



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DELS
SERVEIS PER AL DESENVOLUPAMENT D'UNA PLATAFORMA D'ADMINISTRACIÓ
ELECTRÒNICA, LA INTEGRACIÓ AMB EL GESTOR DOCUMENTAL DE L'OFICINA
ANTIFRAU DE CATALUNYA I AMB LES EINES I ELS SERVEIS D'ADMINISTRACIÓ
ELECTRÒNICA I EL SUPORT I EL MANTENIMENT POSTERIOR
OAC-2026-16**



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	4
2. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL PROJECTE	5
3. ABAST DEL PROJECTE	5
3.1. Desenvolupament d'una plataforma d'administració electrònica.....	5
3.1.1. Nucli d'informació.....	8
3.1.2. Gestor d'expedients.....	8
3.1.3. Registre electrònic.....	11
3.1.4. Portasignatures	14
3.1.5. Disseny de formularis i catàleg de tràmits.....	15
3.1.6 Quadre de comandament (<i>Dashboard</i>) de la solució	16
3.1.7 Analítica de dades.....	17
3.1.8 Gestor de notifikacions.....	18
3.2 Desenvolupament i implementació dels procediments de l'OAC sobre la nova plataforma d'administració electrònica	19
3.3 Integracions	20
3.4 Proves i validació.....	24
3.5 Formació i gestió del canvi	25
3.6 Període de garantia	26
3.7 Suport i manteniment.....	29
3.8 Bossa d'hores per a nous desenvolupaments, configuracions i integracions .	31
3.9 Servei de retorn	32
4. REQUISITS ESPECÍFICS.....	33
4.1. Equip de treball	33
4.2 Metodologia de treball.....	33
4.3. Documentació	33
4.4 Durada del projecte i terminis de lliurament	35
4.5.- Òrgans de seguiment i de supervisió.....	36
4.6.- Horaris i organització del treball	37



5 . NORMATIVA	38
Annex 1: Mapa dels procediments a implementar.....	39
Annex 2: Catàleg de procediments i tràmits	40
Annex 3: Arquitectura tecnològica i gestor documental	41
Annex 4: Procediment per tenir accés als manuals de procediments i a la infraestructura tecnològica	42

1. INTRODUCCIÓ

D'acord amb la Llei 14/2008, del 5 de novembre, la finalitat de l'Oficina Antifrau de Catalunya (OAC) és prevenir i investigar possibles casos concrets d'ús o destinació il·legals de fons públics o qualsevol altre aprofitament irregular derivat de conductes que comportin conflicte d'interessos o l'ús en benefici privat d'informacions derivades de les funcions pròpies del personal al servei del sector públic.

Són també finalitats de l'OAC assessorar i fer recomanacions per adoptar mesures contra la corrupció, les pràctiques fraudulentess i les conductes que atemptin contra la integritat i la transparència en l'exercici de les funcions públiques, tot cooperant amb les autoritats competents i col·laborant en la formació en aquest àmbit del personal al servei del sector públic, i també impulsar totes les mesures que siguin pertinents per a assolir la transparència en la gestió del sector públic.

Per dur a terme la seva activitat de manera ordenada i eficient, l'OAC necessita disposar d'una plataforma d'administració electrònica que possibiliti la tramitació dels diversos procediments en tots els seus àmbits i, alhora, permeti millorar la gestió documental. Actualment, l'OAC no disposa d'una plataforma d'administració electrònica específica, i escau dur a terme el procediment de contractació per al desenvolupament d'aquesta.

Per a la gestió documental, l'OAC compta amb la solució tecnològica OpenText Documentum i una eina de registre electrònic pròpia, integrada amb el connector MUX del Consorci AOC.

La plataforma d'administració electrònica haurà d'integrar-se amb l'eina Open Text Documentum com a gestor documental i repositori final de la documentació. En tot cas els documents han d'estar emmagatzemats a OpenText Documentum amb independència d'on es guardi la resta d'informació o s'executi la lògica de negoci, tot garantint que els nous documents estiguin a l'OpenText Documentum actual i que els documents ja existents es puguin consultar des de la plataforma d'igual manera que els anteriors, sense diferències amb els nous expedients i documents que es generin.

El contracte inclou:

- El desenvolupament d'una nova plataforma d'administració electrònica integrada amb els serveis del Consorci AOC que compti amb un gestor electrònic d'expedients, en què l'OpenText Documentum ja disponible a l'OAC sigui el gestor documental, i una eina de registre integrada amb el MUX del Consorci AOC.
- El desenvolupament d'un conjunt de procediments específics i d'un procediment genèric, prèviament treballats internament, sobre el nou gestor electrònic d'expedients.

- La integració amb les solucions amb tercers que disposa l'OAC i que es detallen en l'apartat 3.3 del plec de prescripcions tècniques, i que garanteixen la interoperabilitat amb les plataformes de la resta d'administracions públiques, principalment, amb l'administració de la Generalitat i l'administració general de l'Estat.
- L'elaboració d'un pla de formació i gestió del canvi.
- El servei de suport i de manteniment de la plataforma d'administració electrònica (preventiu, correctiu, adaptatiu i evolutiu).
- Bossa d'hores consignades per a nous desenvolupaments, configuracions i integracions.

2. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL PROJECTE

La nova plataforma d'administració electrònica que es requereix contractar i implantar ha de ser una solució de programari ja desenvolupada i parametritzable, que, integrada amb les diverses eines i serveis d'administració electrònica, permeti tramitar electrònicament els procediments interns així com la relació amb els agents externs, i la integració amb terceres solucions de l'OAC, amb una interfície amigable i senzilla per al personal de l'OAC.

