d'abocament d'aigües residuals per modificació de característiques_ME00118

Exemple de descripció de la sèrie d'abocaments d'aigües residuals a mar

Tipus de sèrie: Sèrie reglada [TG/TAIS/TEI]
Denominació: 04.02.05.003.003 Abocament d'aigües residuals a mar_ME00108

Descripció: Autoritzacions per dur a terme l'abocament d'aigües residuals al mar o al domini públic marítim terrestre.
Funció: MEDI_ME00001 > GESTIÓ DE L' AIGUA_ME00008 > SANEJAMENT DE L' AIGUA_ME00098 > AUTORITZACIONS DE SANEJAMENT D' AIGÜES_ME00105

Estat de la sèrie: En producció

		Característiques de la sèrie	
Expedients/carpetes en paper	☒	Data Inici	Data Final
Expedients/carpetes híbrids SIEBEL/Paper	☒	1/1/1967	31/12/2001
Expedients/carpetes híbrids File system/Paper	☒	1/1/2002	31/12/2018
Expedients/carpetes electrònics GESTDOC 2.0	☒	1/1/2019	

Desplegament de sèries
 No hi ha Unitats de desplegament de sèries

Procés de Treball
Resum:
 Nom: Abocaments/ Sancions 01
 Descripció detallada: [30_PasosAccionsAbocaments.XLS](#)

Observacions:

Conservació
 Estat de l'avaluació: TAD
 Informe propi: ☒
 DOG núm.: 6966
 Data: 30/3/2015
 Nº de TAD: 832
 TAD:
 Calendari de disposició: E5 (E5: Eliminació després de 5 anys)
 Mostreig:
 Excepció: Cinc anys des de la finalització de la vigència de l'autorització.
 Decisió expedients híbrids:
 Decisió paper:

Unitats de procedència
 Àrees > Ordenació Domini Públic Hidràulic (ODPH) > Autoritzacions d'abocament

Legislació, normativa i procediments relacionats
 RD 1/2001: [Llei d'aigües. Text refós](#)
 D Legislatiu 3/2003: [Text refós de la legislació en matèria d'aigües a Catalunya](#)
 RD 849/1986: [Reglament del Domini Públic Hidràulic](#)
 Directiva 2000/60/CE: [Directiva Marc de l'Aigua](#)
 RD 1471/1989: [Reglament que desenvolupa la llei de costes](#)

Exemple de part dels documents que conté un expedient d'abocaments d'aigües residuals a mar.

Documents		
Categories de documents	Obligatorietat dels documents	Tipus
☐ Sol·licitud d'abocament per part del sol·licitant	☒	TD14-010
☐ Projecte o memòria tècnica segons model	☒	TD99-014
☐ Autorització expressa dels titulars	☒	TD01-018
☐ Sol·licitud abocament conques intercomunitàries	☒	TD14-010
☐ Carta de pagament (taxa)	☒	TD11-022
☐ Comunicat de terminis a l'interessat	☒	TD07-011
☐ Just. recep. notif. comunicat de terminis	☒	TD09-010
☐ Requeriment de dades	☒	TD07-012
☐ Just. recep. notif. requeriment dades	☒	TD09-010
☐ Sol·licitud de pròrroga de terminis	☒	TD14-010
☐ Notif. resposta sol·licitud pròrroga terminis	☒	TD07-011

3.4.5.2. Catalogació i inventaris

El control de la documentació custodiada a l'arxiu central, bé perquè s'ha transferit des de les unitats administratives, bé per la tasca de revisió dels fons antic dels organismes anteriors a la creació de l'ACA que realitza l'equip de la UGDC, es realitza mitjançant bases de dades específiques.

Degut a la gran quantitat de registres no existeix una única base de dades sinó que hi ha una base de dades Access per a cada tipus de funció general de la organització (abastament, Sanejament, etc.). Dins l'àmbit d'aquest contracte aplica la migració del voltant de 50.700 registres que contenen els inventaris de presses i bases, actuacions d'infraestructures hidràuliques, unitat de control de xarxes i explotació de sistemes de sanejament.

En aquests inventaris es troba la informació bàsica dels documents, és a dir, el codi de classificació, data, títol, dades sobre qui i quan els va transferir al repositori en xarxa de l'arxiu central, localització física dels documents, enllaç a carpeta de xarxa del repositori en el cas que es disposi de la documentació en suport electrònic i les observacions pertinents.

L'any 2017, es va crear una nova eina que està hostatjada a la IntraAca (intranet de l'ACA) amb dos objectius: substituir les bases de dades d'inventaris, i que es pogués accedir al fitxer si existia i que es troba al repositori de l'arxiu en xarxa.



A efectes pràctics, es va optar només per migrar la informació de la base de dades d'inventari de projectes, informació molt consultada per les persones de l'Agència, i la resta segueix existint en les bases de dades Access abans descrites.

La fitxa d'alta conté diferents tipus de camps: camp automàtic d'identificació única del document (el codi de projecte), camps lliures (data, títol, clau, pressupost, volums, repositori, digitalització, executables, custòdia externa, observacions), i camps seleccionats des de taules carregades prèviament (tipus, disponibilitat, classificació, municipi, conca). Les taules controlen la descripció dels projectes a l'hora de donar-los d'alta a l'aplicació.

3.4.5.3. Control de la documentació transferida

Transferència de documentació des de les unitats administratives a SIEBEL

El control de la documentació gestionada per les unitats administratives en el cas de la tramitació d'expedients a SIEBEL es fa des del propi sistema de tramitació, el qual disposa dels mecanismes per realitzar la transferència: quan es tanca l'expedient, passa a un estat de "Pendent de transferir" i des de l'arxiu es pot revisar l'expedient i arxivar

definitivament indicant la localització física si escau, i els documents electrònics segueixen residint en el propi Filenet.

Transferència de documentació des de les unitats administratives en suport digital no tramitada al sistema SIEBEL

La documentació transferida en suport digital des de les unitats administratives s'envia a l'arxiu central gravant els fitxers a transferir dins una carpeta d'intercanvi a la xarxa, i acompanyades d'un formulari de sol·licitud de transferència (Excel) on es recull el nom dels fitxers i a quina carpeta del repositori en xarxa s'han de gravar.

La UGDC, una vegada rebuda la documentació, cataloga als respectius inventaris mitjançant les bases de dades abans explicades, extreu els fitxers de la carpeta d'intercanvi a la xarxa i els grava a la carpeta corresponent del repositori en xarxa de l'arxiu central.

3.4.5.4. Accés a la informació i control del préstec

La sol·licitud de préstec de documentació que encara està en suport paper i es necessita consultar per part de les unitats administratives, es crea des de l'aplicació SIEBEL. La UDGC transforma el suport físic a digital i el desa al repositori corresponent SIEBEL/FILENET o repositori en xarxa de l'arxiu central, eliminant si s'escau el suport físic.

3.4.5.5. Control de la disposició

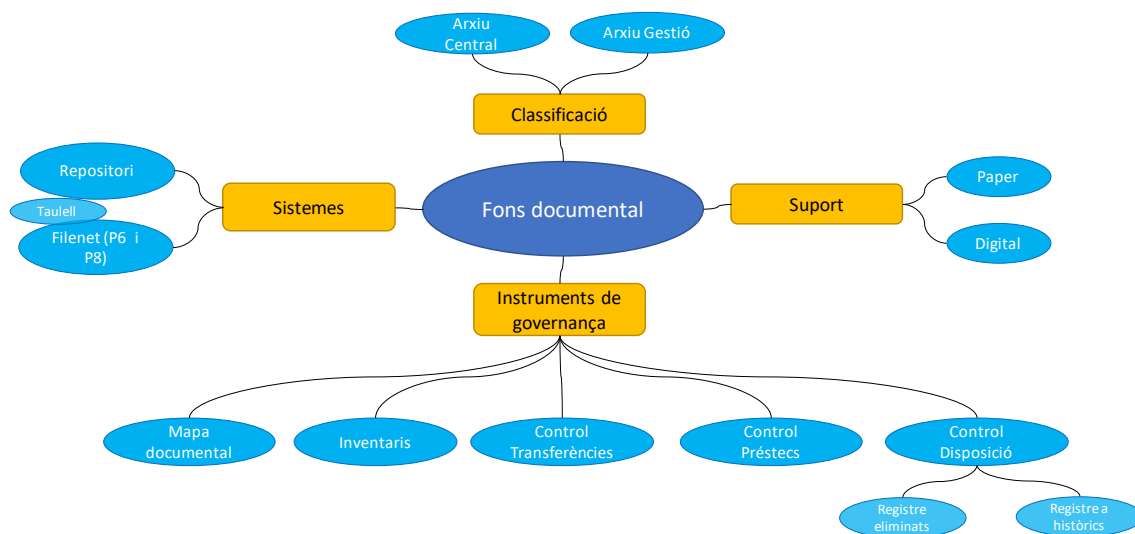
Les tècniques de disposició comporten aplicar les Taules d'Accés d'Avaluació i Tria de la Documentació (TAAD), és a dir, finalitzat el termini de vigència, revisar la documentació i seleccionar quina documentació s'ha eliminar i quina s'ha de conservar i transferir als arxius històrics corresponents.

3.4.5.5.1. Control d'eliminació de documents

Anualment s'eliminen tant fitxers desats al repositori en xarxa de l'arxiu central com documents en suport físic custodiats a l'empresa externa. Pel control de la documentació eliminada s'utilitza una base de dades Access amb el contingut de la documentació que es destrueix. Els camps de la base de dades són: Codi INE10, municipi, comarca, administració, organisme, codi, òrgan, sèrie, any de la documentació, metres lineals, GB, òrgan que realitza la destrucció, atribuït, observacions i any de destrucció. Aquesta base de dades és l'equivalent al Registre de Destrucció de Documents que les polítiques corporatives de la Generalitat obliguen a mantenir actualitzat i que després una vegada comunicades al Departament de Cultura, passen a formar part de les dades obertes i transparència.

