

Plec de Prescripcions tècniques que regeix el contracte dels serveis d'acompanyament i suport a les noves formes de treballar al Departament de Cultura i al Departament de Política Lingüística.

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis destinats a l'acompanyament i suport a les noves formes de treballar del Departament de Cultura i del Departament de Política Lingüística. Les prestacions dels serveis a incorporar incideixen en els àmbits de:

- Processos de treball del personal d'ambdós Departaments.
- Captura, tractament, conservació, treball i aprofitament de les dades.
- Capacitació i empoderament tecnològic dels empleats públics.

Aquest suport està previst a través de l'elaboració de treballs tècnics de documentació de processos i/o aplicació de petites millores al lloc de treball utilitzant les eines disponibles (Microsoft 365).

En base a la interrelació que existeixen entre aquests àmbits, aquesta licitació no està dividida en lots. La descripció detallada es pot trobar al Plec de Prescripcions Tècniques Particulars.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Antecedents

La Generalitat de Catalunya, a través del **Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital**, determina els instruments organitzatius, l'àmbit d'aplicació, les finalitats i els principis generals que han de conduir la Generalitat cap a una administració moderna i digital, adequant el seu model de provisió i prestació, i orientant-se cap a serveis públics digitals, proactius i personalitzats on les persones siguin el centre dels serveis, les dades la gran palanca del canvi i empoderant l'empleat públic digital.

En aquest context de constant actualització, el Departament de Cultura i el Departament de Política Lingüística afronten un gran repte per a donar resposta a tots els canvis que s'han de produir:

Per una banda, existeixen molts processos complexos que afecten a totes les Subdireccions Generals, a diverses entitats del sector públic i a la pròpia ciutadania. Aquests processos han estat adaptats al context digital però aquesta transformació, en la majoria de casos, només s'ha fet a nivell de tasques però sense tenir una visió integradora de tot el procés cosa que ha comportat ineficiències, possibilitat d'errors i moltes tasques sense valor afegit.

Al mateix temps, l'administració produeix i treballa amb una gran quantitat de dades, les quals en molts casos no són capturades, tractades, conservades o aprofitades de forma correcta i, fins i tot, en molts casos ni tan sols en la seva totalitat.

En darrer lloc, els canvis organitzatius i de personal que es produeixen a les unitats provoca una major saturació del personal, que dedica els seus esforços i no poden dedicar temps a buscar alternatives i a optimitzar el seu treball.

Ara bé, per la complexitat dels reptes, així com la quantitat de canvis que es requereixen, els dos Departaments no disposen de mitjans adequats ni suficients per a dur a terme aquest contracte i es proposa la licitació que es proposa a continuació seguint els següents objectius:

- Revisar els processos de principi a fi i donar coherència a tot el procés per a comprendre'l i detectar àrees susceptibles de millora.



- D'aquests processos, detectar totes les dades que puguin ser d'utilitat per a l'organització i garantir que s'aprofiten.
- Aportar solucions amb les eines disponibles.
- Tecnoempoderar als empleats i empleades públiques.