La plataforma ha de seguir un disseny modular basat en components provats per afavorir la reutilització i garantir-ne el bon funcionament en organismes públics. A més, la solució ha d'estar alineada amb la legislació vigent en matèria d'administració pública, això és, el compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i disposar de la certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat en la seva categoria ALTA (ENS categoria ALTA); també ha de complir amb la normativa en protecció de dades personals i el reglament europeu d'ús de la Intel·ligència Artificial (IA); podent ser programari lliure (incloent-hi la possibilitat que hagi estat desenvolupat en codi obert) o programari propietari/privatiu, sempre que aconsegueixi amb els estàndards de qualitat del software i d'accessibilitat de les interfícies. En qualsevol dels casos, la plataforma s'ha d'ubicar als servidors de l'OAC i no ha de tenir límit pel que fa al nombre d'usuaris que n'han de fer ús.

A l'annex 3 es troba un resum de l'arquitectura tecnològica, i, en cas que es requereixin més detalls per part de les empreses licitadores, ho poden sol·licitar mitjançant el procediment fixat a l'annex 4 d'aquest plec tècnic. A l'anunci de licitació es detallarà el moment temporal per efectuar aquesta sol·licitud esmentada.

En l'apartat 3.2 i l'annex 1 i 2 d'aquest plec tècnic es detallen els procediments a desenvolupar en aquesta nova plataforma d'administració electrònica, així com un catàleg de procediments i tràmits, amb les dades que gestiona, quins tràmits s'introdueixen i es modifiquen i quins indicadors de gestió es poden avaluar periòdicament. En cas que es requereixin més detalls per part de les empreses

licitadores, ho poden sol·licitar mitjançant el procediment fixat a l'annex 4 d'aquest plec tècnic.

3. ABAST DEL PROJECTE

3.1. Desenvolupament d'una plataforma d'administració electrònica

La plataforma d'administració electrònica a implantar ha de contemplar totes les fases de la tramitació administrativa (informació, inici, instrucció, resolució, execució, control, tancament i arxiu), així com la traçabilitat del procediment per part de tots els actors implicats, tot mantenint Documentum com a gestor documental.

La plataforma s'ha d'integrar amb les aplicacions que detalla l'apartat 3.3 d'aquest plec, i ha d'interoperar amb els serveis d'administració electrònica del Consorci AOC, de la Generalitat de Catalunya (GENCAT) i de l'Administració General de l'Estat (AGE).

La plataforma ha de ser una solució amb bona usabilitat, amb una interfície eficient, amigable i senzilla en la càrrega de documentació i en la tramitació dels procediments. Alhora, la plataforma ha de ser multidispositiu (PC, tauleta, smartphone) amb un comportament "responsive", i amb una visualització adaptable accessible, adaptable i de fàcil configuració. Totes les ajudes han d'estar integrades amb botons d'ajut contextual.

Amb l'objectiu d'aplicar el concepte de dada única, la plataforma haurà de funcionar amb el nucli d'informació corporativa de tercers, territori, quadre de classificació documental, catàleg de procediments, plantilla i organigrama, mantenint la informació sempre actualitzada, independentment del sistema d'informació on tingui lloc l'actualització.

En referència amb l'automatització dels procediments en la plataforma i el desenvolupament dels procediments específics i el genèric, la plataforma ha de permetre la definició de fluxos de tramitació mitjançant un motor BPM.

Altrament, la nova plataforma ha de permetre gestionar els expedients amb dades específiques, fins i tot amb pantalles personalitzades per poder visualitzar i gestionar els expedients de la forma més adequada.

En relació amb l'accessibilitat, la plataforma serà 100% web, utilitzant navegadors estàndard del mercat, accessible als diferents usuaris amb perfils definits i amb permisos de gestió i actuació diferenciats. En base a això, aquests usuaris no necessitaran tenir instal·lat cap programari específic en els dispositius que utilitzin per accedir a la solució. Les aplicacions hauran de basar-se, a efectes d'accessibilitat, en el RD 1112/2018, basat en les normes WCAG 2.1 i utilitzar llenguatge inclusiu amb perspectiva de gènere.

Respecte de l'idioma de la plataforma, haurà d'estar almenys en català i castellà.

La plataforma ha de disposar de les característiques o mòduls que s'especifiquen a continuació:

- Sistema d'informació del nucli: tercers, territori, usuaris, organigrama tècnic i quadre de classificació documental.
- Seguretat i accés únic a la plataforma.
- Registre general d'entrada i de sortida.
- Servei de digitalització i còpia autèntica.
- Gestió de notificacions, comunicacions, publicacions i tauler d'anuncis.
- Generació del catàleg de tràmits i serveis.
- Gestió d'expedients, processos i subprocessos.
- Signatura electrònica.
- Signatura d'externs per mitjà de portasignatures.
- Anonimització de documents.
- Integració amb tots els serveis del Consorci AOC.
- Integració amb els serveis e-Justícia (per presentar escrits telemàticament davant els òrgans judicials que disposen del sistema de gestió processal e-justícia.cat).
- Integració amb els serveis SICER de Correus (per a l'emissió de cartes en paper).
- Integració amb altres programaris mitjançant serveis Web (RPC, PSCP,...).
- Gestió de dades – explotació de la informació.
- Mòdul d'Administració i Gestió d'Usuaris.
- Mòdul d'Auditoria (sistema de traçabilitat i registre d'accessos).

La plataforma ha d'oferir totes aquelles funcionalitats i garanties que deriven del compliment de la totalitat de la normativa en matèria d'administració electrònica.

Així mateix, la plataforma ha d'estar disponible en els entorns de preproducció i producció. L'entorn de preproducció utilitzarà com a banc de proves per a l'OAC prèviament a la posada en producció de la solució, i un cop aquesta estigui en producció, per poder provar noves funcionalitats o dur a terme les proves que siguin adients.

Un cop s'instal·li la plataforma als servidors de l'OAC, els treballs de parametrització de la plataforma, desenvolupament dels procediments i integracions, han de ser tasques que es puguin dur a terme de forma paral·lela.

3.1.1. Nucli d'informació

El nucli de la plataforma és el fonament principal sobre el qual s'implanten i integren la resta de components i subsistemes de gestió de tota la solució.

Cal que el nucli treballi sota el concepte de dada única, que es basa en el fet que les dades de què disposa l'OAC, no han d'estar repetides. Qualsevol informació s'haurà d'introduir una sola vegada en origen, mantenint-se depurada, normalitzada i actualitzada, i s'han de poder gestionar o consultar des de qualsevol mòdul dels que conforma la plataforma.