3.4.6. Esquema

La següent figura mostra de manera sintètica tot el relacionat amb la situació actual del fons documental de l'ACA, i que s'ha explicat al llarg d'aquest capítol:



3.5. Abast del projecte

Una vegada contextualitzada la necessitat del projecte, els objectius que aquest persegueix assolir, i feta la descripció de la situació actual de l'ACA en matèria de gestió documental, a continuació es descriu tot el que te a veure amb l'abast del projecte que cal abordar per arribar al model objectiu esperat. Per facilitar l'enteniment pel licitador, aquest capítol s'estructura de la següent manera:

- Descripció del model de solució i requeriments, en el que es descriu el model de solució que materialitza el model objectiu esperat, primerament en forma d'una descripció general i modular d'aquesta, per a continuació entrar a descriure el detall de tots els requeriments que necessàriament s'han de satisfer.
- Descripció dels serveis a realitzar, en el que es particularitzen la tipologia de serveis que cal que l'adjudicatari del contracte realitzi. En gran mesura molts d'ells corresponen als serveis habituals en un projecte TIC del CTTI (especificats en el capítol 2 d'aquest document) donat que cal implantar un nou sistema d'informació per a la gestió documental de l'ACA, però també forma part del projecte, i de manera molt important, la migració dels documents i dades que l'ACA té als actuals gestors i repositoris cap a la nova plataforma.

3.5.1. Model de solució i requeriments

A continuació es descriu el model general i detallat de la solució esperada, que cal implementar seguint les metodologies de construcció i de gestió del canvi que es descriuen detalladament en l'apartat 4.2 *Activitats associades a la metodologia, estàndards i lliurables* d'aquest mateix document.

3.5.1.1. Model general de la solució

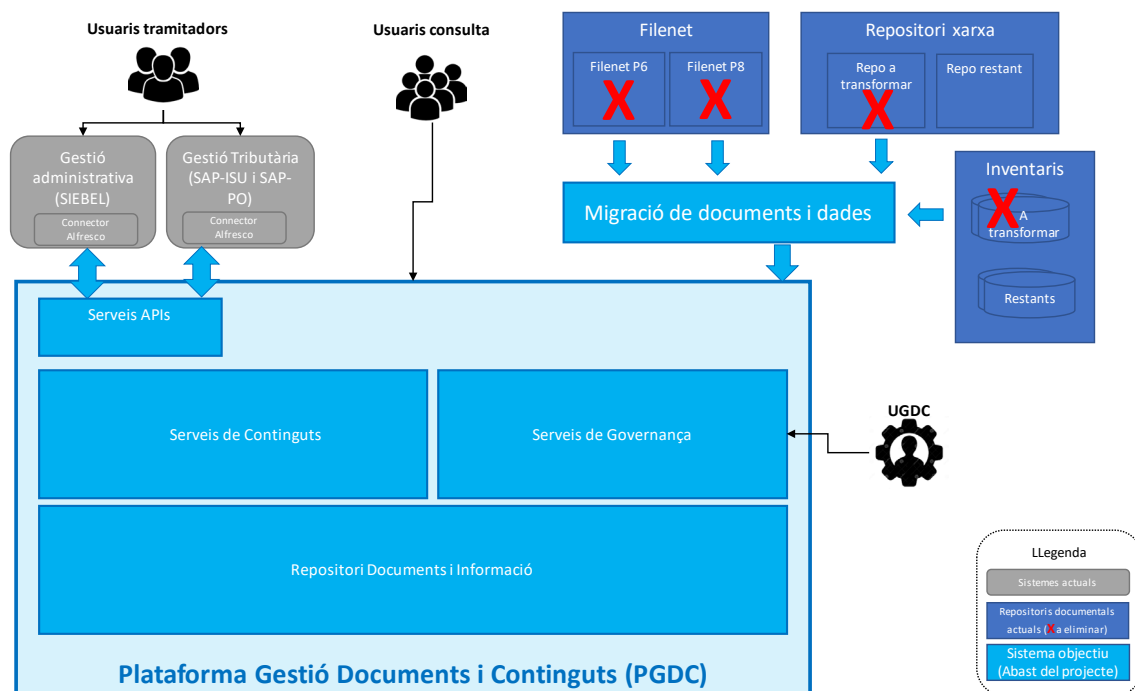
El model de la PGDC de l'ACA ha d'estar compostat pels següents mòduls, els quals es descriuen a continuació d'una manera general (el detall d'aquests es troba en el capítol 3.5.1.2 Descripció detallada i requeriments).

1. Un **repositori** que serà on s'emmagatzemen els documents i la informació associada a aquests.
2. Un entorn de **serveis de governança** sobre els documents, que facilitin a la UGDC definir totes les polítiques de gestió documental i que aquestes s'executin de la manera més automàtica possible.
3. Un entorn de **serveis de continguts**, que faciliti la realització d'operacions habituals en la creació, el tractament i millora dels documents, així com cerques avançades sobre els continguts d'aquests.
4. Un entorn de **serveis APIs**, que han de permetre interaccionar amb les noves interfícies adaptades al producte Alfresco que disposaran els actuals sistemes SIEBEL i SAP.

A més, cal **migrar**:

- **Els documents electrònics** de Filenet (P6 i P8).
- **Els fitxers** desats al repositori en xarxa de l'arxiu central de les sèries de premses de l'ACA, actuacions infraestructures, unitat de control de xarxes, explotació de sistemes de sanejament i Taulell de documentació. S'ha triat, de tot el conjunt de documents del repositori de l'arxiu central, migrar aquesta documentació per diversos motius:
 1. La documentació d'aquestes sèries o classificacions és la més consultada per les persones usuàries de l'ACA.
 2. L'estructura de les carpetes, subcarpetes i nomenclatura de fitxers ha estat consensuada amb les unitats productores i es revisen periòdicament els protocols de gravació de la informació.
 3. Es transfereixen fitxers periòdicament a l'arxiu central per incorporar-los a aquestes carpetes.
 4. Està definit el control d'accés, lliure o restringit en cada cas.
- **Els registres** que contenen els inventaris de catalogació de la documentació dels fitxers desats al repositori en xarxa de l'arxiu central de les sèries de premses de l'ACA, actuacions infraestructures, unitat de control de xarxes, explotació de sistemes de sanejament.

La següent figura mostra el que s'acaba de descriure:



3.5.1.2. Descripció detallada i requeriments

A continuació es detallen tots els requeriments necessaris a satisfer en el projecte, els quals s'agrupen en requeriments funcionals, tecnològics i d'interfície d'usuari.

3.5.1.2.1. Requeriments funcionals

Els requeriments funcionals se separen en base a:

- Els de la pròpia solució PGDC, i organitzats segons els mòduls descrits a la descripció general.
- Els que corresponen a la migració de documents i informació cap a la PGDC.

3.5.1.2.1.1. Requeriments associats a la PGDC

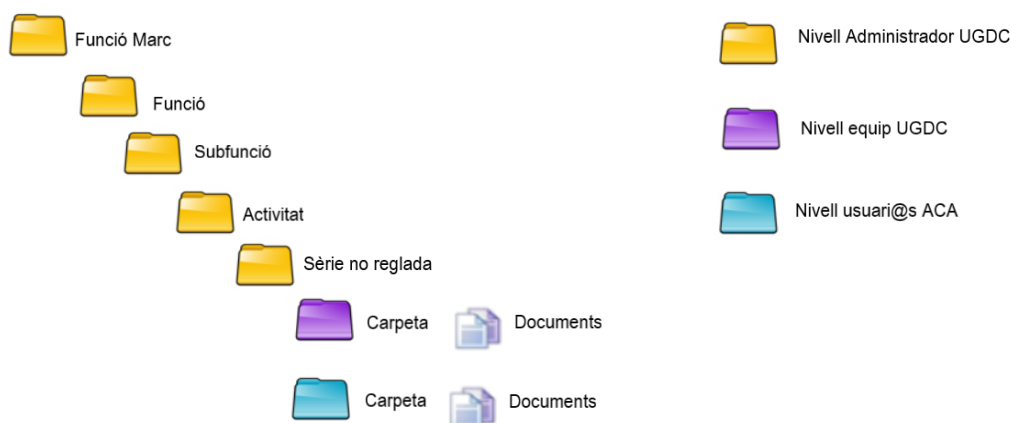
3.5.1.2.1.1.1. Repositori Documents i Informació

El repositori de documents ha de fer bàsicament les funcions de repositori d'arxiu central per a la documentació definitiva que forma part de tasques o projectes tancats generats per l'ACA i els organismes anteriors a la creació d'aquesta.

Els documents electrònics que s'hi emmagatzemaran són tots els descrits a la situació actual i que caldrà migrar, és a dir, Filenet (més Taulell) i una part del repositori en xarxa, tal com es descriu més endavant en el capítol 3.5.1.2.1.2, corresponent a la migració de documents i dades.

El repositori de la PGDC ha d'estar construït en base a les següents consideracions:

- Definició d'una estructura de carpetes de caire funcional, independent de l'estructura orgànica de l'ACA, seguint els criteris que es troben en els següents enllaços: [quadre de classificació corporatiu de la Generalitat](#) que reflecteixin les activitats que realitza l'ACA, [l'esquema de metadades de gestió documental](#) i [les taules d'accés i avaluació](#) que apliquen a cada carpeta.

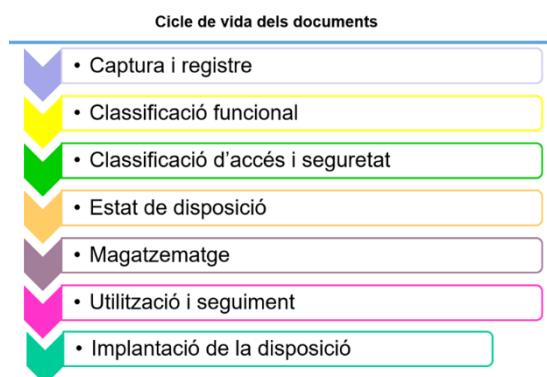


- Garantir que les persones usuàries tinguin accés en funció dels nivells de permisos atribuïts.
- Garantir que els documents que continguin les carpetes del repositori tinguin associades totes [les metadades](#), i [el tipus documental](#), tal com es disposen en aquests enllaços del portal de dades obertes de la Generalitat.