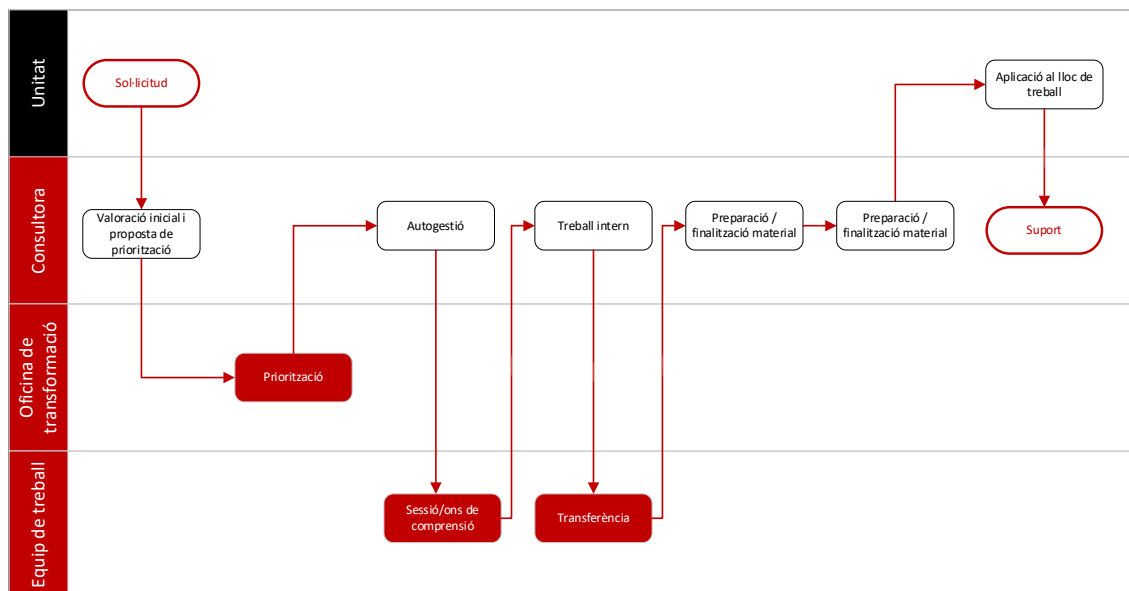
2.2. Visió general del model

S'aposta per un model on un equip extern funcioni de forma autònoma i àgil (s'autogestioni la càrrega de feina segons els recursos disponibles i la disponibilitat dels usuaris) i doni respostes a les demandes (prèviament prioritzades pels Departaments) sempre subjecte al compliment d'una **bossa d'hores (1.700h)** en el moment de finalitzar l'execució.

Les transformacions s'inicien a partir de les peticions de les unitats, als empleats públics se'ls ha d'escoltar, empoderar i fer partícip de tot el procés i, un cop finalitzada la transformació, acompanyar-los per a garantir que els coneixements adquirits s'apliquin al lloc de treball.

Aquest model estarà supervisat en sessions amb el Servei d'Organització i Administració Digital (**oficina de transformació**) a través de seguiments mensuals (o sota demanda). En aquests seguiments, es revisarà la bona execució del projecte (a través d'indicadors que haurà de proporcionar l'empresa) i es donaran directrius per a poder operar amb autonomia.

Els Departaments posaran a disposició de l'empresa contractada les eines i recursos (consultar l'apartat 3.5) necessaris per a la bona execució del projecte, així com l'assessorament i supervisió suficient per a garantir que se segueixen totes les directrius que marqui la Generalitat de Catalunya. A més, alguns/es representants de l'oficina de transformació podran formar part de les sessions que es facin amb els usuaris (**equips de treball**).





2.2.1. Metodologies de treball

En quan a les metodologies de treball, l'objectiu és assegurar un alineament de totes les persones involucrades, una forma clara i transparent de treballar en tots els tipus de transformacions i una mentalitat d'adaptació al canvi davant les millores de funcionament que es detectin durant el transcurs del projecte. Per fer-ho, es requerirà:

- Motivar als usuaris, capacitar-los i empoderar-los per a garantir l'adhesió d'aquests al projecte.
- Acompanyar-los abans, durant i després de les sessions (sempre i quan sigui dins de l'execució del contracte).
- Mantenir una mentalitat àgil que permeti a l'equip donar resposta a les necessitats, proposant noves activitats o accions no compreses dins del contracte (sempre i quan l'empresa i l'organització ho acordin).
- Elaborar, adaptar i revisar la documentació i materials garantint la seva qualitat.
- No produir materials que contradiguin les directrius marcades per l'organització.
- Documentar totes les accions que es realitzin en forma i qualitat que es pacti amb l'oficina de transformació.
- Suport en la definició de les mètriques necessàries del model àgil per prendre decisions.
- Manteniment dels indicadors claus per a fer seguiment del grau d'execució i la qualitat del projecte.

2.2.2. Col·lectius del projecte

Oficina de transformació

Grup estratègic que vetlla per l'execució correcta del programa. Aquest grup està integrat per:

- Representant/s del Servei d'Organització i Administració Digital.
- El responsable del projecte de l'empresa contractant.
- Membre/s de l'equip de treball de l'empresa contractant.

Dins de les seves funcions s'hi inclouen:

- Revisar i validar la planificació de l'empresa externa.
- Revisar les sol·licituds de transformació provinents de les unitats o de la pròpia oficina i procurar disposar de tota la informació necessària per a prendre decisions.
- Prioritzar les demandes.
- Dotar a l'empresa consultora dels recursos necessaris per a la bona execució del projecte.
- Revisar els indicadors de seguiment.
- Definir accions correctives per a reduir el desviament dels objectius.
- Altres funcions relacionades.

Equip de treball

Per cada sol·licitud de transformació es crearà un equip adhoc. Aquest serà integrat per:

- Consultor/s de l'empresa externa.
- Representant/s de l'oficina de transformació (quan es consideri oportú).
- Usuari sol·licitant (la persona que ha sol·licitat la transformació), així com altres membres del seu equip que hagin de participar de la solució.

Aquest grup treballarà a través de Microsoft Teams (tant l'organització, com la comunicació i les reunions) la solució de la demanda, procurant que les unitats siguin responsables de la seva pròpia transformació.