El nucli cal que doni compliment al següent:

- Ha de ser amb tecnologia web.
- Permeti la representació de l'organigrama de l'OAC.
- L'usuari serà únic i utilitzable per tots els mòduls que componguin la plataforma.
- Es permetrà l'autenticació tant mitjançant certificat digital com amb usuari/contrasenya.
- Cal que disposi de connexió amb el "*single sign on*" del directori actiu del Microsoft Windows de l'OAC, per tal que es pugui accedir amb la validació realitzada al connectar-se l'usuari al domini corporatiu.
- En la gestió de la seguretat cal que es pugui assignar els usuaris a rols o perfils, i, sobre aquests, es concediran permisos d'accés a les diferents aplicacions.
- Assignació senzilla i ràpida de permisos als usuaris o grups i rols sobre els diferents mòduls, dades i documents que conformen la plataforma.
- Es disposi d'utilitats per documentar i presentar el model de l'organització i seguretat implementat de forma visual i gràfica.
- Cal que disposi de mesures de protecció, com ara temps màxims de sessió d'usuari per inacció amb el sistema, que generin bloquejos de sessió, ofuscació o desestructuració de dades.
- Es requereix que la solució disposi dels registres d'activitat i traces amb les evidències de l'activitat generada en l'operació i explotació del sistema.

- Permetre monitorar, analitzar, investigar i documentar possibles accions indegudes o no autoritzades, tant en l'àmbit operatiu com en el de l'administració.
- La plataforma ha de permetre disposar dels registres d'auditoria, deixant constància d'aquests.

3.1.2. Gestor d'expedients

El mòdul de gestió d'expedients ha de permetre la gestió electrònica dels expedients i la tramitació electrònica dels procediments de l'OAC, implantant digitalment la racionalització, simplificació i reenginyeria de processos, procediments i tràmits.

Tota la tramitació ha d'estar unificada i basada en famílies de tràmits o procediments, perquè, d'acord amb la parametrització de permisos configurada, els usuaris puguin accedir a altres procediments on s'ha configurat l'accés.

La implantació ha de garantir que OpenText Documentum faci la funció de gestor documental, però de cara als usuaris finals i als administradors serà transparent, ja que totes les actuacions durant la tramitació dels expedients així com les tasques d'administració, es duran a terme sobre la nova plataforma d'administració electrònica.

Les principals funcionalitats del gestor d'expedients han de ser:

- Entorn col·laboratiu per a la participació de les diferents àrees de l'OAC.
- Tramitació 100% electrònica d'expedients.
- Quadre de comandament (*Dashboard*). L'usuari tramitador podrà gestionar el seu treball i dur a terme totes les accions definides pels procediments.
- Interfície modular i parametritzable.
- Integració amb sistemes externs.

Els elements principals del gestor d'expedients han de ser:

- Generació d'expedients electrònics.
- Possibilitat d'establir relacions entre expedients
- Consulta de tota la informació relativa a l'expedient.
- Document electrònic per consultar l'historial de l'expedient.
- Visualització del procediment.
- Auditoria de l'expedient.
- Generació de tasques.
- Possibilitat d'extracció d'un expedient complet.

La plataforma ha de permetre el disseny de procediments específics, d'un procediment genèric i de tots els components necessaris per posar en marxa un nou procediment. Les funcionalitats necessàries són les següents:



- Catàleg de fases, tràmits i tipus documentals
- Auditories
- Circuit de firma
- Model estàtic de dades:
 - Entitats
 - Formulari d'entitats
 - Formulari de cerca
 - Taula de validació
- Regles de procés. Accions que s'executen en el context d'un expedient quan es compleixen determinades condicions de tramitació.
- Regles de publicació.
- Anàlisi de dades i quadre de comandament.
- Informes.
- Inventari de procediments.
- Disseny gràfic.
- Permisos i responsabilitats.

La solució haurà de proporcionar a l'OAC la total autonomia en la gestió i l'administració del Gestor d'Expedients, respecte de les capacitats següents:

- Perfils d'usuari:
 - Definir, modificar i eliminar perfils d'usuaris i els seus permisos d'accés.
- Camps addicionals:
 - Capacitat de creació de camps addicionals dels expedients, tràmits i documents.
- Disponibilitat d'informació:
 - Capacitat de visualització i extracció de dades dels expedients, procediments i funcionament de la plataforma, d'acord a plataformes ofimàtiques estàndard de mercat com poden ser fulls Excel, documents Word o PDF, etc i formats estructurats com per exemple JSON o XML.
 - Definir, desar, modificar i eliminar consultes i indicadors sobre expedients, documents, assentaments al registres, i fins i tot, permetre el filtratge per aquests camps addicionals.
- Quadres de comandament i informes:
 - La solució haurà de permetre disposar de quadres de comandament en línia per a la confecció d'informes amb vistes personalitzades.
 - Els informes i quadres de comandament es podran obtenir a base de Key Performance Indicators (KPI) a partir de la informació emmagatzemada a la solució del Gestor d'Expedients. La plataforma ha d'implementar KPI's de sèrie i permetre modificar o crear-ne de nous durant la vida en producció de la solució.

La plataforma ha d'incorporar un catàleg de procediments on es creïn, modifiquin i parametritzin les famílies, subfamílies i procediments del Catàleg Únic de Procediments, que són empleats posteriorment per a la generació d'expedients, mantenint una codificació única. La creació d'un nou procediment s'ha de realitzar a través d'un assistent de disseny, seleccionant les fases i tràmits que el compondran o bé clonant un procediment ja existent (família o subfamília), podent modificar-se la seva estructura.