- Incorporar documents compostos, estructurats en carpetes i subcarpetes, sense necessitat que estigui comprimit en un únic fitxer. Per exemple, la documentació que compon un projecte d'infraestructures hidràuliques, es compon de carpetes i subcarpetes amb les parts del projecte (índex, memòria, plànols, GIS, BIM), amb molt fitxers dins de cada subcarpeta.
- Capturar i desar, com a mínim, els tipus de fitxers inclosos en la família de Microsof Office, (accdb, doc. Pdf, rtf, msg, ppt, odb, xls, pptx, docx, xlsx, rar, zip, xhtml, json, 7z), formats d'àudio (mp3, wav), formats d'imatge (bmp, gif, png, tiff, dng, dwg), formats de text (html, txt, xml), formats de vídeo (mp4, avi), i en general, els acceptats per l'arxiu electrònic de la Generalitat.
- Incorporar i desar documents de grandària considerable. La grandària mínima exigida és de 10 Gb, i serà en fase de projecte quan es determinarà quina serà la grandària màxima, a partir de trobar un equilibri entre les necessitats de l'ACA i el rendiment de la plataforma.

3.5.1.2.1.2. Serveis de governança

La PGDC ha de proporcionar els mecanismes i accions que permetin la governança dels documents al llarg del seu cicle de vida, des de la seva captura o creació al repositori i fins a la seva eliminació o transferència als arxius històrics.



La PGDC, respecte a la governança, ha de permetre:

- Implementar els instruments de gestió documental que marca la Generalitat, i que es poden trobar en els següents enllaços:
 - [Quadre de classificació corporatiu de la Generalitat](#), per crear l'estructura del repositori i les condicions d'accés i captura i comportament dels documents. Ha de contenir les equivalències dels tipus i subtipus antics de documents que te actualment l'ACA amb els nous.
 - [L'esquema de metadades de gestió documental](#), que aplicarà a l'estructura del repositori, les sèries documentals (carpetes funcionals) i els documents.
 - [Taules d'accés i avaluació](#) que aplicarà sobre el termini de conservació de les sèries (carpetes funcionals) i els documents que contenen les carpetes.

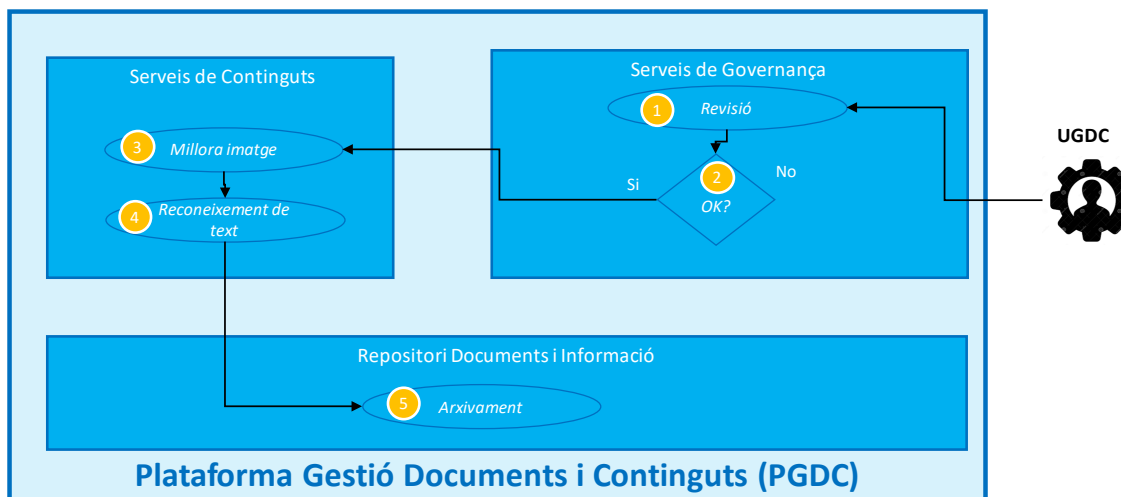
- [Quadre de tipus documental](#), que aplicarà al tipus de document i al seu accés, i eliminació o conservació passat el termini de vigència.
- Crear diversos grups o rols d'usuaris per cada carpeta d'activitat i de sèrie dins la mateixa carpeta si el nivell de risc de la sèrie ho requereix. Hi haurà tres grans perfils d'usuaris:
 - Administradors de la plataforma, compostat pels equips tècnics de manteniment de la PGDC, que s'encarregaran de l'auditoria del funcionament de la plataforma i de la implementació dels ajustos que calgui realitzar.
 - Tècnics de l'equip de la UGDC, que realitzaran les tasques d'alta de documents al repositori, gestió de la transferència, gestió de la consulta i accés als fitxers dels usuaris de l'ACA, i confirmació d'eliminació de documents en aplicació de les TAAD.
 - Persones usuàries de l'ACA, que realitzaran les peticions de transferència de fitxers a l'arxiu central i de consulta de documents.
- Crear processos de traçabilitat sobre les carpetes i els documents al llarg dels seu cicle de vida, per tal de garantir el control sobre la creació, accés, modificació o eliminació i alhora auditar tots els canvis autoritzats que s'han anat produint en ells.
- Control de versions, permetent el seu control i eliminació o arxiu al llarg del temps.

3.5.1.2.1.1.3. **Serveis de continguts**

La PGDC ha de facilitar un seguit de serveis vers el seu contingut que serveixin per donar-los d'alta, facilitar la cerca, conservació, consulta i millora de la qualitat dels documents. Ha de permetre:

- Alta de continguts. Incorporació a la plataforma de nous continguts.
- Cerca de documents i continguts, i indexar de manera automàtica el contingut dels documents.
- Aplicar tècniques OCR. Aplicació de tècniques de reconeixement òptic de caràcters (OCR) en els documents en que el text sigui una imatge (scaneig) per transformar-los a text llegible i, d'aquesta manera, poder extreure informació dels seus continguts.
- Aplicar processos de millora de les imatges digitalitzades (per exemple, millora qualitat escala de grisos).
- Identificar els documents en formats obsolets per tal que posteriorment la UGDC els converteixi a formats més actuals si ho considera necessari.

La següent figura mostra el flux proposat:



3.5.1.2.1.1.4. Serveis API

Aquest mòdul ha d'estar preparat per a que els sistemes externs SIEBEL i SAP puguin interaccionar amb la PGDC per tot el que és la gestió dels documents que aquests generen i/o gestionen.

Cal recordar que la connexió de SIEBEL i SAP (SAP-ISU i ITACA a través de SAP-PO) a la PGDC està fora de l'abast d'aquest contracte. En el cas de SIEBEL, els equips de manteniment d'aquest sistema han desenvolupat i provat un connector que permet comunicar SIEBEL amb l'API RESTful d'Alfresco en les seves operacions de creació, lectura, actualització i eliminació de documents. En el cas de SAP, està previst que els equips de manteniment d'aquest sistema implantin i ajustin sobre aquest sistema el connector de SAP que Alfresco posa a disposició per garantir també que la comunicació es pugui fer sense problemes.

El que es pretén és que els sistemes administratius (SIEBEL) i tributaris (SAP) hagin de quedar plenament integrats i sense haver de fer modificacions en els seus processos de negoci, sota el paradigma inicial de canviar la plataforma Filenet per la PGDC sense que això comporti cap afectació a dits sistemes, tret de la transmissió de les mínimes metadades que la PGDC requerirà i que Filenet avui no requereix. Malgrat que lògicament la implementació d'aquestes canvis en els sistemes SAP i SIEBEL no seran responsabilitat de l'adjudicatari d'aquest contracte (la responsabilitat recau sobre els proveïdors de manteniment d'aquests sistemes) sí que cal que aquest doni el suport necessari en el la definició i el disseny i participi activament en les proves d'integració.

Addicionalment, la plataforma lliurada ha d'estar preparada per poder-se connectar en un futur amb SAP-S4 i SAP-TRM, donat que seran la base per a la implantació de nous sistemes transaccionals (econòmic – financer i tributaris) i que requeriran d'una gestió documental centralitzada.

3.5.1.2.1.2. Requeriments associats a la migració de documents i dades

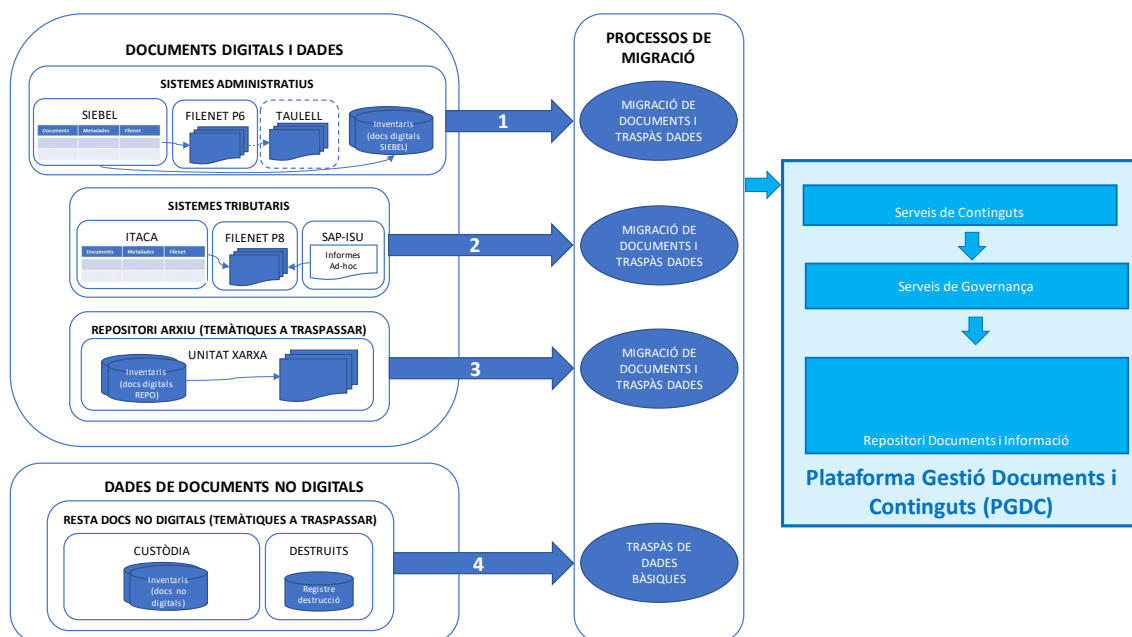
Com ja s'ha dit repetidament, és imprescindible que la PGDC es posi en producció amb els documents (i informació associada) traspassats i enregistrats seguint les noves polítiques definides i, a la vegada, que els sistemes SAP i SIEBEL segueixin funcionant d'igual manera com ho estan fent amb Filenet. Per aquests motius, associat a la solució, cal definir i executar tot un conjunt de processos que permetin **migrar els documents electrònics** de Filenet (P6 i P8) i d'una part de Repositori en xarxa de la UGDC (concretament les temàtiques d'abastament, actuacions en infraestructures i sanejament), així com de les **característiques bàsiques dels documents no digitals** a la nova PGDC de l'ACA, abans de passar aquesta a estar en producció.