Les funcions de l'empresa contractant són:

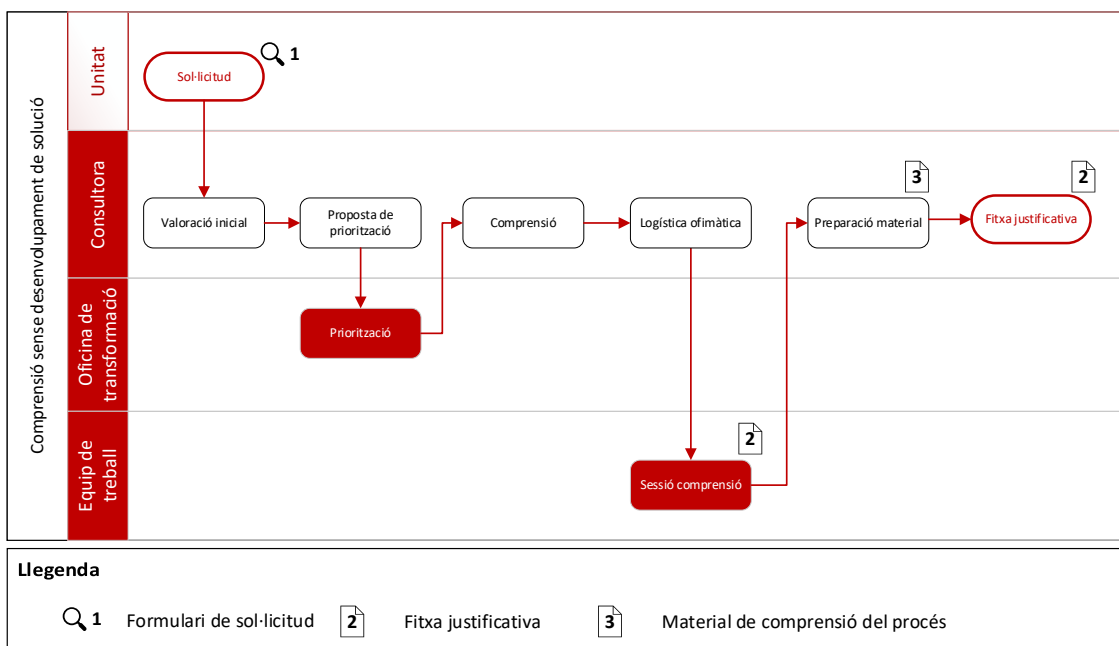
- Orquestrar als membres (organitzar les reunions maximitzant l'assistència i assignar tasques i rols als assistents).
- Escoltar, motivar i capacitar als usuaris.
- Promoure actituds positives al canvi.
- Aconseguir tota la informació necessària per a donar resposta a la sol·licitud.
- Comprendre la necessitat completa (fins i tot quan aquesta necessitat no pugui ser resposta en el projecte).
- Pactar i acotar els objectius de transformació a aquells que realment es puguin respondre des del projecte.
- Ser transparents en el funcionament del projecte, agenda i objectius d'aquest.
- Recollir les inquietuds i limitacions per a fer-ho arribar a l'oficina de transformació.

2.3. Tipus de transformacions

- Comprensió sense desenvolupament de solució

S'inclouen dins d'aquesta categoria aquelles peticions que tenen per objecte la comprensió de determinats processos i/o la detecció de dades claus o documents i el seu tractament.

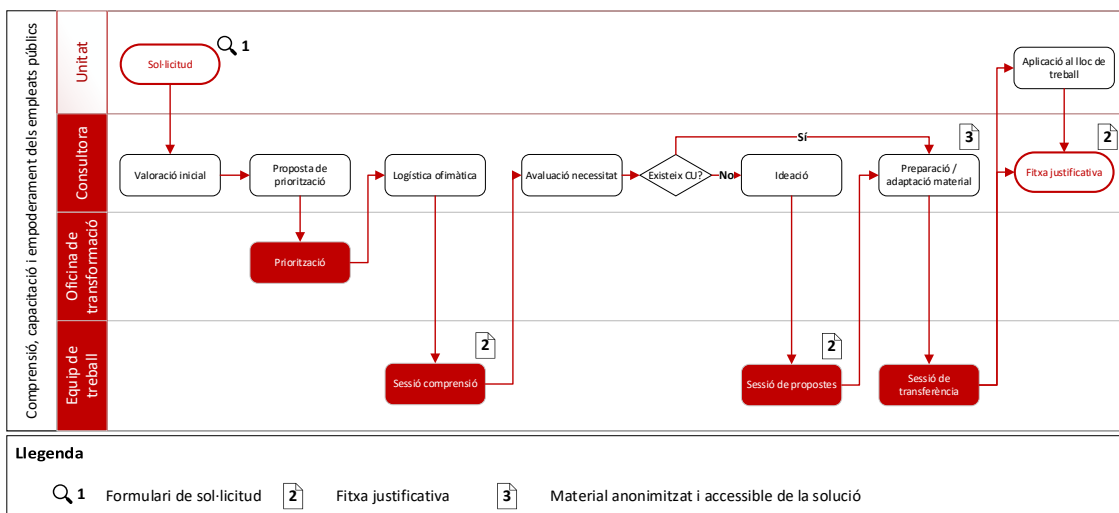
D'aquestes peticions n'ha de resultar material (fluxogrames, diagrames UML, etc.) que permeti als tècnics o al personal responsable prendre decisions per a millorar o optimitzar el procés, i de ser necessari, taules on es recullin els diccionaris i glossaris.