La plataforma ha de proporcionar les funcionalitats següents per a la diagramació i implantació dels procediments:

- El dissenyador gràfic de procediments ha de permetre modelar els procediments amb accions com: visualitzar gràficament el procediment modelat, afegir/eliminar fase, modificar tràmits associats a una fase, visualitzar subprocés associat a un tràmit, modificar fluxos i associar condicions, etc.
- Quant a les regles de procés, la plataforma ha de permetre accions que s'executen en el context d'un expedient quan es compleix un esdeveniment determinat de tramitació. Alguns exemples serien enviar un correu electrònic, omplir dades d'una entitat de forma automàtica, controlar l'avenç per un flux en funció de determinades condicions, etc.
- Definir, modificar i eliminar circuits automatitzats de processos de forma flexible, senzilla, fàcilment intel·ligible, amb control del circuit per camps addicionals.
- Aquests circuits automatitzats s'hauran de poder dissenyar amb un diagrama de flux des de la mateixa plataforma.
- Aquests circuits automatitzats s'hauran de poder adaptar a les necessitats i sense limitació del nombre de passos.
- Aquests circuits han de poder desencadenar en accions com ara enviament de notificacions, comunicacions, alertes visuals, peticions de treball, enviament a terceres aplicacions interoperables i altres.
- Aquests circuits automatitzats han de poder ser dissenyats i operats des d'una plataforma externa al gestor d'expedients que orquestri tot el procés interactuant amb el gestor d'expedients i perfectament integrada a través dels serveis web que es requereixin.
- El sistema disposarà d'una capa de serveis web per fer les operacions més comunes de la plataforma com ara obrir expedients, afegir documents individuals o de forma massiva, notificar o enviar un document a flux de signatura. A més, s'han de poder consultar les dades de la plataforma per poder donar continuïtat a la tramitació d'un procediment fora d'aquesta.

3.1.3. Registre electrònic

El mòdul de registre ha de permetre l'enregistrament d'entrada i sortida presencial i telemàtic de documentació, donant suport als processos operatius de registre seguint els estàndards corresponents (com SICRES v4) i l'esquema nacional d'interoperabilitat.

Per enviar i rebre registres telemàtics, el registre de l'OAC està integrat amb el connector MUX del Consorci AOC i cal mantenir aquesta integració en el nou registre electrònic.

Una altra via de comunicació molt important de l'OAC és el programari de codi obert Globaleaks, emprat per rebre comunicacions de persones informants i enviar-los documentació. En l'actualitat no es disposa d'integració del registre amb Globaleaks, que ara funciona només com una bústia en la qual es recullen o es deixen missatges, i s'ha de procedir a la seva integració.

Algunes de les funcionalitats de què ha de disposar el nou registre són:

- Creació i edició d'assentaments registrals tant d'entrada com de sortida, amb capacitat d'annexar documentació, digitalitzar documentació (com a còpia simple o còpia autèntica). La digitalització pot ser en el moment de la creació de l'assentament o en diferit.
- Segellament electrònic de documents a través de certificat de l'AOC. Aquest segell es pot d'incloure en la documentació a través d'un component intern o invocant serveis d'entitats certificadores com @firma.
- Expedició de justificants de presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions, indicant qui i per a qui presenta la documentació.
- Intercanvi d'assentaments registrals entre Administracions Públiques: expedició del justificant de recepció de l'assentament i documentació registral.
- Impressió dels documents i les dades de registre.
- Assignació correlativa de la numeració.
- Registres associats per deixar constància de l'existència de determinada vinculació entre ells.
- Historial de modificacions, mitjançant el qual es podrà consultar cada modificació que pateix les dades de registre.

- Base de dades de persones físiques i jurídiques per incorporar les persones físiques o jurídiques que actuaran com a remitents en els registres d'entrada i destinataris en els registres de sortida.
- Realització de cerques sobre els registres i emissió d'informes.

Aquest mòdul ha de garantir:

- Impulsar l'eliminació del paper mitjançant la digitalització de la documentació.
- Unificar el registre d'entrada i sortida de documents, integrant-lo també amb el programari Globaleaks.
- Gestionar la distribució de la documentació fins a la unitat del destí.
- Gestió de tota la documentació que entra i surt a/i de l'OAC mitjançant processos automatitzats, i ha de permetre arxivar, distribuir i controlar tota la informació amb la màxima eficàcia.

L'objectiu és disposar d'un complet sistema de distribució dels assentaments registrals i els seus documents associats, de manera que per a les diferents àrees destinatàries de la documentació dins de l'OAC es puguí assignar un grup d'usuaris o un sol usuari que accedeixin a la distribució automàtica d'aquests registres. Un cop distribuït el registre, els usuaris destinataris podran acceptar i arxivar, rebutjar o reenviar a la destinació correcta en cas d'error.

Les principals funcionalitats seran:

- Safata de distribució. Mostra l'usuari connectat, els registres que han estat distribuïts a la seva persona i grup al qual pertany.
- Historial de distribució.

L'administració del registre té com a objectiu dur a terme les tasques d'administració pròpies d'un sistema de registre, gestionant els elements que el conformen:

- Gestió d'oficina de registre.
- Gestió de llibres de registre d'entrada i sortida.
- Gestió d'usuaris.
- Configuració de la distribució de registres.

- Gestió dels tipus d'assumptes.

El registre telemàtic permetrà a una persona física/jurídica iniciar una aportació de documentació electrònica per a l'OAC amb unes dades i documents o arxius específics.

Respecte de l'atenció presencial, l'eina ha de permetre treballar amb els conceptes de finestra única i de simplificació administrativa, complint amb la legalitat en matèria de registre. Així:

- Ha de gestionar la documentació tramesa o rebuda a través de canals com: oficines de registre presencial, registre electrònic, altres organismes (a través del SIR) i unitats tramitadores.
- Ha de distribuir la documentació, de manera controlada i segura, als òrgans responsables de la seva gestió, podent-se integrar amb el gestor documental de l'OAC.

Donada l'especificitat de l'OAC, cal garantir alternatives per poder mantenir l'anonimat en relació amb les entrades que venen del canal d'alertes i denúncies. Concretament, el sistema ha de permetre gestionar una còpia d'un document com a còpia autèntica parcial, en la qual, amb eines del sistema, es puguin eliminar certs continguts que siguin irrecuperables, per tal d'així poder anonimitzar el document i sense que sigui possible arribar al document original a partir del document anonimitzat.

