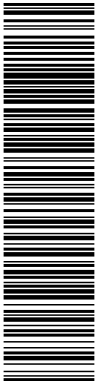


DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 1 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 96606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400FE989C92D0FE4630D39CD0946B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat:445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

PLEC DE CLÀUSULES DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ PER PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, PER RAONS TÈCNIQUES PEL DESENVOLUPAMENT D'UN MÒDUL DE RECEPCIÓ DE LA CIUTADANIA, GESTOR I COORDINADOR D'ATENCIÓ PER L'APLICACIÓ GESS DINS DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA, FINANÇAT PELS FONS NEXT GENERATION EU

- SUMAR, SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA MP, SL -

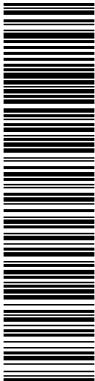
Finançat per



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – Finançat per la Unió Europea – Next Generation UE

Exp. 251/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 2 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 96606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400FE989C92D0FE463D039CD0946B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Miliqñcant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

Index

1) MÒDUL DE RECEPCIÓ DE LA CIUTADANIA, GESTOR I COORDINADOR D'ATENCIÓ.....	3
2) PLA DE DESENVOLUPAMENT, IMPLANTACIÓ I POSADA EN MARXA	8
3) PLA DE PROVES DE CONTROL DE QUALITAT	10
4) CONDICIONS DE SUPORT POST-IMPLANTACIÓ.	10
5) DOCUMENTACIÓ D'USUARI I DESPLEGAMENT.	11
6) DESCRIPCIÓ DE LA GOVERNANÇA.....	11
7) LLISTA DE CASOS D'ÚS TRIATS PER FER LA PROVA PILOT DE LA SOLUCIÓ	12
8) PROTECCIÓ DE DADES EN LA SOLUCIÓ TECNOLÒGICA PROPOSADA SEGONS LA LEGISLACIÓ VIGENT.	12
9) METODOLOGIA QUE CAL EMPRAR PEL DESENVOLUPAMENT DE LA SOLUCIÓ TECNOLÒGICA.....	12
10) EQUIP DE TREBALL DE LA SOLUCIÓ TECNOLÒGICA	13
11) PLA D'ESCALABILITAT TECNOLÒGICA.....	13

Finançat per



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – Finançat per la Unió Europea – Next Generation UE

Exp. 251/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 3 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 96606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400FF989C92D0FE463D039CD0046B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijonant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



Descripció del servei existent i justificació de la millora funcional

L'aplicació **GESS** és una eina web de gestió que dona suport a més de **300 professionals dels Serveis Socials Bàsics** distribuïts en **5 Àrees Bàsiques de Serveis Socials (ABSS)** de les comarques de **Girona**. Aquesta plataforma està en funcionament des de l'any **2013** i ha estat una peça clau en la gestió i registre de la informació vinculada als casos socials i a les persones ateses.

Tot i la seva consolidació i les àmplies funcionalitats actuals, s'han detectat **necessitats operatives i d'accés que no estan cobertes** pel sistema actual. En aquest sentit, es considera necessari el **desenvolupament de noves funcionalitats** que permetin millorar l'atenció, la gestió i l'accessibilitat al sistema per part de la ciutadania.

Per tal de donar resposta a aquestes mancances, s'ha impulsat una sèrie d'actuacions emmarcades dins del **Projecte "Punt d'Accés Multicanal"**, inclòs en el marc de la convocatòria de **fons europeus Next Generation**, amb l'objectiu de **digitalitzar i millorar l'accés als serveis socials**. Aquesta proposta ha estat **aprovada i finançada** a través d'aquesta línia de subvenció.

Una d'aquestes actuacions està dirigida a desenvolupar unes funcionalitats específiques per cobrir les necessitats de detectades i identificades sobre la recepció de peticions de ciutadania i gestió i coordinació de la seva atenció i resposta.