Aquests processos han de basar-se en l'aplicació de les polítiques definides per tal que els documents i la informació associada quedin correctament enregistrats a la plataforma, i seguint el nou model de gestió documental definit i implantat.

Per tant, caldrà executar la migració dels documents i dades associades a aquests. Inclou:

1. Migració de documents i dades desats a Filenet P6
2. Migració de documents i dades desats a Filenet P8
3. Migració dels documents i dades **només** de les temàtiques a traspassar que estan desats al Repositori en xarxa de l'arxiu central (segons exposat anteriorment).
4. Migració de les dades bàsiques associades a la documentació **només** de les temàtiques a traspassar en suport no digital (segons exposat anteriorment).

I segons es mostra a la següent figura:



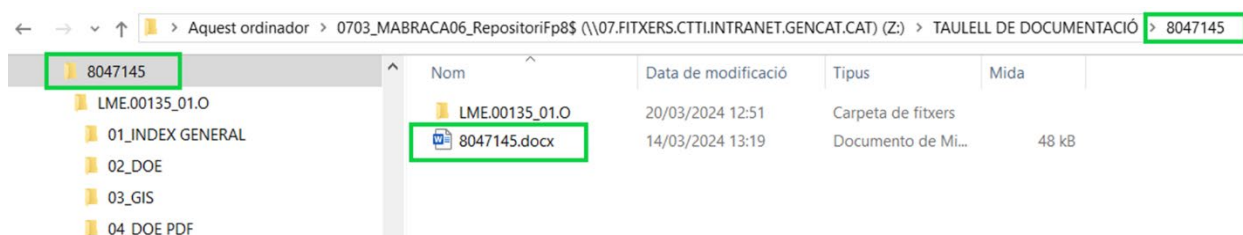
Tot seguit es detallen cada una d'aquestes migracions.

3.5.1.2.1.1. Migració documents digitals i dades associats als sistemes administratius

El volum de documents a migrar gira al voltant de 9 milions de documents, 3 TB de fitxers desats a Filenet P6, i 2 TB de fitxers/carpets desats al Repositori en xarxa de l'arxiu central (de l'ordre de 712.027 fitxers), i 4 TB dels fitxers desats al "Taulell de Documentació" (de l'ordre de 567.000 fitxers continguts en aproximadament 78.500 carpetes).

A partir d'una única vista lògica que contindrà la llista de documents, les metadades que han de capturar des de SIEBEL i la relació amb Filenet, tal com es descriu al capítol 3.4.4.1.1.2 corresponent a la descripció tecnològica de SIEBEL, el procés requerirà:

- Migrar tots els documents/registres creats (ID), tot i que no tinguin un fitxer associat. Per exemple: un acusament de rebuda d'enviament d'un ofici, te un registre (ID) a Siebel, però no conté associat el fitxer o objecte digital perquè l'acusament era en paper i quan tornava a l'ACA no es digitalitzava. Cal que a Filenet es migri aquest registre (ID) per si s'escau l'UGDC localitzi l'acusament, l'escanegi, l'associï al registre i elimini el suport paper.
- No s'han de migrar els documents en estat cancel·lat.
- Migrar les metadades que conté SIEBEL, i que quedaran duplicades a la PGDC. Complementar amb altres metadades que es troben en els propis inventaris.
- Implantar una solució per migrar els documents "pesants o compostos" que es poden trobar gravats en la carpeta "Taulell de documentació", i que la referència des de SIEBEL és un document a Filenet que té l'enllaç a la carpeta del taulell. El nom de les carpetes on es graven els fitxers, és el mateix del codi ID del document, o l'ID del document més el codi ID d'expedient. El nom del fitxer que es grava a Filenet (.word) és el mateix que l'ID del document Siebel.



I concretament:

- Migrar, les carpetes des de Taulell de Documentació fins a la PGDC, amb tots els fitxers que conté la carpeta. En aquest cas l'ID del document no serà un objecte digital fitxer, sinó que serà una carpeta amb "n" documents dins.

- Proporcionar una solució per a què, sense necessitat de substituir obligatòriament el fitxer .word associat actualment al document i sense haver de tocar res a SIEBEL, l'usuari quan visualitzi el document des de Siebel pugui accedir a la carpeta amb el contingut dels fitxers com fa ara.

3.5.1.2.1.2.2. Migració documents digitals i dades associats als sistemes tributaris

Aquesta migració té unes característiques similars a l'anterior, en el sentit que els documents estan a Filenet (en aquest cas, a Filenet P8 i amb magnituds molt menors de fitxers (de l'ordre de 110 GB)), i els orígens són els indicats (tant de llistes de documents i de metadades) en el capítol 3.4.4.2.1.2 corresponent a la descripció tecnològica dels sistemes tributaris.

3.5.1.2.1.2.3. Migració documents digitals i dades del repositori

En marc d'aquest servei es migraran els fitxers desats al Repositori en xarxa de l'arxiu central de cadascuna de les temàtiques i carpetes següents:

Temàtica	Carpetes	Quantitat fitxers	Mida
Abastament:	Arxiu tècnic de preses de l'ACA	35.697	169 GB
	Unitat Xarxes Control	78.159	84,4 GB
Actuacions infraestructures	Actuacions infraestructures (projectes d'accés lliure)	145.88	1,01 TB
	Editables_pro. (projectes d'accés restringit)	424.629	958 GB
Sanejament	ESS_Planificació	14.000	799 GB

El procés de migració requereix:

- Migrar el contingut de les carpetes del repositori a les carpetes de la PGDC estructurades per funcions, respectant les condicions d'accés que hi ha actualment a la carpeta de repositori. L'equip de la UGDC, mitjançant els serveis de governança determinarà l'accés a les carpetes i les equivalències funcionals de la documentació.
- Que els noms de les carpetes i subcarpetes, i dels noms dels fitxers, passin a formar part de les metadades dels documents. La UGDC lliurarà les indicacions de quina informació s'ha d'extreure i de quina carpeta, o fitxer s'ha d'extreure.

	Nom	Data de modificació	Tipus	Mida
ARXIU TÈCNIC DE PRESES DE L'ACA				
BAELLS				
BUTLLETINS NORMES D'EXPLOTACIÓ	BAECronograma2017.pdf	23/01/2018 10:40	Adobe Acrobat D...	59 kB
	BAECronograma2018.pdf	28/02/2019 14:39	Adobe Acrobat D...	391 kB
DOCUMENT XYZT (XYZT)	BAEICVC2015014_Lectures anòmales p...	28/12/2016 12:59	Adobe Acrobat D...	120 kB
GESTIÓ D'AVINGUDES (GA)	BAEIDICVC20181019_Detecció incidència...	19/10/2018 13:37	Adobe Acrobat D...	298 kB
INFORMES ANUALS DE COMPORTAM	BAEIDICVC20181126_Detecció incidència...	26/11/2018 16:22	Adobe Acrobat D...	7.934 kB
INFORMES DE SEGURETAT (IS)	BAEIDICVC20190403_Detecció incidència...	04/04/2019 00:48	Adobe Acrobat D...	149 kB
INFORMES SOBRE LA CONSTRUCCIÓ	BAEIDICVC20190404_SISME OK.pdf	04/04/2019 14:22	Adobe Acrobat D...	156 kB
NORMES D'EXPLOTACIÓ (NEX)	BAEMC20141103_Subministrament mater...	14/11/2014 09:21	Adobe Acrobat D...	3.438 kB
PLA D'EMERGÈNCIA DE PRESES (PEP)	BAEMC20150107_Trasllat dipòsit gasoli C...	09/01/2015 11:40	Adobe Acrobat D...	6.617 kB
PROJECTES OBRES I ESTUDIS (POE)	BAEMC20150113_Neteja fosses sèptiques...	20/01/2015 11:18	Adobe Acrobat D...	3.095 kB
	BAEMC20150122_Reparació pont grua D...	21/01/2015 13:56	Adobe Acrobat D...	3.626 kB
	BAEMC20150123_foradar caseta DMFS.pdf	23/03/2015 12:23	Adobe Acrobat D...	2.716 kB

Per exemple: tots els documents inclosos a la carpeta “Butlletins de l'arxiu tècnic de la presa de La Baells”, han de poder capturar la informació de la carpeta i dels documents i carregar-la com a metadades, de negoci o de gestió documental en els documents migrats:

- Classificació funcional i nom de la carpeta al repositori (extret de la carpeta inicial): Preses (MEXXX)
- Lloc del medi (extret de la subcarpeta): La Baells
- Tipus de document (extret del nom de la carpeta): Butlletí (TD-XXX)
- Data del document (extret del títol del fitxer): 2017
- Contingut del document (extret del títol del fitxer): Cronograma
- En el cas de fitxers relacionats amb la redacció de projectes d'actuacions d'infraestructures hidràuliques, als que s'apliquen pràctiques i eines d'arxiu diferenciat, cal tenir en compte:
 - L'eina descrita hostatjada a la Intranet de l'ACA, gestionada per la UGDC per catalogar els projectes d'actuacions hidràuliques i que permet indicar: les dades que identifiquen el projecte, les dades sobre si es disposa de la informació en suport electrònic, si existeix informació d'accés restringit, i la ruta per localitzar al repositori en xarxa, la informació de l'actuació o projecte.
 - Els fitxers es troben en dues carpetes. A la carpeta “Actuacions Infraestructures”, d'accés de consulta lliure a totes les persones de l'ACA. L'altra carpeta “Editables_Act”, estan els fitxers en format natiu o editable, d'accés únicament a l'equip de la UGDC, dona accés als usuaris si aquest ho sol·liciten.