3.1.4. Portasignatures

El portasignatures ha de ser un gestor centralitzat de documents que permeti la signatura digital de forma senzilla per part dels usuaris conforme la normativa vigent.

La signatura electrònica es podrà realitzar sobre documents de manera individualitzada i també crear circuits de firma amb la definició lògica de firma segons càrrecs o persones.

Les principals funcionalitats seran:

- Peticions de firma dels documents, que permet canvis en l'ordre dels signants a posteriori en cas que un firmant no ho hagi fet.
- Signants, persones, càrrecs i convidats. Els signants es poden identificar com a persones o com a càrrecs.
- Línies de firma sobre els documents.

- Informe de firma per verificar a través d'eines externes a la firma realitzada.
- Delegació, substitució i autorització de la signatura.
- Rebuig fefaent, per donar l'opció de realitzar, mitjançant una firma, el desacord al document.
- Gestió documental. Facilitar estratègies d'emmagatzematge de tots els documents firmats en el gestor documental.

Algunes característiques del portasignatures han de ser les següents:

- Permetre suportar diversos formats de firma, com CAdES, XAdES i PAdES.
- El mòdul haurà de disposar de connectors i serveis de certificació en el núvol.
- Validació en segon pla davant de processos de firma massiva.
- Mobilitat amb altres dispositius. El mòdul ha de poder adaptar-se fàcilment a dispositius com mòbils o tauletes.
- Compatibilitat amb @FIRMA

3.1.5. Disseny de formularis i catàleg de tràmits

El mòdul de disseny de formularis dinàmics ha de permetre la generació dels formularis dinàmics, emmagatzemament de dades i posterior explotació d'aquests. Aquests formularis poden ser invocats des del mòdul de Gestor d'Expedients per la realització de la càrrega d'informació relacionada amb els procediments.

El mòdul de disseny de formularis dinàmics haurà de permetre, d'una manera senzilla i àgil, dissenyar formularis mitjançant un sistema de regles de negoci perquè els perfils sense coneixement tècnic puguin realitzar canvis en el procés de captació de la informació a la ciutadania. Aquest mòdul permet la lògica entre camps, interacció amb base de dades de coneixement, persistència de dades, normalització i interacció amb altres sistemes d'informació.

Les principals funcionalitats seran:

- Disseny de formularis de forma àgil i senzilla sense necessitat de coneixement tècnic.
- Captura d'informació guiada a través d'expressions.
- Formularis utilitzables, adaptables i intuïtius.

- Integració amb sistemes externs per definir la lògica de negoci.
- Explotació de la informació recollida en els formularis.

Els mòduls de disseny de formularis dinàmics ha de contenir els submòduls següents:

- Gestor d'expedients: Permet definir la lògica del formulari i integracions amb sistemes externs, disminuint la dependència entre formularis i regles de negoci.
- Dissenyador: Interfície que permet la selecció d'elements *drag&drop* i defineix la lògica del formulari. Haurà d'oferir també aquestes funcionalitats: previsualització dels formularis en temps de disseny, versionat de formularis, exportar i importar formularis, definició de plantilles de formularis, entre d'altres.
- Renderització: Mostra els formularis perquè siguin utilitzats pels usuaris finals, processa la definició del formulari dissenyat i el representa visualment fent servir la tecnologia corresponent. Permet capturar actes de l'usuari final executant la lògica de negoci i així possibilitar canvis de nou.
- Serveis: Permet extreure les dades recollides en els formularis per a la seva posterior explotació i possibilitant la gestió i execució dels formularis des de sistemes externs.

3.1.6 Quadres de comandament (*Dashboard*) de la solució

En relació amb els quadres de comandament de la solució, l'usuari tramitador podrà gestionar el seu treball i fer totes les accions definides per als seus procediments. Ha de ser un punt centralitzat d'informació des d'on l'instructor del procediment pugui, de forma senzilla, localitzar la documentació i la informació que necessita en cada moment.

Ha de permetre mostrar de forma fàcil, intuïtiva i àgil:

- Llista d'expedients, amb els seus estats, que permeti el coneixement de l'estat general de l'expedient. Aquella informació que permeti saber l'estat dels expedients dels quals en són responsables, bé perquè en són instructors o per pertànyer a unitats orgàniques o grups de treball als quals pertanyen. Així mateix, visualització proactiva sobre els terminis de resolució, suspensions, entre d'altres.
- Llista de tasques que tenen assignades o encarregades per altres departaments/usuaris, visualitzant-se fàcilment les pendents, tan personal o en l'àmbit d'unitat o grup de treball a què pertanyen, així com aquelles que cal

promoure. Així mateix, visualització dels venciments dels encàrrecs que permeti prioritzar les tasques.

- A mode seguiment i control, aquelles tasques o avisos/alertes que puguin estar programades pel mateix usuari o que el sistema determini de forma automàtica, sobre el control de terminis.
- Pel seguiment i control, llista d'esdeveniments automàtics fruit, per exemple, de la interoperabilitat i integració amb sistemes aliens d'altres agents, com pot ser l'accés a una notificació per part de l'interessat d'un expedient, finalització d'una tasca encarregada a un altre usuari, etc.
- Mostrar indicadors numèrics i gràfics dels elements indicats de la situació de l'usuari o unitat i grup de treball a la qual pertany.
- Un calendari d>alertes sobre venciment de tasques, expedients, recordatoris que ajudin al control i seguiment d'expedients. L'entrada a l'agenda podrà ser generada directament des d'un tràmit de l'expedient, venciment d'un tràmit (audiència, publicació, etc.), venciment d'una tasca o directament per entrada manual al calendari.

