

PLEC DE CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE «SUBMINISTRAMENT D'UNA APLICACIÓ INFORMÀTICA PER AL MODELATGE, LA GESTIÓ, L'ANÀLISI I LA OPTIMITZACIÓ DELS PROCESSOS DE L'AJUNTAMENT DE TERRASSA» (ECAU 08344/2025)

1. Objecte del Contracte

L'objecte del present contracte és l'adquisició d'una solució BPM (Gestió per Processos de Negoci) que permeti dissenyar, visualitzar, compartir i millorar els processos de l'Ajuntament de Terrassa de manera col·laborativa, senzilla i sostenible, integrant-se amb l'ecosistema Microsoft 365 ja existent.

No busquem només una eina per dibuixar fluxos de processos, sinó una eina que ajudi a gestionar i governar les iniciatives de processos i de transformació digital de l'Ajuntament, incloent la vessant comunicativa amb tota l'organització.

Com a resultat de la seva implantació s'espera millorar l'eficiència operativa i facilitar la presa de decisions basades en dades.

L'eina ha de ser plenament implantable des del moment en què es contractin les llicències. En aquest sentit, es requereix que l'eina no necessiti de projectes d'infraestructura ni desenvolupaments a mida pel seu desplegament i implantació.

Es requereix que la eina estigui disponible en la seva versió SaaS en un termini no superior a les 6 setmanes des de la data de la signatura del contracte. L'incompliment d'aquest requisit pot donar lloc a la rescissió del contracte amb aplicació de les penalitats corresponents.

L'eina ha de tenir una interfície intuïtiva que permeti operar sense formació extensa a usuaris ocasionals. D'altra banda, la corba d'aprenentatge ha de ser reduïda, amb capacitat inicial en sessions breus.

El contingut del subministrament és el següent:

Primer any de contracte: 12 mesos (de novembre de 2025 a octubre de 2026, ambdós inclosos)

Paquet de 5 llicències d'usuari complertes	1
Formació	1

Segon any de contracte: 12 mesos (de novembre de 2026 a octubre de 2027, ambdós inclosos)

Paquet de 5 llicències d'usuari complertes	1
Paquet de 25 llicències de lector	1
Paquet del SharePoint Connect per 800 usuaris	1

Tercer any de contracte: 12 mesos (de novembre de 2027 a octubre de 2028, ambdós inclosos)

Paquet de 5 llicències d'usuari complertes	1
Paquet de 25 llicències de lector	1
Paquet del SharePoint Connect per 800 usuaris	1

S'estableix un termini de 3 mesos per a la realització de la formació inicial que necessiten els usuaris per dominar l'eina.

2. Requisits Funcionals

2.1. Modelat i Documentació de Processos

La solució haurà de permetre:

- Modelar processos utilitzant la notació BPMN 2.0 de manera intuïtiva i d'acord amb els estàndards internacionals.
- Incorporar informació addicional als processos, com rols, sistemes IT, documents associats, indicadors, riscos i controls.
- La solució haurà de proporcionar mecanismes per assegurar la coherència i compliment d'estàndards en els models de processos. Caldrà que disposi d'una validació automàtica de processos, detectant errors de sintaxi o incompliment d'estàndards i proposant correccions.
- L'eina haurà d'oferir capacitats de disseny assistit mitjançant entrades en llenguatge natural (AI), generant esborranys de processos i suggerint millores automàtiques (optimització de passos, rols, documentació associada).
- És necessari que l'eina inclogui assistents perquè qualsevol persona pugui modelar processos o esborranys bàsics (happy path).
- Haurà de permetre la importació i exportació de models en formats estàndard com BPMN 2.0 XML.
- Haurà de disposar d'ajuda en línia
- Haurà de disposar d'un camp de cerca d'informació determinada als diagrames
- Ha de permetre endreçar els processos en un sistema jeràrquic de carpetes i subcarpetes
- Ha de permetre la creació de continguts reutilitzables per a disposar d'una biblioteca de models tipus d'utilització global.
- Ha de permetre la creació de rols, també reutilitzables.
- Ha de permetre fer comentaris sobre els mateixos diagrames
- Ha d'oferir una visió narrativa dels processos
- Haurà de disposar de la possibilitat de creació d'un usuari gratuït.