Cal

- Migrar dins una única carpeta de la PGDC, tots els documents de l'actuació o projecte, és a dir els dels documents de la carpeta “Actuacions Infraestructures” i els de la carpeta de “Editables_proj”, respectant les condicions d'accés actuals.
- Capturar les metadades del document/carpeta dels projectes, de la fitxa d'alta de catalogació de l'eina a la Intranet, on es troben

les dades descriptives del projecte, la ruta d'accés als documents d'accés lliure i si existeix una carpeta d'accés restringit.

3.5.1.2.1.2.4. Traspàs dels registres dels documents físics

L'objectiu de la PGDC és controlar la totalitat dels continguts que integren el fons documental de l'ACA, per tant l'altra migració important a la nova plataforma és la que ha de permetre controlar la documentació que no està en suport digital però si està controlada mitjançant inventaris en bases de dades. En el marc d'aquest contracte cal migrar únicament els registres dels inventaris de l'Arxiu tècnic de preses de l'ACA, projectes d'actuacions infraestructures, unitat de xarxes de control i explotació de sistemes de sanejament. Fins l'any 2019, les unitats de negoci de l'ACA transferien documents en suport físic a l'arxiu central. L'equip de l'arxiu, una vegada rebuts els documents físics, els inventariava per tal de controlar la seva existència. Els documents en suport físic estan catalogats emprant eines ofimàtiques, i en diverses bases de dades (inventaris) atès el gran volum de dades. Els camps dels inventaris descriuen tant la informació del document des de la vesant del negoci (tema, títol, data, etc.), com la informació pròpia de la gestió documental (classificació, signatura topogràfica, procedència o localització del fitxer, en cas que el document també existeixi en suport digital natiu o bé s'hagi transformat mitjançant un procés de digitalització).

En la catalogació els registres contenen dades sobre documents simples (per exemple un estudi), o documents compostos (per exemple un expedient o conjunt de documents que fan referència al mateix assumpte).

El procés ha de permetre:

- Migrar la informació dels inventaris inclosos en el marc d'aquest projecte, Arxiu tècnic de preses de l'ACA, de projectes d'actuacions d'infraestructures, unitat de xarxes de control i explotació de sistemes de sanejament, aproximadament 50.700 registres. Cada registre crearà un nou document lògic² i les dades i metadades es capturaran des dels diferents camps dels registres dels inventaris: classificació, tema, títol, procedència, signatura topogràfica, ruta i altres.
- Deixar a disposició un servei de càrrega/creació des de inventaris fins la PGDC per a donar d'alta nous continguts que calgui incorporar al fons documental, una vegada finalitzada la migració inicial dels inventaris, o bé carregar informació que complementi la ja existent.

3.5.1.2.2. Requeriments tecnològics

Els requeriments tecnològics que ha de complir la solució són els següents:

- La solució ha d'estar basada el producte ADBP (Alfresco Digital Business Platform) i desplegada en el cloud d'Azure.
- Cal que s'implantin 3 entorns de treball:
 - a. Integració
 - b. Pre-producció

² Recordar que el document en paper no s'ha de tractar ni digitalitzar en l'àmbit d'aquest contracte

c. Producció

- Ha d'estar integrada amb GICAR.
- Ha de seguir els principis d'arquitectura de sistemes d'informació publicats pel CTTI ([Principis d'arquitectura de sistemes d'informació \(gencat.cat\)](#))
- Ha de seguir el manifest cloud publicat pel CTTI ([Manifest Cloud \(gencat.cat\)](#))

3.5.1.2.3. Requeriments interfície d'usuari

L'ACA disposa d'una guia pròpia que estableix els criteris de disseny i accessibilitat que han de seguir les seves aplicacions WEB. Aquesta guia ve derivada de la guia d'estils de la Generalitat (<https://guiaweb.gencat.cat/ca/inici>) i la complementa per les necessitats específiques de l'ACA. Aquesta guia es posarà a disposició de l'adjudicatari.

Aquesta guia s'ha d'aplicar al cent per cent en el cas de les aplicacions específiques que es desenvolupin en l'àmbit d'aquest plec. Pels casos en que les solucions es basin en productes de mercat, i per tant no sigui possible aplicar aquestes guies en la seva totalitat, com a mínim serà exigible:

- Que es pugui reconèixer com a solució corporativa de l'ACA aplicant els seus estils allà on sigui possible.
- Que proporcioni una jerarquia visual en el seu contingut i una experiència d'usuari òptima, i doni compliment a la normativa d'accessibilitat d'aplicacions web del sector públic establerts pel Real Decreto 1112/2018.
- Que els textos siguin en català i, allà on no sigui possible per raons del propi producte, per defecte en castellà.

3.5.2. Detall i particularitats dels serveis a realitzar

El detall dels serveis a realitzar, així com les particularitats més rellevants de cada un d'ells, són els que es descriuen a continuació.

3.5.2.1. Definició funcional

Correspon a la transformació de les necessitats i requeriments de client en requisits de programari i requisits de sistemes i a la definició detallada i precisa de la solució completa a implantar. Com elements clau d'aquesta definició, cal destacar:

- La descripció detallada de la PGDC en quant a l'estructuració del repositori on s'arxivarà la documentació, les accions i metadades dels documents i els expedients, i del seu govern.
- La descripció detallada dels processos de migració de documents dels actuals repositoris a la PGDC, és a dir:
 - Documents i expedients administratius: Inclou els criteris per identificar, accedir i transformar els documents dels expedients que es troben a Filenet P6, així com les dades associades a aquests, i que es troben a SIEBEL.
 - Documents i expedients tributaris: Inclou els criteris per identificar, accedir i transformar els documents dels expedients que es troben a

Filenet P8, així com les dades associades a aquestes, i que es troben a SAP-ISU i ITACA

- Documents del repositori en xarxa de l'arxiu central que formen part de l'abast d'aquest contracte: Inclou els criteris per identificar, accedir i transformar els documents que es troben als repositoris de xarxa.
- Dades associades als documents no digitals.
- La descripció de les adaptacions a realitzar a SIEBEL i SAP per tal que els equips de manteniment d'aquests sistemes incorporin les metadades mínimes necessàries que requereix la PGDC.

3.5.2.2. Definició tècnica

Comporta la translació del model funcional a la solució tècnica d'aquesta. Com a elements clau per aconseguir una bona definició tècnica de la solució cal tenir en compte especialment:

- L'arquitectura d'aquesta ha d'estar basada en el producte ADBP (Alfresco Digital Business Platform) i desplegat en el cloud d'Azure. Serà imprescindible que es doni compliment a tot el requerit en el document de l'arquitectura segons la plantilla del CTTI, (<https://canigo.ctti.gencat.cat/arqctti/plantillada/>), en el que es determinen tots els detalls respecte als àmbits d'arquitectura, ciberseguretat i gestió d'identitats. Amb aquest document, una vegada validat pel CTTI, es podrà gestionar l'aprovisionament dels serveis cloud i muntar els entorns requerits (Pre-Producció i Producció).
- La transformació dels requisits, l'anàlisi dels requisits i el disseny de l'arquitectura en un disseny detallat en el que es reflecteixi l'estructura interna de cadascun dels elements o components identificats al disseny de l'arquitectura de la solució.

3.5.2.3. Implementació

A partir del definit en els serveis de disseny funcional i tècnic, inclou l'execució de totes les tasques per construir la solució, és a dir, totes les tasques associades a la configuració, als desenvolupaments específics i a les integracions que s'hagin de realitzar per tal d'arribar a disposar de la PGDC tal com s'hagi definit, així com les possibles eines que puguin donar suport a la migració dels documents de les plataformes actuals a la nova.

3.5.2.4. Proves i desplegament

Comporta primerament l'elaboració d'un pla de proves exhaustiu, en el que determinen tot el conjunt de comprovacions (funcionals i tècniques) a realitzar per a donar garanties que el sistema funciona correctament i en base a totes les prestacions recollides en el document funcional, incloent també la migració de documents de les plataformes actuals a les noves.

A partir d'aquest, l'adjudicatari ha d'executar aquestes proves en els seus entorns de desenvolupament, i de manera recurrent fins que tots els resultats siguin els esperats. Una vegada s'aportin les evidències que les proves han estat exitoses en els entorns de desenvolupament, es farà el desplegament en els entorns pre-productius per tal que l'ACA pugui realitzar les proves UAT.

Qualsevol problema que s'identifiqui durant la fase de proves que requereixi canvis en els sistemes, comporta automàticament l'actualització de tota la documentació funcional i tècnica (si és el cas), la implementació de la correcció, i l'execució complerta del pla de proves altra vegada i des del principi.

Una vegada superades totes les proves, es podrà procedir, i no abans, al desplegament als entorns productius finals.

La gestió complerta de les proves s'ha de fer amb l'eina que posa el CTTI a disposició, i que és VALUE-EDGE.

3.5.2.5. Migració de documents

A partir de les possibles eines que s'han implementat i provat per a fer la migració de documents digitals de les plataformes actuals a la nova, comporta l'execució iterativa d'aquestes fins a assegurar que s'han transferit tots els documents digitals a la PGDC, així com la informació associada a la documentació no digital, i de manera correcta.

3.5.2.6. Suport equips de manteniment dels sistemes de l'ACA afectats

Donat que en fase d'execució del projecte, els equips de manteniment dels sistemes SIEBEL, SAP-ISU i SAP-PO han de fer les adaptacions necessàries per comunicar amb la PGDC, l'adjudicatari ha de donar suport tecnològic (basat en la tecnologia d'alfresco) que aquests equips necessitin, tant pel que fa a aportar la informació de les mínimes metadades que s'han de proveir, com pel que fa a disposar de plataformes on poder fer proves.

3.5.2.7. Transferència de coneixements

Compren la generació de tot el material i la formació associada als diferents col·lectius d'usuaris i administradors de la PGDC. Concretament:

- Equip de la UGDC, que ha de fer-ne un ús de la plataforma en la seva nova operativa diària i administrar-la.
- Usuaris generals ACA, per tal de com han d'accedir a la plataforma per cercar i consultar documents, així com transferir documents.
- Equip d'infraestructures al cloud, que ha de vetllar per que les despeses (computacionals i de magatzem) estiguin sota control en tot moment (FinOps).

La formació s'haurà de fer d'acord amb les directrius i guies establertes per l'Oficina de Gestió del Canvi de l'ACA.