- Comprensió, capacitat i empoderament dels empleats públics

En aquesta categoria s'hi inclouen aquelles accions que busquen implementar un canvi a un equip de treball utilitzant material (ja existent o de nova creació) adaptat a la unitat i realitzant sessions amb les parts interessades.

Aquestes transformacions requereixen la comprensió de la necessitat amb un menor nivell de detall que en el punt anterior, però requerirà major nivell d'implicació dels usuaris.

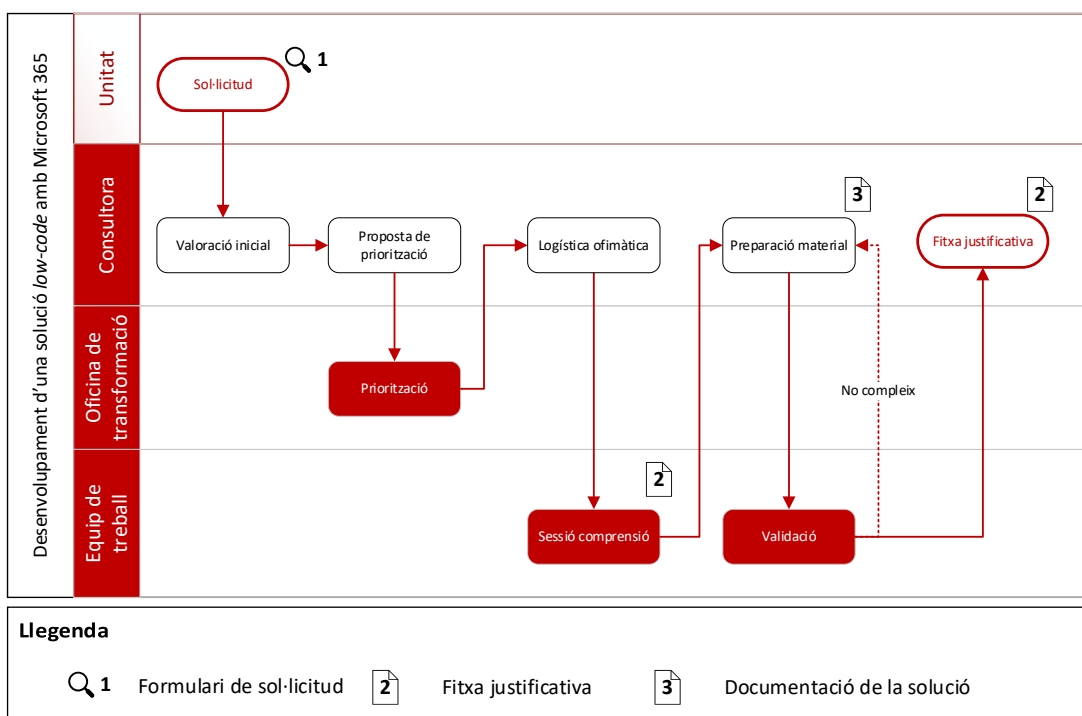


D'aquesta sessió en pot resultar material reutilitzable, clar i accessible per altres empleats públics (publicable a través de la intranet) o fins i tot algun seminari web de poca durada (<30 minuts) per a promoure la replicació de la solució.