3.1.7 Anàlisi de dades

Pel que fa a l'anàlisi de dades, la plataforma permet disposar de quadres de comandament i d'informes que permetin el filtratge de dades i monitoratge i control de l'activitat administrativa de l'OAC, per tal de controlar fàcilment els indicadors i KPI més importants per cada àmbit de gestió, càrregues de treball, temps i compromisos de servei, colls d'ampolla, etc, així com d'indicadors econòmics, de productivitat i de descripció que ajudin els diferents responsables a prendre decisions mitjançant informació que caldrà que sigui representada de forma molt visual i gràfica i mitjançant taules.

Durant el projecte, la contractista generarà els quadres de comandament necessaris que sol·liciti l'OAC. A més, també posarà a disposició de l'OAC el coneixement i les eines necessàries per poder extreure informació estructurada, així com que aquesta es pugui incloure a altres eines d'anàlisi de dades, com ara l'existent actualment de PowerBI.

L'anàlisi de dades ha de garantir les funcionalitats següents:

- La interacció usuari-sistema ha de ser amigable, flexible i potent, mitjançant navegadors web.
- Disposar d'un datawarehouse que permeti disposar d'un sistema transversal d'indicadors d'acord amb cubs multidimensionals que estructurin la

informació emmagatzemada de forma que permeti extreure-la, transformar-la i explotar-la; visualitzar resultats de l'organització i realitzar combinacions obtenint un determinat grau de detall de la informació.

- Alimentació automàtica del datawarehouse mitjançant processos sota demanda o planificats que permetin la càrrega de dades de tots els components que conformen la solució, que simplifiqui l'explotació i l'anàlisi per a la creació d'informes així com l'obertura de dades, i que permetin l'explotació per a l'obtenció d'informació, informes i quadres de comandament.
- Els cubs multidimensionals han de permetre exportar la informació a formats ofimàtics.
- Es requereix una eina basada en intel·ligència de negoci que incorpori un motor analític que permeti analitzar i explotar la informació del repositori.
- Interfície de fàcil accés i amigable per a la presentació de dades mitjançant gràfics, taules i iconografia, que ajudi a representar i interpretar la informació, i que sigui interactiva amb l'usuari.
- Es requerirà una explotació adequada de la informació, cosa que ha de permetre el seguiment gràfic, cronològic, de tendències i d'estadístiques.
- Un sistema transversal d'indicadors que ha d'estar totalment integrat, facilitant l'accés als usuaris i comunicant les dades de la corporació d'una forma visual i molt intuïtiva.
- El nivell d'anàlisi de la informació que es pugui obtenir ha de dependre del nivell de permisos de seguretat de l'usuari que es connecta.

Així mateix, la plataforma haurà d'incorporar una API que permeti l'extracció i la càrrega automatitzada en la plataforma de dades de l'OAC de totes les dades necessàries de l'activitat administrativa de l'OAC i, en especial, de les de l'activitat d'investigació, així com de les activitats sancionadores i de protecció, per a permetre'n l'explotació i enriquiment amb les dades externes degudament recopilades, tractades i estructurades en el marc de l'estratègia d'intel·ligència basada en l'anàlisi de dades de l'OAC.

3.1.8 Gestor de notificaciones

Aquest mòdul proporciona a l'ens o al ciutadà un punt centralitzat d'accés a les seves notificacions electròniques, mitjançant la integració amb el servei eNotum del Consorci AOC.

El mòdul comptarà amb les funcionalitats següents:

- Gestió de notificacions i d'altra correspondència generada pel sistema, integrat amb els diferents mòduls de gestió de la plataforma.
- Control dels processos de notificació pel canal presencial, telemàtic o qualsevol altra que s'estableixi.
- Impressió de documents a notificar, tant de forma individual o massiva.
- Ha de ser adequat a la legislació vigent en cada moment en matèria de serveis postals i notificacions en l'àmbit de les administracions públiques.
- Automatització de remissió i retorn d'evidències de notificacions, a i des de serveis externs de notificació.
- Integració i Interoperabilitat amb sistemes externs d'altres organitzacions, com EACAT, VIA OBERTA, MUX, eNOTUM, SICER, TEU, BOE, DOGC, entre d'altres.
- Visualització d'un llistat amb la informació més rellevant de la notificació.
- Visualització la informació detallada de la notificació: número d'expedient, organisme emissor, procediment, titular (nom, e-mail, DNI, ...), destinatari (nom, e-mail, DNI, ...), data de creació, estat (pendent de compareixença, notificada o refusada) i data d'estat.
- Des de la vista detallada s'ha de poder acceptar o refusar la notificació si aquesta està en estat "pendent de compareixença".
- Si la notificació ha estat acceptada (en estat de "notificada"), es permetrà:
 - o Descarregar el fitxer amb la notificació.
 - o Descarregar la certificació firmada amb un segell electrònic de l'organització d'acceptació o, en cas contrari, de rebuig de la notificació.

3.2 Desenvolupament i implementació dels procediments de l'OAC sobre la nova plataforma d'administració electrònica

Prèviament a començar el desenvolupament dels procediments de l'OAC per a la seva implementació, l'empresa adjudicatària haurà d'entendre els diferents procediments i confirmar el seu funcionament, i si fos necessari, fer propostes de simplificació i automatització amb les eines informàtiques on s'implantaràn. S'haurà de confirmar la definició de les plantilles de procediments (amb un màxim de 12 en conjunt) i realitzar una maqueta d'aquests.

Seguidament, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de parametritzar, dins del nou gestor d'expedients, els diferents procediments específics que es detallen a continuació, així com un de genèric, amb el complement de la informació que consta als annexos 1 i 2, i en coordinació amb els tècnics de l'OAC, per tal d'anar validant fases curtes de la implantació.

Posteriorment, es provaran els procediments fent tot el circuit de tramitació fins que donin compliment a allò que exigeix l'OAC i s'aprofitin les potencialitats del nou gestor d'expedients electrònics amb les integracions que es detallen en l'apartat 3.3. Es faran proves de validació i d'experiència d'usuari per als diferents perfils creats.

Els procediments sempre hauran de tenir flexibilitat per poder incorporar tasques del procediment genèric en cas que sigui necessari. Per a això, s'identificaran el conjunt de tasques que es poden fer en un procediment genèric, entre d'altres: notificar, demanar la participació d'algú a l'expedient creant-li una tasca, afegir documentació, enviar un document a signar o fer un requeriment.