3.5.2.8. Manteniment

Comporta els serveis de manteniment (recurrent i evolutiu recurrent) sobre la solució una vegada ja està implantada.

3.5.3. Exclusions

Queda fora de l'abast d'aquesta contractació el següent:

1. Les adaptacions que s'hagin de realitzar en els sistemes SIEBEL, SAP-ISU i ITACA per tal que aquests s'integrin amb la PGDC. Sí que es requereix a l'adjudicatari el millor suport i col·laboració amb aquests equips per facilitar que la integració s'assoleixi amb èxit.
2. Les despeses del subministrament de qualsevol plataforma i el llicenciament dels productes a emprar, que corren a banda de l'ACA, i que es farà a través del CTTI.
3. L'escaneig, digitalització o tractament de qualsevol document no digital que forma part de l'arxiu de l'ACA.

3.6. Abreviatures

A continuació es fa un resum de les principals abreviatures emprades en la proposta de solució:

- ACA: Agència Catalana de l'Aigua.
- ARESTA: Sistema corporatiu de gestió documental de la Generalitat de Catalunya.
- CAOC: Consorci Administració Oberta de Catalunya.
- eCòpia: Solució corporativa per a la generació de còpies autèntiques electròniques de documents electròniques. PSGD+ la consumeix mitjançant la PICA.
- eNotum: Solució corporativa per a l'enviament de notificacions i comunicacions electròniques. PSGD+ la consumeix mitjançant la PICA.
- Filenet: Gestor documental de suport al tramitador d'expedients i documents de l'ACA
- iArxiu: Servei d'arxiu electrònic corporatiu de la Generalitat de Catalunya, operat pel Consorci AOC.
- ITACA: Tramitador d'ingressos i tributs de l'ACA
- NTI: Norma Tècnica de Interoperabilidad.

- OCR/ROC: De l'anglès Optical Character Recognition; Reconeixement Optic de Caràcters.
- OGC: Oficina de Gestió del Canvi (ACA)
- PGDC: Plataforma de gestió documental i continguts
- PICA: Plataforma d'Interoperabilitat i Col·laboració Interadministrativa.
- PSGD: Plataforma de Serveis de Gestió Documental.
- SAP/PO: Centralitzador serveis (bus de serveis)
- SAP/ISU: Tramitador d'ingressos i tributs de l'ACA (complement a ITACA)
- S@RCAT: Solució corporativa de registre electrònic d'entrada i sortida de documents.
- SIEBEL: tramitador d'expedients i documents de l'ACA
- TAAD: Taules d'Accés, Avaluació i Tria de la Documentació
- TAIS: Tramitador d'ajuts i subvencions
- TG: Tramitador genèric
- TEI: Tramitador d'Expedients interdepartamental
- UGDC: Unitat de Gestió Documental i Continguts de l'Agència Catalana de l'Aigua.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

4.1. Activitats associades a la gestió del servei dels sistemes d'informació

Atenent l'apartat 2.1 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.2. Activitats associades a la metodologia, estàndards i lliurables

Atenent l'apartat 2.2 del document Annex-Condicions d'Execució.

L'adjudicatari haurà de determinar com aplicarà la metodologia, estàndards i lliurables en la present licitació, determinant per exemple quan aplicarà processos àgils i quan processos tradicionals, sempre i quan es validi pels equips de Gestió de Qualitat del CTTI.

Addicionalment caldrà tenir en compte que:

Metodologia associada a la construcció i el desenvolupament

La metodologia a emprar en aquest projecte ha de ser **agile**, i cal tenir en compte que:

- 1) Primerament, s'implementi un Mínim Producte Viable (MVP) en el que la PGDC disposi de totes les prestacions necessàries per substituir a Filenet i es pugui integrar amb SIEBEL. Aquesta part ha d'incloure també la migració dels documents corresponents al sistema transformat, de tal manera que la tramitació administrativa es pugui seguir fent com fins ara, havent transformat el Filenet a la PGDC.
- 2) La segona iteració ha de correspondre a la integració de la PGDC amb els sistemes tributaris, incloent també la migració dels documents de Filenet.
- 3) Finalment, cal fer la migració de la part de l'arxiu central a transformar, tant pel que fa referència als documents digitals com a tota la informació associada als inventaris.

Metodologia associada a la gestió del canvi

L'ACA disposa d'un Oficina de Gestió del Canvi (en endavant, OGC), que vetlla per que la transformació digital que s'ha emprès sigui exitosa, posant el focus en dotar als recursos humans de l'organització de la formació, eines i suport que els hi permetin estar preparats i capacitats per assumir els canvis.

L'adjudicatari d'aquest projecte, com qualsevol projecte que deriva del Pla de Transformació Digital de l'ACA, ha de coordinar-se amb l'OGC per tot el que tingui a veure amb la gestió del canvi i seguir les seves indicacions en quant a aspectes de comunicació, formació i suports als usuaris.

Coordinació

Caldrà una coordinació entre l'adjudicatari de l'execució del projecte i l'Oficina de Gestió del Canvi. La validació prèvia a cada desplegament depèn de què els usuaris estiguin preparats per usar correctament les noves funcionalitats que ofereixi el projecte (*readiness check*). L'OGC té la potestat d'endarrerir la posada en producció fins que l'usuari no estigui preparat.

Aquesta coordinació es representa en un *kick-off* inicial específic entre l'adjudicatari, l'OGC i la DSI, així com uns comitès de seguiment periòdics al llarg del projecte. L'adjudicatari detallarà una matriu RACI per definir les responsabilitats dels actors implicats, interns i externs, de les tasques dels apartats de comunicació, formació i suport a l'usuari.

Aquesta col·laboració proactiva garantirà el cas d'èxit, alineat amb els objectius estratègics de l'organització i les palanques de la gestió del canvi.

Pla de comunicació

L'OGC és l'encarregada de definir i executar el Pla de Comunicació de gestió del canvi de tots els projectes de la Transformació Digital (en la que es podran incloure comunicats estratègics sobre l'inici o avenç dels projectes, èxits assolits, etc.). L'adjudicatari haurà de facilitar la informació tant funcional com tècnica del projecte, seguint els criteris definits per l'OGC, de tal forma que l'OGC la pugui transmetre als usuaris implicats. L'adjudicatari revisarà prèviament cada comunicació. L'objectiu d'aquestes comunicacions és anticipar els canvis, minimitzar l'impacte de la implantació de les noves solucions i facilitar-ne l'adopció per part de l'organització.

D'aquesta manera, l'adjudicatari serà l'encarregat de generar i executar el Pla de Comunicació Operatiu a nivell de projecte seguint les directrius i criteris de l'OGC (identitat de marca, manual d'estil, tipologia de llenguatge a utilitzar). L'OGC vetllarà per la bona aplicació de les directrius.

Pla formatiu

La formació als usuaris és responsabilitat de l'adjudicatari a través d'un programa formatiu que ha de definir.

El programa formatiu presentat per l'adjudicatari ha d'establir, segons la casuística de cada projecte i cada col·lectiu, les mesures, canals i medis de formació més adients per a minimitzar l'esforç del canvi tecnològic i organitzatiu. Aquest programa ha de seguir els criteris de marca i homogeneïtzació definits per l'OGC.

L'Oficina de Gestió del Canvi revisarà aquest programa i en proposarà modificacions, si s'escau. L'OGC recollirà el *feedback* de l'assoliment dels coneixements en l'ús de l'eina per part dels usuaris, detectant aquelles mancances que requereixen d'un reforç de la formació. Quan els usuaris estiguin preparats per usar l'eina, l'OGC donarà el vistiplau de la seva posada en producció.

Dins d'aquest programa cal incloure la preparació, planificació i realització de la formació als diferents usuaris implicats, sent aquest punt d'especial importància per la varietat i quantitat d'actors implicats que requeriran de diferents tipus de formacions quant a contingut i nivell de detall.

L'execució del programa formatiu haurà de contemplar, com a mínim, l'elaboració del material de formació necessari per a cada cas, la preparació de l'entorn de formació, casos d'ús i parametrització de les funcionalitats per a la realització de les sessions a usuaris i als diferents actors interns i externs.

Els documents de la formació han d'estar pensats per quedar disponibles per a futurs treballadors que s'incorporin a l'Agència més endavant, com també en format editable per a la seva actualització.

Pla de suport i acompanyament

Amb l'objectiu de garantir l'èxit integral del projecte, cal que l'adjudicatari desenvolupi un pla de suport i acompanyament (tant tècnic com funcional) que abasti el projecte i el període de manteniment amb l'objectiu de donar cobertura a les necessitats derivades de l'ús de les funcionalitats implantades (dubtes, errors, altres).

S'espera que l'adjudicatari ofereixi un suport sòlid per assegurar la correcta utilització de l'eina per part dels usuaris i per resoldre de manera efectiva qualsevol incidència que pugui sorgir durant el projecte o el període de manteniment. Per aquest motiu, s'ha de tenir en compte:

- L'estil i ús dels canals de comunicació que defineixi l'OGC.
- Proposta del model de suport a implantar tenint en compte el desplegament progressiu de les diferents funcionalitats (adaptant-se a les especificitats de cadascuna d'elles) i durant el període de manteniment.
- Selecció i definició de la millor solució per al suport post-implantació per a cada grup d'usuaris, així com l'elaboració de material de suport i guies d'ajuda.
- Generar i compartir les mètriques de l'ús de l'eina i de suport a l'usuari per donar les dades que requereixen els indicadors de gestió del canvi que ha definit l'OGC per fer el seguiment de la plena integració de l'eina als processos de l'organització.