Tot i que no són obligatòries, sí que es valoraran les següents funcionalitats d'acord amb les especificacions del plec de clàusules administratives:

1. Organigrames dinàmics: es valorarà que la solució pugui representar organigrames a partir de catàlegs vius d'unitats, rols i responsables, i que els organigrames siguin navegables per nivells i estiguin vinculats a processos i funcions.

2. Capacitats d'evolució:

2.1. Que permeti la personalització de camps i metadades

2.2. Que inclogui simulació de processos amb escenaris de temps, costos i recursos

2.3. Que ofereixi capacitats de process mining pel descobriment i anàlisi de processos

2.4. Que permeti la personalització avançada d'informes, incloent connexió amb Power BI

2.5. Que ofereixi anàlisis semàntic de documentació vinculada (normativa, manuals, procediments) per identificar relacions amb processos.

3. Maduresa i recolzament de mercat: es valorarà que la solució disposi d'una comunitat activa d'usuaris i un repositori de bones pràctiques.

2.2. Portal de processos per usuaris finals

La solució ha de:

- Proporcionar un portal web accessible i intuïtiu, que no requereixi formació tècnica.
- Incloure funcions de recerca avançada per paraules clau, etiquetes, tasques, descripcions o responsables.
- Oferir recomanacions automàtiques de processos o continguts relacionats en funció del context de navegació de l'usuari.
- Permetre l'accés mitjançant credencials corporatives (SSO), sense necessitat de logins addicionals.

Publicació i Accés a Processos

L'eina ha d'oferir:

- Integració amb els portals corporatius existents, permetent la publicació i consulta de processos sense necessitat d'accedir directament a la plataforma BPM (especialment amb connectors de Microsoft SharePoint), permetent-ne la consulta per part dels empleats sense necessitat d'accedir a la plataforma BPM.
- Ha de garantir que les versions publicades dels processos s'actualitzin automàticament davant modificacions, assegurant la disponibilitat d'informació actualitzada.

- El contingut publicat al Sharepoint ha de ser el propi contingut de l'eina, en la seva versió última, incrustat al SharePoint, en cap cas pot ser una imatge.
- Oferir organigrames i responsables associats als processos

2.3. Col·laboració i Retroalimentació

Es requereix que la solució faciliti:

- Ha de permetre enviar els processos a revisió i aprovació final mitjançant fluxos configurables, assegurant que només els models validats es publicaran, adaptant-se a les polítiques internes de la organització.
- L'eina haurà de permetre la gestió de versions dels processos, incloent la comparació entre diferents iteracions i el manteniment d'un historial de canvis.
- Ha de permetre definir períodes de validesa dels processos, avisant automàticament als responsables abans del seu venciment i facilitant la seva revisió o renovació.
- Recollida de comentaris i suggerències per part dels usuaris des de SharePoint i Teams.

2.4. Anàlisi i millora

La solució haurà de:

- Permetre l'assignació de rols i responsabilitats i la visualització mitjançant matrius RACI, així com establir vincles entre processos i altres actius organitzacionals com documents, aplicacions i dades.
- Haurà d'oferir eines per a l'anàlisi de riscos i controls, incloent la generació de mapes de calor i avaluacions d'impacte i probabilitat.
- L'eina haurà de permetre l'avaluació de processos en funció del seu potencial d'automatització, complexitat i rendibilitat, facilitant la prioritització d'iniciatives de millora.
- Haurà d'oferir la possibilitat d'anàlisi assistit per IA per detectar incongruències, redundàncies, colls d'ampolla o ineficiències a partir de la informació inclosa als processos.

2.5. Portal de Processos per Usuaris Finals

La solució haurà de proporcionar un portal de processos accessible i fàcil d'utilitzar, permetent a les persones usuàries consultar i navegar pels processos sense requerir formació tècnica especialitzada.

Haurà d'incloure funcionalitats de cerca avançada que permetin localitzar processos mitjançant paraules clau, etiquetes, noms de tasques, descripcions o responsables.

L'eina disposarà d'un workflow d'aprovació de processos.