Les **funcionalitats específiques** que s'han de desenvolupar per cobrir les necessitats identificades es descriuen a continuació:

1) MÒDUL DE RECEPCIÓ DE LA CIUTADANIA, GESTOR I COORDINADOR D'ATENCIÓ

Per facilitar l'accés als serveis d'atenció social. Aquest mòdul sistematitzarà el procés de recepció, la identificació àgil de persones usuàries i la tasca i registre dels professionals que ofereixen informació general sobre els serveis, les prestacions i els recursos. A més, aquesta eina ha de permetre coordinar l'atenció presencial dels Equips d'Atenció Social Bàsica i de la resta de serveis propis, identificant professionals i espais disponibles i la

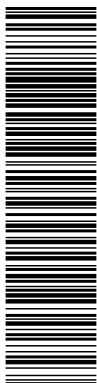
Finançat per



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – Finançat per la Unió Europea – Next Generation UE

Exp. 251/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 4 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 86606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400F989C92D0FE4630D39CD0846B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaraccosocial.cat:445



integració amb agenda, alhora que facilita la derivació cap altres recursos externs i comunitaris.

En què consisteix?

Digitalitzar el punt d'accés de la ciutadania als serveis socials mitjançant la sistematització dels processos de recepció, registre, orientació i derivació de les persones usuàries de les ABSS.

El mòdul inclourà funcionalitats essencials com:

Funcionalitat: Sistematització del procés de recepció i identificació àgil de persones usuàries

El mòdul haurà de permetre **gestionar de manera estructurada el procés de recepció de la ciutadania**, facilitant la identificació ràpida i segura de les persones usuàries. Aquesta funcionalitat ha d'incloure:

- Mecanismes de **recollida de dades bàsiques** (document de identificació, nom, domicili, contacte, etc.).
- La possibilitat de **recuperar fitxes de persones ja existents** al sistema per evitar duplicitats.
- Una **interfície intuïtiva** que agilitzi l'atenció i la classificació inicial (nova demanda, derivació, cita prèvia, etc.).
- La generació automàtica d'un **registre d'atenció per cada interacció a persones ateses**.

Funcionalitat: Registre i gestió dels professionals que informen sobre serveis, prestacions i recursos

El sistema haurà d'incloure un apartat específic per al **registre** de l'activitat **dels professionals que duen a terme tasques d'informació i orientació**. Aquesta funcionalitat ha de permetre:

Finançat per



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – Finançat per la Unió Europea – Next Generation UE

Exp. 251/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 5 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 96606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400FE989C92D0FE463D039CD0946B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNED. Miliquante el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaraccosocial.cat/445



- Vincular cada atenció registrada amb el professional corresponent.
- Generar **indicadors d'activitat** vinculats a la informació prestada (número d'atencions, temàtiques, temps dedicat, etc.).

Funcionalitat: Coordinació de l'atenció presencial entre els Equips d'Atenció Social Bàsica i la resta de serveis propis

El mòdul haurà de donar suport a la **planificació i coordinació de l'atenció presencial** entre els diferents serveis implicats, especialment els Equips d'Atenció Social Bàsica (EASB) i altres dispositius propis. Aquesta funcionalitat ha d'incloure:

- La **planificació de cites i distribució de demandes** segons criteris de disponibilitat, territori, perfil professional o temàtica.
- La **visualització centralitzada de l'activitat prevista per cada servei i professional**.
- Eines per fer el **seguiment i registre de derivacions internes** entre serveis.
- Generació d'informes de coordinació i càrrega d'activitat.

Funcionalitat: Identificació de professionals i espais disponibles

El sistema ha de permetre consultar i gestionar la **disponibilitat de professionals i espais físics** destinats a l'atenció. Aquesta funcionalitat ha d'oferir:

- Un **llistat actualitzat de professionals disponibles per franges horàries**.
- Informació sobre **sales, despatxos o punts d'atenció habilitats**, amb la seva disponibilitat.
- Possibilitat de **filtrar per ubicació, servei o tipus d'atenció**.

Finançat per



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – Finançat per la Unió Europea – Next Generation UE

Exp. 251/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 6 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 96606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400FE989C92D0FE463D039CD0946B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Miliqñant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaraccosocial.cat:445



- Suport per a la **reserva o assignació manual d'espais i professionals** en funció de la demanda.

Funcionalitat: Integració amb sistemes d'agenda i derivació a recursos externs i comunitaris

El mòdul ha d'estar preparat per **coordinar-se amb sistemes d'agenda existents** i facilitar la derivació de persones usuàries cap a **recursos externs i comunitaris**, amb les següents capacitats:

- **Exportació o registre manual de cites** als sistemes d'agenda dels professionals (en formats compatibles amb Outlook, Gmail, etc., tipus ics)
- Capacitat per **registrar derivacions a serveis externs**, indicant-ne el motiu, entitat de destinació i seguiment.
- Base de dades amb **recursos comunitaris classificats per territori, tipologia i requisits d'accés**.
- Registre d'**accions de derivació**, amb possibilitat de generar justificants, informes o fulls de derivació.