4.3. Activitats associades a la certificació de la qualitat

Atenent l'apartat 2.3 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.4. Activitats associades a la realització de proves amb equips dedicats

Atenent l'apartat 2.4 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.5. Activitats associades a la seguretat

Atenent l'apartat 2.5 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.6. Activitats associades a l'Arquitectura Corporativa

Atenent l'apartat 2.6 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.7. Activitats associades a la observabilitat i monitoratge

Atenent l'apartat 2.7 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.8. Activitats associades al Centre de control

Atenent l'apartat 2.8 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.9. Activitats associades a l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils

Atenent l'apartat 2.9 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.10. Activitats associades a les auditories

Atenent l'apartat 2.10 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.11. Equips i rols

Atenent a l'apartat 2.11 del document Annex-Condicions d'Execució, els perfils requerits per la present licitació, en la part de construcció i desenvolupament, són:

- **1 responsable del projecte**, que liderarà tots els equips de treball assignats, i mantindrà la comunicació continua amb l'ACA. De perfil cap de projecte, la persona assignada ha de tenir una dedicació contínua en el projecte des del seu inici fins al final.
- **Un grup de consultors analistes (mínim 3 persones)**, que han de liderar i plasmar tota la definició funcional i tecnològica tant de la part de la PGDC com de la part de la migració de documents i informació. De perfils consultor, les persones assignades han de tenir una dedicació contínua en tot el projecte.
- **Un grup d'arquitectes (mínim 1 persona)**, que han de ser el referents tecnològics en el projecte en quant a sistemes de gestió documental. De perfils arquitecte, les persones assignades han de tenir una dedicació contínua en les fases de disseny (funcional i tècnic), i han d'estar disponibles per donar el seu suport a l'equip en la resta de les fases del projecte.
- **Un grup de persones desenvolupadores i integradores (mínim 5 persones)**, especialitzades en les diferents tecnologies que requereix el projecte, i que s'encarregaran de portar a terme tots els desenvolupaments i integracions a realitzar. De perfils analistes - programadors, es requereix que les persones assignades tinguin una dedicació contínua i completa en les fases d'implementació, proves i desplegaments

4.12. Activitats associades a les eines de govern del CTTI

Atenent l'apartat 2.12 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.13. Calendari i horaris

Atenent l'apartat 2.13 del document Annex-Condicions d'Execució, el nivell de servei requerit per la present licitació és laboral.

4.14. Localització física i recursos necessaris

Atenent l'apartat 2.14 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.15. Control de la rotació

Atenent l'apartat 2.15 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.16. Garantia

Atenent l'apartat 2.16 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.17. Confidencialitat

Atenent l'apartat 2.17 del document Annex-Condicions d'Execució.

4.18. Model de quantificació dels serveis de manteniment

Atenent l'apartat 5.3 del document Annex-Condicions d'Execució.

5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1. Fases del servei

Els licitadors hauran de presentar un Pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

Desenvolupament i Manteniment

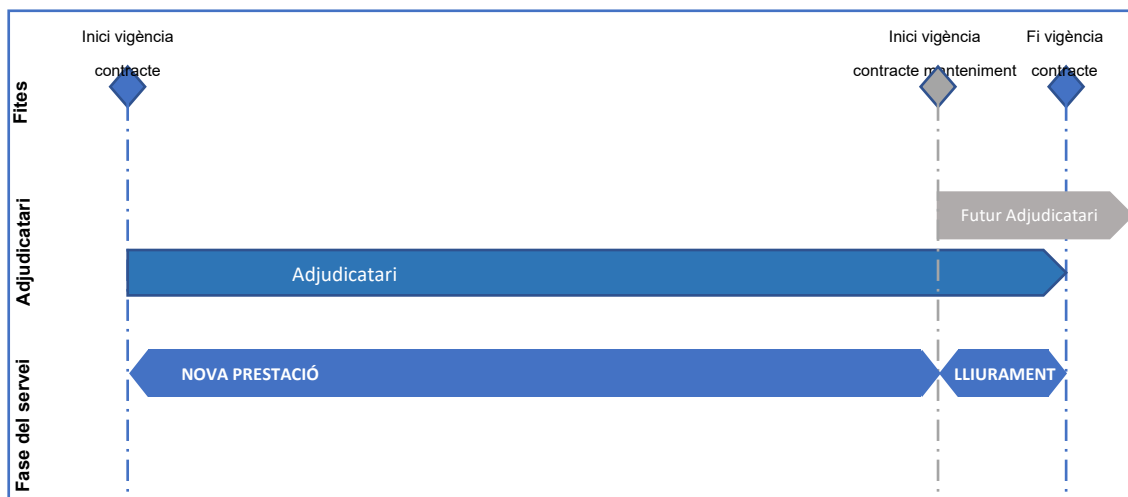


Figura 1: Fases del Servei de desenvolupament i posterior manteniment

- **Nova Prestació:** Un cop signat el contracte, s'iniciaran les diferents accions per la formalització dels projectes de desenvolupament. En aquest moment començarà la nova prestació del servei per als nous adjudicatari. En el cas de la construcció de nous sistemes d'informació, la nova prestació consistirà en la realització dels corresponents desenvolupaments i, un cop finalitzats, l'adjudicatari començarà a exercir les tasques de Manteniment i Evolutiu Recurrents. En el cas de desenvolupament sobre sistemes d'informació existents, el nou adjudicatari farà les actuacions necessàries per acomplir amb els objectius proposats i, un cop finalitzats, tornarà el servei al proveïdor de manteniment actual. En aquesta fase es desenvoluparan les activitat pròpies de l'objecte que es descriu en cada contracte basat. Inclou també, entre d'altres, les activitats de seguiment de control i millora del servei prestat al CTTI.

A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels ANS.

- **Devolució:** En cas de que l'objecte del contracte basat impliqui la transferència del servei a un nou proveïdor, l'adjudicatari haurà de desenvolupar el Pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei, continuarà sent el responsable del servei i s'aplicaran els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement i l'habilitació de l'operació.

Aquest Pla de devolució constarà com a mínim d'una metodologia, documentació per la transferència del coneixement (per assegurar la continuïtat del servei) i els terminis.

En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució. S'estendrà durant un màxim de **4 mesos**.

En el casos de Serveis de desenvolupament de grans evolutius de noves funcionalitats, hi haurà una fase de Captura de Coneixement, prèvia a les ja indicades.

- **Captura de Coneixement:** És el període que va des de l'entrada en vigor del contracte. En aquesta fase, l'adjudicatari ha de realitzar diferents accions per tal d'adquirir el coneixement necessari i iniciar els diferents projectes de desenvolupament el més aviat possible. S'estendrà durant un màxim de **2 mesos** des de la data de signatura del contracte.

5.2. Pla d'Adquisició de coneixement

El Pla d'adquisició de coneixement, haurà de tenir els següents continguts:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement.
- Pla de fites principals amb el seu calendari.
- Equip compromès.

El Pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per adquirir el coneixement necessari així com per assegurar que el proveïdor adjudicatari està en disposició per iniciar les activitats de desenvolupament. Així doncs, s'inclourà:

- L'estratègia per a l'adquisició de coneixement (entrevistes, auditoria, accés a documentació, entre d'altres).
- La verificació de la disponibilitat i correcta configuració de l'entorn de desenvolupament per part de l'adjudicatari.
- La verificació de la configuració adequada de les eines a utilitzar (grups, assignació de treballs, entre d'altres).

El Pla de fites principals ha d'incloure, almenys, per a cadascuna de les tasques a dur a terme, les dates d'inici i fi de cadascuna d'elles, la distribució de responsabilitats, els criteris aplicables d'acceptabilitat i qualsevol altre detall addicional que s'estimi pertinent.

El CTTI identificarà dependències i condicionants entre contractes que el proveïdor haurà de respectar, així com validarà l'estratègia i acompanyarà al proveïdor adjudicatari per tal assegurar l'èxit de l'adquisició de coneixement.

5.3. Pla de devolució del servei

El licitador inclourà un Pla de devolució del servei detallat que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per al CTTI.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- El termini d'execució serà d'entre 2 i 4 mesos abans de la finalització del contracte ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada. El CTTI es reserva el dret de poder reduir el termini d'execució segons consideri necessari.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o la Generalitat de Catalunya en la provisió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat pel CTTI realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari haurà d'oferir el maquinari i els equips informàtics, adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, al CTTI o a terceres parts anomenades per aquest. La valoració dels equips es realitzarà per un tercer utilitzant el criteri de "preu de mercat" o, si no és possible, sostraint al seu preu de compra el cost de l'amortització sense valor residual. El CTTI, o terceres parts anomenades per aquest, podrà realitzar la compra de tots o part dels equips.
- El CTTI podrà subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència al CTTI, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un Pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, el CTTI i/o altres adjudicataris.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els Acords de Nivell de Servei. El Pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- El CTTI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de la Generalitat de Catalunya en les activitats de devolució.
- L'adjudicatari haurà de garantir que es disposa de la documentació actualitzada de la gestió del servei (base de dades de coneixement) a transferir.

- Abans de l'inici de la fase de devolució, l'adjudicatari ha de garantir, per les aplicacions d'importància Alta, que la documentació base es troba actualitzada. Es considera documentació base la que es troba indicada com a grau de necessitat imprescindible a:

https://qualitat.solucions.gencat.cat/guies/transicio/lliurables_transicio_devolucio/

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Atenent al model d'Acords de nivell de servei (ANS) definit a l'apartat 3 del document Annex al Plec de Prescripcions Tècniques del contracte.