- Desenvolupament d'una solució *low-code* amb Microsoft 365

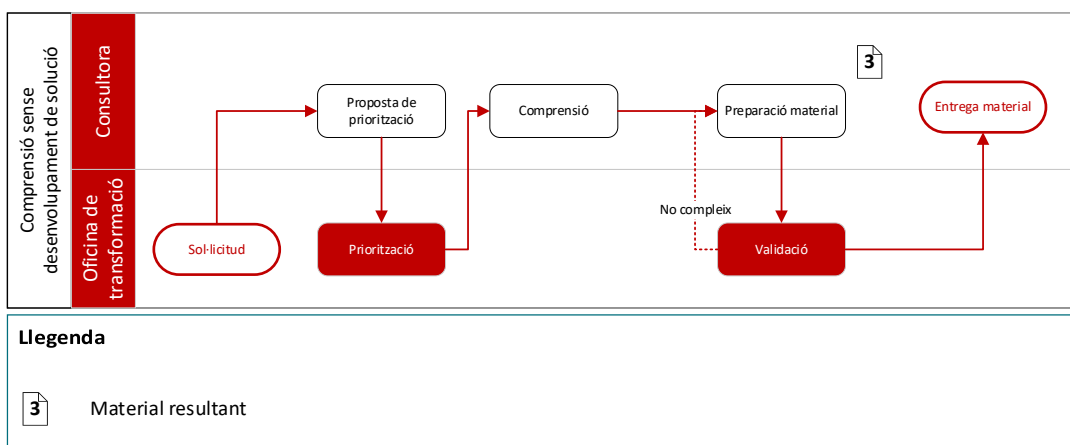
En casos concrets i sotmès l'aprovació de l'oficina de transformació del projecte, es pot sol·licitar a l'equip de treball el desenvolupament de petits productes low-code (Power Automate, Power BI) que permetin als usuaris entendre millor la solució i/o treballar de forma provisional. Dins d'aquesta tipologia no s'hi inclou el desenvolupament d'aplicacions.

D'aquests casos n'ha de resultar la **documentació de la solució** així com les seves especificitats.



- Assessorament per a la transformació del Departament

S'inclouen dins d'aquesta categoria aquelles sol·licituds que es puguin ocasionar des de l'oficina de transformació per a comptar amb l'assessorament de l'equip de treball. Aquest assessorament pot ser de tipus metodològic i tecnològic i no serà de tipus vinculant.



2.4. Serveis requerits

2.4.1. Oficina de suport

L'oficina de suport ha de vetllar per la bona execució del projecte (en qualitat i forma), definint les estratègies i accions a realitzar de forma acordada entre l'empresa externa i l'equip de la Generalitat de Catalunya.

2.4.1.1. Seguiment

L'oficina es reunirà de forma mensual durant l'execució del contracte (a excepció del mes d'agost) o sota demanda a través de videoconferència (Microsoft Teams), procurant que tots els membres hi puguin assistir.

En aquests seguiments es revisarà l'estat del projecte i de cada una de les actuacions, es revisaran les noves peticions i es definirà la forma de procedir durant el següent mes d'execució.

De cada reunió de seguiment (periòdica o extraordinària) n'haurà de sortir un informe on s'hauran d'incloure els indicadors de les dades claus del projecte en el moment de la reunió, els punts tractats i els acords.

2.4.1.2. Indicadors

Per a poder garantir que el projecte avança de forma adequada, serà imprescindible que l'empresa proveïdora faciliti uns indicadors claus del projecte. Aquests indicadors hauran de ser pactats amb l'oficina de transformació al començar el projecte i hauran de contemplar totes les línies de treball del present contracte.

De forma expressa, es requerirà que s'informi del consum de la bossa d'hores (1.700 h) de forma setmanal i de forma detallada (quantitat d'hores destinades a cada sol·licitud de transformació).

2.4.1.3. Assessorament per a la transformació del Departament

Un dels reptes que té l'Administració és mantenir-se actualitzada en totes les novetats i canvis que es produeixen en el context tecnològic. Ara bé, degut a la saturació del personal (i motiu d'aquest contracte) fa que els professionals no puguin dedicar el temps necessari per a mantenir-se informat en les tendències actuals i futures.

És per això que, sota demanda i a petició de l'oficina de transformació, es pot sol·licitar a l'empresa contractant l'elaboració de sessions monogràfiques o material específic (propostes de com enfocar determinats canvis, recomanacions, etc.) sobre temes d'actualitat de l'àmbit tecnològic.

Aquestes sessions o materials no pretenen ser documentació oficial, si no que s'ha d'entendre com a un recurs que permeti mantenir informats als membres de l'oficina per a realitzar accions de forma proactiva.

2.4.2. Estudi de processos

L'estudi de processos suposa un procés de recol·lecció d'informació, comprensió, coherència i dibuix de la seqüència d'accions inclosos en un procés que ha de permetre la interpretació per a poder millorar el funcionament.

Aquests processos no només han de contemplar les diferents accions que formen part del procés, si no que han d'incloure tots els elements claus que son necessaris per entendre'ls (dades, documents, persones, eines i/o sistemes).

El nivell de detall que s'espera dels estudis de processos dependrà de cada petició i serà definit per l'oficina de transformació. Així com si l'estudi es centrarà només en la diagnosi present o si es requereixen propostes de millora (possibilitat d'automatització, proactivitat, etc.).