Existeixen tres nivells de definició dels procediments:

- Els que estan definits amb manual i fluxograma i s'han de revisar abans d'implantar, per aprofitar al màxim les possibilitats de l'eina, i s'han de definir les plantilles.
- Els que no estan definits més enllà d'una anàlisi prèvia i caldrà acabar de definir-lo (procediment sancionador) i s'ha d'acabar generant el manual del procediment.
- Els que s'han de definir des de zero (procediment de protecció de persona alertadora) i s'ha d'acabar generant el manual del procediment.

A continuació s'enuncien els procediments a desenvolupar i implementar sobre la nova plataforma:

- Procediment d'admissió de denúncies (Direcció d'Anàlisi i Investigacions).
- Procediment d'anàlisi previ de versemblança (Direcció d'Anàlisi i Investigació).
- Procediment d'investigació (Direcció d'Anàlisi i Investigacions).
- Procediment de supervisió de sistemes interns d'informació (Direcció de Prevenció).
- Procediment sancionador (Àrea de Legislació i Assumptes jurídics). Aquest procediment no està desenvolupat amb el mateix nivell de detall que la resta. Es disposa d'un primer plantejament, i el projecte implicarà la seva diagramació i

implantació, prèvia definició per part de l'OAC, amb una fase zero més intensiva per a la seva definició.

- Procediment de sistema intern d'alertes de l'OAC (Direcció de Prevenció).
- Procediment de protecció a la persona alertadora. Aquest procediment es demana al licitador que el defineixi en el marc del projecte.
- Procediment genèric.

3.3 Integracions

La plataforma d'administració electrònica haurà d'integrar-se amb:

- Les eines i serveis d'administració electrònica del Consorci AOC:
 - eNOTUM: notificar un document, seguir l'estat de la notificació per recuperar informació sobre l'estat d'aquesta i, si és procedent, l'evidència de notificació. A partir del canvi d'estat de la notificació, el sistema hauria d'advertir a l'usuari tramitador, dels terminis establerts per la normativa aplicable i dels seus efectes.
 - MUX: Integració del registre per a l'intercanvi de registres telemàtics d'entrada i sortida.
 - DESA'l: per obtenir la documentació dels registres del MUX.
 - eTAULER: Des del mateix expedient electrònic s'ha de poder fer la publicació al servei eTauler d'un document i recuperar les evidències de publicació.
 - EACAT: Enviar registres de sortida a administracions públiques des de la mateixa plataforma.
 - VIA OBERTA: Per poder realitzar consultes de dades i documents interoperables des del gestor d'expedients.
 - CÒPIA: Poder digitalitzar documents amb caràcter de còpia autèntica i que romanen vinculats directament a l'anotació de registre. Integrar l'eina en la tramitació d'expedients per poder generar còpies autèntiques de documents electrònics incorporats a l'expedient. Publicar les còpies autèntiques a la seu electrònica per a la seva verificació mitjançant el codi CSV.
 - PSIS: Per validar les signatures dels documents que s'incorporin a l'expedient i no deixar incorporar documents amb signatures no vàlides, o, com a mínim, advertir-ne a l'usuari que els incorpora.



- CARPETA CIUDADANA: Durant la tramitació d'un expedient s'haurà de poder indicar quins documents pot veure el ciutadà a la carpeta ciutadana.
 - REPRESENTA: Integració per garantir el dret a la representació electrònica per part de la ciutadania.
 - E-FACT: Integració per a la recuperació de factures electròniques.
 - eTRAM: Tràmits electrònics adreçats a la ciutadania, les sol·licituds d'accés a la informació pública o els tràmits associats a la LOPDGDD, entre d'altres.
 - Globaleaks: Mitjançant el programari de denúncies gratuït i de codi obert Globaleaks es reben a l'OAC denúncies anònimes (Bústia de denúncies anònimes) i denúncies internes (Sistema intern d'alertes) amb documentació que es registra d'entrada. Aquestes entrades poden generar la creació d'un nou expedient o assignar-se a un d'existent. En sentit invers, es realitzen comunicacions a la persona denunciant, peticions d'informació i documentació, i incorporació d'informació de resposta. En relació amb Globaleaks, la plataforma ha de permetre que:
 - Quan entri una denúncia, s'autoregistri mitjançant el mòdul de registre, es notifiqui als afectats internament i s'incorpori la documentació que va xifrada.
 - Quan surti una notificació o comunicació sobre una denúncia, s'autoregistri mitjançant el mòdul de registre, es notifiqui als afectats internament i s'incorpori la documentació.
- La documentació per integrar amb aquest servei es pot trobar a la pàgina web de Globaleaks (<https://docs.globaleaks.org/en/stable/>).
- SIA (Sistema d'Informació Administrativa de l'AGE): Actualització de la informació recollida en el catàleg de procediments de la plataforma.
 - SIR (Sistema d'Interconnexió de Registres de l'AGE): Per enviar i acceptar o rebutjar els registres rebuts d'altres administracions públiques de fora de Catalunya.
 - OpenText Documentum: La nova plataforma d'administració electrònica s'ha d'integrar amb el gestor documental de què disposa l'OAC. Tots els documents han d'estar emmagatzemats a OpenText Documentum, garantint que els nous documents i els documents ja existents es puguin consultar des de la plataforma d'igual manera, sense diferències.

La documentació per integrar amb aquest servei es pot trobar a la pàgina web de Documentum (<https://www.opentext.com/es-es/productos/documentum-content-management>).

Per altra banda, l'OAC fa ús d'un conjunt d'eines amb què no cal realitzar una integració, i que són les següents:

- Seu electrònica: cal que la interfície pública del catàleg de tràmits de la nova plataforma d'administració electrònica així com el sistema de tramitació telemàtica per entitats i ciutadans, puguin adaptar-se amb imatge gràfica, fonts, estils i CSS a la de la seu electrònica i complir amb el manual d'identitat corporativa de l'OAC, de manera que quan la seu electrònica cridi un enllaç d'aquest catàleg, es mantingui l'aspecte i sigui totalment transparent per a l'usuari, tot i pertànyer a dos sistemes diferenciats.