En les taules següents es detallen els Acords de Nivell de Serveis que s'apliquen al contracte:

6.1. Relació ANS

6.1.1. ANS de servei de construcció i manteniment evolutiu

Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipus	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
							Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
	Incompliment PERTE	Endarreriment de les fites acordades respecte a la fita 426 del PRTR, que obliga a lliurar el 100% dels treballs de construcció i desenvolupament màxim al 15-Maig-2026	Construcció	Fórmula	Si la fita acordada supera la fita 426 del PRTR = 1 Si la fita acordada no supera la fita 426 del PRTR = 0	Posada en producció de la solució completa	1	0	0	0	10% de l'import de la fita associada
	Evolutius executats fora de termini planificat	Percentatge d'evolutius executats fora de termini planificat respecte el període avaluat	EV	Fórmula	Evolutius executats fora de termini / Evolutius executats en el període	Trimestral	15%	10%	5%	0%	5% import mensual del manteniment evolutiu

6.1.2. ANS de servei de manteniment

Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipus	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
							Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
	Disponibilitat del sistema d'informació	Disponibilitat del sistema d'informació per ser utilitzada per usuaris en el horari de servei de la mateixa.	GP	Fórmula	Si (Temps de servei / Temps total < llindar de disponibilitat segons nivell de servei indicat) = 1 En cas contrari = 0	Mensual	1	1	0	0	2 % import mensual del manteniment de plataforma
	Temps màxim d'atenció o resposta a petició o consulta	Percentatge de tasques ateses en temps en el mes a mesurar	SU	Fórmula	Nombre de tasques ateses en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques ateses totals en el mes* - Prioritat Alta < 2h - Prioritat Mitja < 4h - Prioritat Baixa < 16h *(Associat al nivell de servei estipulat)	Mensual	65%	75%	85%	90%	2 % import mensual del suport a usuaris
	Temps màxim d'atenció o resposta a petició o consulta, de caire crític	Esdeveniments d'incompliment	SU	Esdeveniment	Per cada esdeveniment, quantitat d'hores en respondre respecte el valor estipulat. - Prioritat Crítica < 1h *(Associat al nivell de servei estipulat)	Mensual	3	2	1	0	5 % import mensual del suport a usuaris

Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipus	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
							Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
	Temps màxim de resolució de petició o consulta	Percentatge de peticions o consultes resoltes en el mes a mesurar	SU	Fórmula	Nombre de peticions o consultes resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de peticions o consultes resoltes totals en el mes a mesurar * - Prioritat Alta < 16h - Prioritat Mitja < 48h - Prioritat Baixa < 80h	Mensual	65%	75%	85%	90%	2 % import mensual del suport a usuaris
	Temps màxim de resolució de petició o consulta crítica	Esdeveniments d'incompliment	SU	Esdeveniment	Per cada esdeveniment, quantitat d'hores en respondre respecte el valor estipulat. - Prioritat Crítica < 8 h *(Associat al nivell de servei estipulat)	Mensual	20	15	10	8	5 % import mensual del suport a usuaris
	Temps màxim de resolució d'incidència	Percentatge d'incidències resoltes en el mes a mesurar	MC	Fórmula	Nombre d'incidències resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre d'incidències resoltes totals en el mes a mesurar * - Prioritat Alta < 12h - Prioritat Mitja < 40h - Prioritat Baixa < 80h *(Associat al nivell de servei)	mensual	65%	75%	80%	90%	2 % import mensual del suport a usuaris
	Temps màxim de resolució d'incidència crítica	Esdeveniments d'incompliment	MC	Esdeveniment	Per cada esdeveniment, quantitat d'hores en respondre respecte el valor estipulat. - Prioritat Crítica < 4h *(Associat al nivell de servei estipulat)	mensual	10	8	6	4	5 % import mensual del suport a usuaris

Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipus	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
							Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
	Temps màxim de resolució peticions de suport funcional o gestió usuaris	Temps mig de resolució de peticions d'usuari	SU	Fórmula	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar * o Prioritat Crítica < 8h o Prioritat Alta < 8h o Prioritat Mitja < 16h o Prioritat Baixa < 32h *(Associat al nivell de servei estipulat) **Inclou tiquets gestionats a Remedy o altre eina de proveïdor	Mensual	65%	75%	80%	100%	2 % import mensual del suport a usuaris
	Backlog acumulat en la resolució d'incidències	Percentatge d'incidències no resoltes que han superat el període mesurat	MC	Fórmula	(Incidències no resoltes al final del període)/(Incidències acumulades)	Mensual	15%	13%	10%	5%	2 % import mensual del manteniment correctiu
	Backlog acumulat en la resolució de peticions o consultes	Percentatge de peticions o consultes no resoltes que han superat el període mesurat	SU	Fórmula	(peticions no resoltes al final del període)/(peticions acumulades)	Mensual	15%	13%	10%	5%	2 % import mensual del suport a usuaris
	Correctius executats per reobertura d'incidències	Nombre de correctius executats per reobertura d'incidències en el període mesurat	MC	Fórmula	Nombre de correctius reoberts = volum d'incidències reobertes (es consideren totes les reobertures, amb independència de la responsabilitat del proveïdor).	Mensual	9	3	1	0	2 % import mensual del manteniment correctiu

Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipus	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
							Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AM-GN-02	Pla de capacitat	L'adjudicatari presentarà un pla semestral de capacitat, segons la política establerta	GP	Esdeveniment	Si NO s'ha entregat el pla de capacitat en el termini acordat = 1 Si s'ha entregat el pla de capacitat en el termini acordat = 0	Semestral	1	0	0	0	2 % import mensual del manteniment de plataforma
AM-EV-01	Incompliment data pactada de presentació d'ofertes de nous evolutius	Percentatge d'incompliment de la data pactada de presentació d'ofertes (tant les lliurades en el període avaluat com les pendents de lliurament)	EV	Fórmula	Nombre d'ofertes fora de termini (tant lliurades com pendents) / Nombre d'ofertes total	Trimestral	40%	30%	20%	10%	2 % import mensual del manteniment evolutiu
AC-GOV-04	Excepcions gestionades amb pla d'actuació vigent	Percentatge d'excepcions d'arquitectura i de seguretat gestionades amb pla d'actuació vigent	GN	Fórmula	Nombre d'excepcions de seguretat i d'arquitectura ¹ amb el calendari d'actuació per mitigar l'excepció en estat vigent / Nombre total d'excepcions de seguretat i d'arquitectura ¹ Són les excepcions d'arquitectura i seguretat gestionades per l'adjudicatari	Mensual	50%	75%	100%	100%	2 % import mensual del manteniment recurrent
	Gestió de la obsolescència	L'abast de la licitació té la obsolescència correctament gestionada	GP	Fórmula	Nombre d'aplicacions amb obsolescències no gestionada / Nombre total d'aplicacions adjudicades que no tinguin una excepció d'exempció de gestió	Trimestral	75%	80%	90%	100%	2 % import mensual del manteniment de plataforma

Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipus	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
							Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
SEG-07	Execució de proves de recuperació de backups	Proves de recuperació de backups realitzada respecte la planificada per validar l'efectivitat del procés de recuperació	GP	Esdeveniment	Quantitat de proves de recuperació realitzada respecte les planificades.	Mensual	75%	80%	90%	100%	2 % import mensual del manteniment de plataforma
SEG-08	Execució de proves de recuperació de desastres	Execució d'una prova de recuperació anual	GP	Esdeveniment	Si NO s'ha realitzat la prova en el termini acordat = 1 (*) Si s'ha realitzat la prova en el termini acordat = 0 (*) a no ser que sigui per causes alienes a l'adjudicatari	Anual (mínim un cop durant la vigència del contacte)	1	1	0	0	2 % import mensual del manteniment de plataforma

6.1.3. ANS de Contracte

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
CT-GN-01	Factures invàlides realitzades per l'adjudicatari	Percentatge de factures de l'adjudicatari que no compleixen l'estàndard, que estan mal emeses o tenen un error	GN	Nombre de factures invàlides realitzades per l'adjudicatari / Nombre total de factures realitzades per l'adjudicatari	Anual	30%	20%	10%	0%	0,1% facturació global del lot

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
CT-GN-02	Proactivitat	Nombre d'iniciatives de millora implantades i aprovades	GN	Nombre d'iniciatives de millora presentades amb indicadors de millora associats	Quadrimestral	2	3	4	10	0,1% facturació global del lot



7. MODEL DE RELACIÓ

Atenent l'apartat 4 del document Annex- Condicions d'execució publicat.

8. MODEL DE GOVERNANÇA

Atenent l'apartat 4 del document Annex- Condicions d'execució publicat.

Per a la governança de contracte (seguiment i la presa de decisions), s'establiran els següents comitès:

Comitè Direcció

Estarà format pel responsable del projecte de l'empresa adjudicatària, i els representants que la direcció de la Divisió de Sistemes d'Informació (DSI) de l'ACA determini.

La periodicitat mínima de les reunions d'aquest comitè serà **mensual**, de forma presencial o virtual, i les principals responsabilitats d'aquest grup són:

- Traslladar les directius estratègiques al nivell operatiu.
- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.
- Realitzar el seguiment i control global del servei.
- Seguiment dels perfils de l'equip de l'adjudicatari i les seves dedicacions al projecte.
- Seguiment del model econòmic.

Comitè Operatiu

Estarà format, com a mínim, pel responsable del projecte de l'empresa adjudicatària i el responsable del projecte de la DSI de l'ACA. Addicionalment, es poden incorporar, en funció de les necessitats de cada moment, els components de l'equip que l'empresa adjudicatària consideri convenient, així com els components de l'OGC de l'ACA.

La periodicitat de reunions d'aquest comitè serà **setmanal**, de forma presencial o virtual, i les principals responsabilitats d'aquest grup són:

- Realitzar el seguiment del servei i verificar la correcta gestió de riscos, problemes, peticions i canvis.
- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al funcionament òptim del servei.
- Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en el servei.
- Tractament de les problemàtiques específiques.

En totes i cada una de les reunions que es facin amb aquests comitès, l'adjudicatari ha de lliurar, mínim dos dies abans de la reunió i per poder ser analitzat prèviament per part dels membres del comitè, un document que contingui l'ordre del dia i amb el següent detall:

- Resum general (síntesi) de l'estat actual del projecte
- Tasques realitzades des de l'últim comitè

- Tasques a realitzar en el següent període
- Riscos i problemes (amb els plans de mitigació corresponents)
- Seguiment de la planificació (i actualització, si s'escau)
- Estats dels lliuraments i compliment fites de facturació

Altres aspectes d'obligat compliment per part de l'adjudicatari són els següents:

- 1) La realització de la reunió Kick-off a l'inici del projecte (amb el comitè de direcció).
- 2) La redacció de les actes de qualsevol reunió realitzada (de treball o de qualsevol dels comitès abans descrits) dins d'un termini màxim de dos dies. A més s'ha de fer càrrec de l'actualització d'aquestes en base a les revisions o esmenes que es facin per part dels components de la reunió, fins a la seva validació final.
- 3) La realització de la reunió de tancament formal del projecte, en el que a més s'entrega de manera definitiva i unificada tots els lliuraments del projecte (codi font i documentació).
- 4) Tota la relació de documentació emprada i generada s'haurà de compartir a la plataforma TEAMS, dins el canal que estableixi l'ACA per aquest projecte. D'igual manera, les reunions que es facin de manera virtual es faran amb aquesta mateixa eina.
- 5) L'ACA es reserva el dret d'exigir, si així ho veu convenient per garantir o millorar la qualitat del servei, fer les reunions d'aquests comitès de manera presencial, i a les oficines de l'ACA.
- 6) El cap de projecte de l'adjudicatari ha de facilitar un número de telèfon en el que respondrà.