Funcionalitat: Gestió de sol·licituds de cita i coordinació amb l'agenda dels professionals

El mòdul haurà de permetre al personal administratiu **registrar la sol·licitud d'una cita** amb un professional, incloent-hi la data, l'hora i el motiu de la consulta. Aquesta funcionalitat ha de:

- Facilitar la **identificació de la persona usuària** i del professional corresponent.
- Permetre indicar **preferències horàries o disponibilitat expressada per la persona usuària**.

Finançat per



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – Finançat per la Unió Europea – Next Generation UE

Exp. 251/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 7 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 96606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400FE989C92D0FE4630D39CD0D046B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaraccosocial.cat/445



- Incloure camps per registrar **dades de la cita** (data, hora, servei, professional, ubicació).
- Permetre **consultar de manera assistida la disponibilitat del professional** mitjançant la coordinació amb l'eina d'agenda utilitzada pel centre.
- Generar un **registre intern de la cita concertada** per fer-ne seguiment des del mòdul de recepció.

Aquesta funcionalitat **no implica una integració automàtica** amb sistemes d'agenda externs, però ha d'estar dissenyada per **facilitar el flux de treball del personal administratiu**, que gestionarà les cites entre aquest mòdul i el sistema d'agenda de referència.

Funcionalitat: Extracció de dades per a informes i indicadors de seguiment

El mòdul de recepció haurà de permetre la **recollida estructurada de dades** i la seva posterior **extracció amb finalitats de seguiment, avaluació i presa de decisions**. Aquesta funcionalitat ha d'incloure:

- L'emmagatzematge de totes les **interaccions, cites i derivacions registrades** amb estructura relacional.
- La possibilitat de **filtrar, consultar i exportar dades** en formats compatibles amb eines d'anàlisi (xlsx, CSV, etc.).
- Un mecanisme per a la **connexió amb sistemes externs de Business Intelligence**, preferentment **Microsoft Power BI**, mitjançant **connexions directes (API, OData, connector SQL, etc.)** o exportacions programables.
- La disponibilitat d'un **diccionari de dades** que descrigui els camps clau per a l'explotació estadística.
- Suport per a la **generació automatitzada de quadres de comandament i indicadors clau d'activitat** (ex. volum d'atencions per servei, temps d'espera, motius de consulta, etc.).

Finançat per



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – Finançat per la Unió Europea – Next Generation UE

Exp. 251/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 8 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 86606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400FE989C92D0FE4630D39CD0846B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



2) PLA DE DESENVOLUPAMENT, IMPLANTACIÓ I POSADA EN MARXA

Cronograma orientatiu.

El pla de treball s'haurà estructurar de tal manera que les funcionalitats definides en aquesta contractació, i el material de suport (manuais tècnics i documentació per formació) haurien d'estar finalitzats i entregats amb **data límit el 31/12/2025**.

Pla de desenvolupament, implantació i posada en marxa.

Les fases i fites del projecte són les següents per cada mòdul funcional que es desenvoluparà:

a. Anàlisis

Es parteix de la base de que ja s'ha fet una anàlisi preliminar de necessitats del mòdul que es presenta i que servirà de punt de partida per identificar les diferents funcionalitats que es volen desenvolupar, els camps de dades, el procés que hauran de seguir i com es farà la integració amb els gestors de casos que es vulguin integrar.

Aquesta part la treballaran conjuntament tècnics de l'empresa contractada per desenvolupar la solució amb alguns interlocutors del territori (ABSS) i de SUMAR i es faran les reunions necessàries per a la recollida d'informació.

Al acabar aquesta fase es lliurarà documentació de l'anàlisi de necessitats i la llista de requisits funcionals i tècnics.

Fita 0: Revisió i acceptació de requisits funcional del mòdul

b. Disseny

La part de disseny serà molt important després de fer l'anàlisi per poder dissenyar les pantalles i opcions funcionals de manera que siguin fàcils d'utilitzar, àgils i optimitzin l'esforç necessari per fer les tasques de les professionals usuàries de la solució.