2.6. Indicadors i Reporting

L'eina haurà d'oferir panells de control personalitzables que mostrin indicadors clau de rendiment (KPI) associats a processos i unitats organitzatives, i alimentar-los amb dades històriques.

També haurà de permetre la configuració d'alertes i notificacions per a processos que presentin desviacions en els indicadors establerts.

2.7. Integració i Seguretat

En aquest àmbit, els requeriments són:

- Compatibilitat amb els navegadors web estàndard i complir amb els protocols de seguretat i privadesa establerts per la normativa vigent, com ara el sistema d'autenticació única (SSO) de l'Ajuntament de Terrassa, permetent l'accés mitjançant les credencials corporatives.
- Arquitectura al núvol, compatible amb navegadors estàndard com Google Chrome, Safari, FireFox, i especialment Microsoft Edge.
- Actualitzacions de programari incloses en el cost de les llicències.
- Permetre la configuració de diferents permisos d'usuaris per accedir a diferent informació segons el perfil d'usuari.
- Haurà de permetre la configuració de camps i elements d'informació per adaptar-se a les necessitats específiques de l'organització.
- Haurà d'acomplir amb la normativa vigent en matèria de seguretat
- Oferir API obertes per la integració amb altres aplicatius

3. Llicències

La solució ha de ser flexible i escalable per adaptar-se a necessitats i canvis organitzatius futurs.

Ha d'oferir llicències amb diferents perfils d'usuari, i amb permisos específics, incloent modeladors, revisors, lectors i administradors:

- Usuaris modeladors: responsables de crear, editar i mantenir els models de processos.
- Revisors: usuaris amb capacitat de validar, comentar i aprovar models.
- Lectors: usuaris que accedeixen als processos publicats per consultar-los, ja sigui a través del portal web, SharePoint o Teams.
- Administradors: usuaris amb privilegis de configuració, gestió d'usuaris, permisos i manteniment tècnic de la solució.

4. Formació i Suport

El proveïdor haurà d'oferir programes de formació contínua i recursos de suport tècnic per assegurar una implantació efectiva de l'eina sense cap cost addicional:

- Formació inicial adaptada als diferents perfils d'usuaris i administradors del sistema, cobrint aspectes de modelatge, publicació i gestió de processos. La formació inicial haurà d'impartir-se durant els 3 primers mesos de vigència del contracte. No es fixen hores per la formació inicial, perquè aquesta dependrà de la complexitat en l'ús de l'eina: la formació ha de tenir la durada i el contingut necessari per que els usuaris dominin les funcionalitats del programari.
- Recursos de formació lleugera i contínua (píndoles formatives)
- Suport tècnic durant el període d'implementació i posada en marxa de la solució. La implementació es durà a terme els 6 primers mesos de vigència del contracte
- Acompanyament metodològic guiat i sessions de coaching per assegurar una correcta implantació i poder obtenir resultats amb rapidesa.

5. Actualitzacions de software

Les llicències subministrades a l'Ajuntament de Terrassa donaran dret d'accés a la versió més actualitzada del programari.

Si les actualitzacions del software generen incidències tècniques en els portals corporatius on es fan les publicacions, l'empresa proveïdora restarà obligada a col·laborar en la resolució d'aquestes sense cost addicional.

6. Requisits organitzatius

L'empresa contractada haurà de designar 3 interlocutors: un per a la gestió del contracte, un responsable tècnic i un responsable de gestió d'incidències i formació.

7. Acreditació dels requisits funcionals i millores

La presentació d'oferta per participar en aquesta licitació comporta la declaració responsable d'acomplir els requisits funcionals i les millores que es declarin expressament.

A més, el licitador proposat com a adjudicatari, abans de l'adjudicació i dins del termini de 10 dies naturals comptadors des de l'endemà de la recepció del requeriment, haurà de realitzar la **Prova de verificació de compliment de requeriments i millores** i l'haurà de superar. En cas contrari, s'entendrà que no aconsegueix els requisits funcionals i quedarà exclòs del procediment.

En el cas que el que no acrediti siguin únicament les millores, se li retiraran els punts obtinguts per aquestes i se'l situarà en l'ordre de classificació que li correspongui d'acord amb la nova puntuació.