2.4.2.1. Comprensió

Per a evitar saturar als empleats públics implicats en el procés, s'espera que la primera part de comprensió s'ha d'estudiar de forma aliena a la unitat i utilitzant els recursos propis de la Generalitat: Catàleg Corporatiu de Processos (CCP), fitxes de tràmit (disponibles a l'Oficina Virtual de Tràmits), funcions de la unitat, normatives, etc.

Degut a la complexitat que poden suposar alguns d'aquests processos, durant aquesta fase s'oferirà acompanyament des del Servei d'Organització i Administració Digital.

2.4.2.2. Sessions de comprensió

Un cop finalitzat el procés de comprensió, es realitzaran sessions de validació amb les unitats. L'objectiu d'aquestes és revisar que el procés s'hagi comprés correctament i revisar si existeixen accions, dades o documents que no s'hagin contemplat.

2.4.2.3. Material de retorn

El material de retorn d'un estudi de processos, dependrà del nivell de detall que s'hagi definit a l'oficina de transformació, així com l'objectiu d'aquest. Els materials que es poden sol·licitar son: fitxa del procés, fluxograma, diagramació UML de les dades, proposta d'atributs i/o proposta de glossaris (seguint les pautes del Govern de les Dades).

2.4.3. Capacitació dels empleats públics

En molts casos, es pot aconseguir millorar la forma de treballar dels equips utilitzant diferent les eines del seu dia a dia o utilitzant-ne d'altres disponibles al lloc de treball. Ara bé, per desconeixement de les possibilitats de les eines (o d'algunes funcionalitats d'aquestes) moltes vegades es malgasta el temps fent tasques repetitives i/o de poc valor afegit.

En aquests casos, l'empresa contractant ha d'oferir solucions que suposin una millora en la qualitat de treball de l'equip.

2.4.3.1. Gestió del canvi

Tot i que les transformacions son sol·licitades per les pròpies unitats, és possible que dins d'un mateix equip de treball es produeixin reticències al canvi i per tant és important que l'equip de treball sàpiga gestionar-les.

S'haurà d'intentar en tot moment que els membres de l'equip de treball tinguin una actitud positiva pel canvi i estiguin motivats a implementar les millores, partint d'una posició empàtica i resolutiva.

Cal remarcar que aquesta actitud no només ha d'estar present en les sessions amb els usuaris, si no que serà important que es tingui en totes les actuacions (comunicacions, accions, suport...).

2.4.3.2. Capacitació

La capacitació dels usuaris s'ha de realitzar en reunions en línia, on totes les persones a les que afecti la transformació hi han d'assistir.

En aquesta/es sessió/ons, l'empresa contractant haurà de treballar amb els usuaris finals material que s'hagi preparat adhoc per a la sol·licitud, així com es poden realitzar altres activitats que puguin millorar l'adherència a la transformació i millorar-ne la predisposició.

Tota capacitació s'haurà de realitzar a partir de l'experiència (programari i configuracions) del personal dels Departaments de Política Lingüística i Cultura, per la qual cosa tot material i demostració s'haurà de realitzar amb la maqueta (equip remot) facilitada.

En el cas que la solució requereixi l'ús d'aplicacions que no tingui l'usuari, s'haurà de valorar prèviament amb l'oficina de transformació i sempre d'acord amb el que es tracta a l'apartat 3.5 d'aquest document).

2.4.3.3. Material de retorn

De cada transformació que inclogui la capacitació dels empleats públics s'haurà de realitzar una fitxa on s'hi recullin els detalls bàsics: membres, petició, consideracions, solució proposada i següents passos; així com altres detalls que puguin ser d'interès.

Per aquells casos que es desenvolupi un nou cas d'ús, s'haurà de preparar material publicable a la intranet per a que altres unitats puguin reaprofitar aquell coneixement. Aquests materials hauran de ser clars, anonimitzats, accessibles i complir les directrius del Programa d'Identitat Visual (PIV) de la Generalitat de Catalunya.

2.4.3.4. Indicadors

Serà important que un cop finalitzada la transformació es realitzi una enquesta de valoració als assistents de la sessió per a garantir que el producte ofert compleix els estàndards de qualitat suficients.

A més, un cop superat els 3 mesos de la finalització (sempre i quant el contracte estigui vigent) s'haurà de valorar la transferència de la solució, per a veure si la solució proposada finalment s'ha aplicat i quina és la satisfacció final.



2.4.4. Desenvolupament *low-code* amb Microsoft 365

El desenvolupament de petits productes (automatismes o quadres de comandament) està pensat per a ser un preludi a transformacions de major complexitat. En aquestes sol·licituds, l'objectiu **no** és desenvolupar aplicacions o sistemes complexos si no el proveir de recursos que permetin als usuaris tenir una visió més real de les possibilitats de les eines.