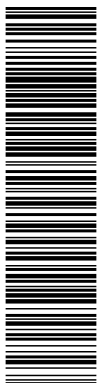
Finançat per



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – Finançat per la Unió Europea – Next Generation UE

Exp. 251/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 9 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 96606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400FE989C92D0FE463D039CD0946B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



Aquesta part la faran tècnics de l'empresa contractada per desenvolupar la solució i elaboraran una maqueta funcional el més semblant possible a la solució a desenvolupar per que alguns interlocutors del territori (ABSS) i de SUMAR puguin fer la validació abans de la fase de desenvolupament.

Al acabar aquesta fase es lliurarà documentació de disseny funcional i tècnic

Fita 1: Revisió i acceptació del disseny

c. Desenvolupament

Un cop estigui fet el disseny funcional i tècnic de la solució es podrà iniciar el desenvolupament de la solució.

Aquesta part la faran tècnics de l'empresa contractada per desenvolupar la solució i es faran reunions de seguiment quinzenal amb interlocutors de SUMAR per veure el grau d'avançament del projecte a nivell general i proposar fites quinzenals.

A l'acabar aquesta fase es lliurarà una versió provada del programari i un entorn de prova per fer que les usuàries puguin fer proves.

Fita 2: Revisió i acceptació del codi.

d. Implantació

Un cop estigui fet el desenvolupament de la solució es planificarà la implantació començant per una ABSS que faran de pilot.

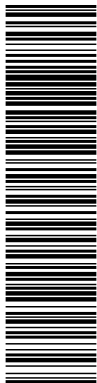
Es procedirà a organitzar les formacions per a usuàries interlocutores de les ABSS primer i per a la resta d'usuàries després.

Aquestes tasques les realitzaran conjuntament tècnics de l'empresa contractada per desenvolupar la solució amb alguns interlocutors de les ABSS participants en el projecte i de SUMAR.

Fita 3: Revisió i acceptació del pla de desplegament i material de suport d'usuari i del gestor de l'ABSS referent al funcionament del mòdul desenvolupat.



DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 10 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 96606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400FF989C92D0FE463D039CD0946B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat:445>



... I finalment caldrà fer a nivell general les fases i fites del projecte següents:

e. Integració

En aquesta fase es comprovarà que la integració del mòdul desenvolupat funciona correctament.

Fita 4: Revisió i acceptació dels tests d'integració del Sistema.

f. Posada en funcionament

En aquesta fase es comprovarà que la integració del mòdul desenvolupat funciona correctament.

Fita 5: Lliurament del Sistema

3) PLA DE PROVES DE CONTROL DE QUALITAT

El Pla de control de qualitat inclou les activitats següents:

- Fita 0: Revisió i acceptació de requeriments
- Fita 1: Revisió i acceptació del disseny
- Fita 2: Revisió i acceptació del codi
- Fita 3: Revisió i acceptació del pla de desplegament

Al finalitzar:

- Fita 4: Revisió i acceptació dels tests d'integració del Sistema
- Fita 5: Lliurament del Sistema

En aquestes tasques també hi participaran activament les persones de SUMAR i de les ABSS per comprovar que els resultats són els esperats.

4) CONDICIONS DE SUPORT POST-IMPLANTACIÓ.

Finançat per



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – Finançat per la Unió Europea – Next Generation UE

Exp. 251/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 11 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 86606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400F989C92D0FE4630D39CD0946B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Miliqñant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaraccosocial.cat:445



S'establirà un sistema de suport tècnic per atendre les incidències i consultes que apareguin durant el projecte i el període que estableixen les bases de la subvenció Next Generation.

Els usuaris que detectin una incidència o tinguin una consulta podran obrir un tiquet a un compte de correu dedicat a donar resposta i prestar el servei de suport.

El servei de suport es prestarà durant el període de la subvenció en els dies laborables i en horari de 9h a 17h amb un temps de resposta inferior a 3 dies laborables, ja que es tracta de la fase d'implantació d'aquest servei.

5) DOCUMENTACIÓ D'USUARI I DESPLEGAMENT.