Els Quadres de Comandament (*dashboard*) que es puguin desenvolupar tenen una funció exploratòria de les dades, han de permetre als usuaris veure indicadors senzills i comprendre els beneficis del treball amb dades de qualitat. En molts casos aquestes dades són emmagatzemades en fitxers d'Excel o estan publicades en conjunts públics (portal de Dades Obertes).

Els automatismes sol·licitats, en canvi, han de servir per a que els usuaris puguin veure amb casos reals i aplicats al seu lloc de treball com és possible reduir determinades tasques repetitives amb fluxos senzills.

Un cop desenvolupades aquestes solucions, l'usuari sol·licitant serà el propietari del producte i ha de ser la seva responsabilitat mantenir-lo.

2.4.4.1. Documentació del procés

Per a garantir la comprensió de la solució, és important que amb l'entrega del producte final també es lliuri un document on es documenti els aspectes claus, que permeti a l'usuari sol·licitant consultar el funcionament.

S'entendran com a aspectes claus d'un quadre de comandament: quins orígens utilitza, el model de dades, les mètriques creades i altres aspectes rellevants.

En canvi, la documentació de l'automatisme ha d'incloure la diagramació les connexions del flux, el flux en sí i altres aspectes rellevants.

2.4.5. Suport als usuaris

Quan s'ha de canviar una forma de treballar, pot succeir que els empleats públics es bloquegin a l'hora de realitzar alguna acció amb les eines, aquest bloqueig pot traduir-se en frustració i posteriorment en abandonar la nova forma de treballar. Per tant, és important que durant el procés de canvi es doni resposta a aquests desconeixements i inseguretats des d'una perspectiva empàtica i motivadora.

2.4.5.1. Abast del suport

El suport serà de tipus funcional (en el cas de suport tècnic s'haurà d'adreçar la petició a Àtom) i es centrarà en les eines de Microsoft 365 i Office 2016.

És important destacar que en alguns casos, els dubtes poden no estar ben formulats (per la dificultat que poden tenir alguns usuaris en definir el problema, context o eina) i per tant s'haurà de procurar comprendre la consulta des de la pròpia necessitat de l'usuari.

En alguns casos, les eines poden no donar solució a la necessitat dels empleats públics i s'haurà d'intentar (en la mesura del possible) oferir solucions i alternatives amb les eines actuals.

2.4.5.2. Canals de suport

Les consultes s'hauran de canalitzar pels canals específics del projecte, les vies més habituals són:

- Canal de suport de l'equip de Teams.
- Canals específics dels equips de treball.
- Xat privat a l'usuari que es proveirà des dels Departaments.
- Correu electrònic

Essent els dos primers els mitjans preferibles.

2.4.5.3. Indicadors de suport

Per a poder garantir que el suport s'està realitzant de forma adequada, s'hauran de recollir indicadors que s'hauran d'incorporar al quadre de comandament del projecte.

Els indicadors que s'hauran de recollir són: la quantitat de consultes, la via d'entrada, el temps de resposta, l'estat de resposta i altres indicadors que es considerin d'interès.

2.4.6. Altres accions

A part dels serveis requerits en aquest document, l'oficina de transformació pot pactar realitzar altres accions que millorin l'execució del contracte. Per exemple, es poden incloure accions de difusió o de promoció del projecte, accions de recollida d'opinió, accions de millora del procés, etc.

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

3.1. Idioma

Tot el projecte ha d'estar realitzat en català, sense faltes d'ortografies i amb un llenguatge clar i comprensible pel personal dels Departaments.

Per a evitar els errors, els dos Departaments posen a disposició del projecte el Servei de Correcció Lingüística, el qual serà d'ús obligat en tot el material que haurà de publicar-se en la intranet.

3.2. Equip de treball

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar dels coneixements lingüístics, funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional.

Idioma

Tot el personal ha de tenir com a mínim el nivell de suficiència de català (C1).

Perfils

En base a les necessitats del contracte, es requereix que l'empresa aporti el personal necessari per a realitzar les següents tasques:

- Líder de suport a la transformació
 - Proposar la metodologia a seguir durant el projecte.
 - Supervisar l'execució del projecte.
 - Informar dels avenços a l'oficina de transformació.
 - Assignar el personal a cada transformació.
 - Organitzar de forma interna de la feina.
- Consultor especialista de processos
 - Comprendre els materials relacionats amb els processos a estudiar.
 - Extraure els elements claus del procés.
 - Contrastar amb les unitats les conclusions de l'anàlisi, procurant optimitzar el temps dels usuaris finals.
 - Plasmar de forma correcta i completa el procés.
- Consultor especialista en les eines de Microsoft 365
 - Conèixer les eines i les seves funcionalitats.
 - Comprendre les necessitats dels/les empleats/des públics/ques.
 - Entendre les peculiaritats de cada procés.
 - Oferir la millor solució a cada necessitat.
- Consultor en capacitació
 - Conèixer les eines i de la solució proposada.
 - Gestionar el canvi.
 - Captar l'interès dels empleats i motivar-los.
 - Preparar les sessions de capacitació, així com el material necessari.
 - Transmetre el coneixement als usuaris.
- Consultor-desenvolupador de Power BI
 - Conèixer l'eina Power BI.
 - Entendre les necessitats de les unitats.
 - Identificar les dades claus i convertir-les en indicadors.



- o Elaborar informes dinàmics (quadres de comandament).
 - o Mostrar a les unitats el funcionament del Power BI.
- Consultor-desenvolupador de Power Automate
 - o Conèixer Power Automate.
 - o Entendre les necessitats de les unitats.
 - o Elaborar automatismes.
 - o Mostrar a les unitats el funcionament de l'automatisme
- Consultors de suport a la transformació
 - o Realitzar totes les tasques de suport a la transformació: logística informàtica, compartició de la documentació, etc.
 - o Elaborar la documentació de cada transformació.
 - o Gestionar el canvi.
 - o Resoldre els dubtes dels usuaris.

Funcionament de l'equip de treball:

- Autogestió per part de l'empresa contractada.
- Acceptació de la càrrega de feina segons la capacitat de l'equip contractat

3.3. Calendari, horari i ubicació

Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya. Els serveis que estiguin destinats als usuaris finals (el suport a la transformació i les transformacions) s'hauran de realitzar dins de l'horari obligatori (9 a 14h), mentre que les reunions de l'oficina de transformació s'hauran de determinar a l'inici del projecte.

Aquest horari pot ser alterat en casos concrets (per exemple, facilitar l'assistència de membres) sempre i quan hi hagi un consens entre les dues parts.

Tot aquest servei es prestarà de forma no presencial (en línia).

3.4. Seguiment

El seguiment es farà a través de dos mecanismes:

- Seguiment continuat: en aquest seguiment es podran revisar els indicadors principals del projecte a través d'un quadre de comandament.
- Seguiment mensual: aquest seguiment estarà vinculat a les reunions de l'oficina de transformació. En aquestes reunions es revisaran els aspectes qualitatius del projecte i posteriorment s'haurà d'elaborar un informe amb els acords i incloure-hi els indicadors en el moment de la reunió.

3.5. Eines i llicències

S'ha de capacitar als usuaris en el seu entorn, per a evitar problemes de versions es posarà a la disposició d'un o més consultor/s un ordinador (maqueta) amb el mateix entorn, accessible via VPN.

El Departament facilitarà en aquesta maqueta les eines informàtiques que siguin necessàries per a capacitar als usuaris. Aquells programes que es necessitin per a desenvolupar material o siguin de treball intern de l'equip consultor no seran proveïts.

La sol·licitud de noves llicències o programari la realitzarà el Servei d'Organització i Administració Digital i haurà de ser sotmès a l'aprovació de l'àrea TIC i l'aprovisionament de les llicències es farà seguint el procediment del CTTI.

4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1. Inici del projecte (160h)

Les dues primeres setmanes del projecte estan destinades a l'organització del projecte. En aquestes, l'equip haurà d'organitzar-se internament i preparar totes les infraestructures que considerin oportunes (formulari de sol·licituds, equips de Teams, identitat del projecte, material de difusió, etc.)

Aquesta fase es finalitzarà amb la sessió d'inici de projecte (Kick off) amb l'Oficina de transformació.

4.2. Fase activa del projecte (2.135h)

El cos principal del projecte està destinat a realitzar a respondre les sol·licituds de transformació, donar suport als usuaris i realitzar les reunions de l'oficina de transformació.

Durant tot el projecte, l'empresa contractant ha d'anar elaborant els materials d'aquelles transformacions a mesura que es vagin finalitzant.

Les setmanes prèvies al tancament s'haurien de centrar en la finalització dels treballs tècnics, de forma que no s'haurien d'iniciar transformacions que no es puguin finalitzar a temps (inclosa la realització de material).

La darrera setmana del projecte s'ha de realitzar la darrera reunió de l'oficina de transformació on es realitzarà un informe més exhaustiu del projecte. En aquesta reunió s'hi hauran d'incloure propostes de millora, així com els següents passos (un cop finalitzada la licitació).

A més, en el moment de finalitzar el projecte s'haurà d'haver lliurat tota la documentació (fitxes justificatives o material).

5. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació es basa en l'autogestió de l'empresa externa i el treball autònom dels equips de treball. Aquests dos elements sempre han d'estar comunicats i supervisats per l'oficina de transformació.