La documentació que es lliurarà serà la següent:

- Document tutorial del funcionament de la solució pels usuaris de les ABSS
- Document tutorial del funcionament de la solució pels usuaris gestors de les ABSS
- Document tutorial del funcionament de la solució per l'usuari Gestor de la solució
- Document tècnic d'administració i configuració per a responsables del manteniment correctiu i evolutiu de la solució i la prestació del servei
- Codi font dels mòduls desenvolupats

6) DESCRIPCIÓ DE LA GOVERNANÇA

Es tracta d'un servei al núvol i la prestació de servei i manteniment de la solució s'encarregarà a una empresa especialitzada que inicialment serà l'empresa desenvolupadora de la solució.

Hi haurà dos tipus d'usuari:

- Usuari **Gestor de la solució**, que podrà crear i mantenir les dades de les ABSS amb els usuaris gestors d'aquestes ABSS.

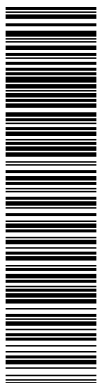
Finançat per



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – Finançat per la Unió Europea – Next Generation UE

Exp. 251/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 12 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 86606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400F989C92D0FE4630D39CD0846B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



Quan s'implanti la solució es decidirà qui es fa responsable d'aquest rol, ja que pot estar en mans de l'empresa encarregada del servei, directament de SUMAR o d'alguna altra persona que es decideixi.

- Usuari **Gestor de la ABSS**, que podrà fer peticions al servei de suport relacionades amb les gestions dels usuaris de la seva ABSS.

7) LLISTA DE CASOS D'ÚS TRIATS PER FER LA PROVA PILOT DE LA SOLUCIÓ.

Com que el projecte consisteix en desenvolupar un mòdul funcional, un cop finalitzada la part de disseny es seleccionaran uns casos d'ús entre les persones interlocutores de les ABSS i de SUMAR.

El mòdul tindrà la seva prova pilot que es farà sobre una ABSS concreta i inclourà les comprovacions necessàries per confirmar que els casos d'ús seleccionats funcionen correctament.

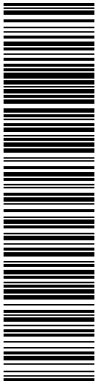
8) PROTECCIÓ DE DADES EN LA SOLUCIÓ TECNOLÒGICA PROPOSADA SEGONS LA LEGISLACIÓ VIGENT.

Tant en el desenvolupament com en la prestació del servei desenvolupat es garantirà el Compliment de la normativa vigent (RGPD i LOPDGGD).
Per fer evident aquest compromís, es realitzarà una Avaluació d'Impacte de Protecció de Dades de la solució.

9) METODOLOGIA QUE CAL EMPRAR PEL DESENVOLUPAMENT DE LA SOLUCIÓ TECNOLÒGICA

Es farà servir la metodologia de treball "Scrum" amb uns "Sprints" de quatre setmanes. Aquest seguiment, juntament amb les Fites que han estat definides (veure apartats Pla

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT>	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 251 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 Data d'emissió: 10 de Juliol de 2025 a las 15:08:37 Pàgina 13 de 13	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Projectes / GESS de SUMAR. Signat 10/07/2025 08:07	ESTAT SIGNAT 10/07/2025 08:07



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 96606 0C4DP-Q4LFZ-HP0J7 5400FE989C92D0FE4630D39CD0946B13F6076DF) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaraccosocial.cat/445



de desenvolupament, implantació i posada en marxa i Pla de proves de control de qualitat), asseguraran un control exhaustiu del progrés del projecte com de la seva qualitat.

10) EQUIP DE TREBALL DE LA SOLUCIÓ TECNOLÒGICA

- L’equip de treball del projecte estarà format per:
- 1 Consultor TIC en Serveis Socials i Administració electrònica i seguretat de SUMAR. Actuarà també com a Responsable del projecte
 - 1 Gestor de Projectes de Serveis socials de SUMAR
 - 2 Analista-programador per part de l’empresa responsable del desenvolupament
 - 1 Cap de projecte per part de l’empresa responsable del desenvolupament
 - 2 Tècnics o administratius de serveis socials per part de les ABSS

11) PLA D'ESCALABILITAT TECNOLÒGICA

L’arquitectura del Sistema s’ha dissenyat per a ser dinàmicament escalable. Les seves capacitats computacionals i d’emmagatzematge s’adaptaran al volum d’usuaris en el Sistema. No es requereix un Pla d’escalabilitat específic, ja que forma part dels serveis al núvol.