Cal tenir en compte que la seu electrònica de l'OAC és un desenvolupament propi, construït sobre un gestor de continguts d'ús generalitzat, que serà renovada pròximament i podria utilitzar un gestor diferent de l'actual, encara que, en tot cas, seria un gestor d'ús generalitzat.

- El GEEC (Gestor Electrònic d'Expedients de Contractació) de la Generalitat: per als expedients de contractació pública.
- GECAT de la Generalitat: per a la comptabilitat pública i la gestió pressupostària.
- Eina de RRHH Epsilon del Grupo Castilla: solució per a la gestió de recursos humans.

Derivat de l'ús de les eines GEEC i GECAT, l'OAC genera expedients i documents electrònics que es conserven al gestor documental ARESTA (plataforma corporativa de gestió documental de la Generalitat de Catalunya per tractar i preservar la informació i documentació electrònica), que cobreix tant la fase de tramitació, quan l'expedient s'està tramitant, com la fase de vigència.

La implementació del catàleg de procediments i tràmits de l'OAC, ha tingut en compte el model de gestió documental d'ARESTA, i, per tant, la nova plataforma d'administració electrònica acabarà gestionat expedients que haurien de poder ingressar a futur a l'ARESTA.

El plantejament de l'OAC a futur és poder transferir tota la documentació i els expedients electrònics de la nova plataforma d'administració electrònica a ARESTA, per tal de disposar de tota la documentació i expedients tancats en un mateix repositori documental.

Per tant, a futur, en fer el tancament de l'expedient electrònic, caldrà fer l'ingrés a ARESTA, el que suposarà utilitzar els seus serveis web (per exemple, ingressar

document, informar metadades expedient i documents, foliar i tancar expedient, entre d'altres.).

La solució implantada de gestió d'expedients ha de permetre a futur donar compliment a la integració amb ARESTA, és a dir, que els expedients i documents electrònics que es generin a la nova plataforma tinguin el format adequat per ingressar a l'ARESTA i compleixin amb el seu model de gestió documental (metadades, formats, etc).

No és objecte d'aquesta licitació la integració amb ARESTA, però sí que durant el disseny i la implantació de la nova plataforma s'haurà de tenir en compte el model de gestió documental d'ARESTA i el procediment d'ingesta de documents, que es troba publicat en l'adreça següent:

<https://ctti.gencat.cat/ca/detalls/detallarticle/aresta#manuals-i-documentacio>

3.4 Proves i validació

El desplegament sobre l'entorn de preproducció i producció de la nova plataforma anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. La metodologia de configuració i implementació preveu fases curtes o de desenvolupament àgil que permetin identificar i corregir errors de plantejament al més aviat possible.

Abans de la posada en producció, l'empresa adjudicatària s'ocuparà, utilitzant els seus propis recursos, de realitzar totes les proves unitàries, d'integració, si s'escau de migració, i de consistència i funcionals.

L'abast d'aquestes proves es determinarà juntament amb l'OAC amb l'objectiu que la dedicació del personal de l'OAC per fer les proves prèvies a la posada en producció requereixi la menor dedicació possible.

En relació amb l'OpenText Documentum i la seva integració amb la nova plataforma, caldrà dur a terme les proves adients per assegurar que des de la nova plataforma es veuran els documents i expedients que es troben actualment al gestor documental de l'OAC sense cap diferència amb els nous expedients i documents que es generaran amb la nova plataforma.

Per dur a terme aquesta actuació, es podrà fer la integració amb la instal·lació actual d'OpenText Documentum de l'OAC, o migrar la documentació actual a una nova instal·lació d'OpenText Documentum.

L'OAC oferirà el suport tècnic necessari a la contractista per poder entendre les personalitzacions, desenvolupaments i taules auxiliars registrades de l'actual implementació d'OpenText Documentum de l'OAC.

L'empresa adjudicatària realitzarà totes les proves que siguin necessàries per assegurar el correcte funcionament de tot el sistema, de manera que les possibles

proves que hagi de realitzar el personal de l'OAC es limitin a aspectes molt detallats, on el coneixement profund de la seva activitat sigui rellevant per detectar mals funcionaments. La responsabilitat de l'execució de les proves correspondrà a l'adjudicatària, que haurà de:

- Incloure en la seva oferta una proposta inicial del pla de proves que expliqui com es duran a terme i els resultats que se'n derivaran.
- Acordar els aspectes concrets del pla de proves final a realitzar, incloent proves d'experiència d'usuari, així com els criteris d'acceptació, amb els responsables de l'OAC.
- Executar i documentar les proves reals per tal de facilitar el seguiment per part dels responsables de l'OAC. Aquestes proves han de ser realitzades amb els diferents perfils d'usuari del sistema i per a totes les seves funcionalitats.

En relació amb la implementació dels procediments específics, s'aplica la mateixa metodologia de les proves descrites en relació amb la plataforma d'administració electrònica.

3.5 Formació i gestió del canvi

L'empresa adjudicatària ha d'elaborar un Pla de Formació i Gestió del Canvi. Aquest pla ha de contemplar la formació del personal de l'OAC que haurà d'utilitzar la plataforma i l'ús dels procediments en els seus diferents perfils o rols, per tal de proporcionar els coneixements necessaris per garantir-ne l'ús correcte.

Quant al Pla de Formació i Gestió del Canvi, s'indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per tal que els usuaris adquireixin el coneixement necessari per assegurar l'èxit en la implementació de la plataforma. Tota la documentació i materials audiovisuals han d'estar en llengua catalana. Aquest pla ha d'incloure, com a mínim:

- Nombre de sessions presencials i en línia.
- Documentació en guies d'autoajuda.
- Manuals d'usuari i d'administrador dels mòduls.
- Enregistrament i edició d'un fitxer audiovisual amb la sessió formativa.
- Tests/exercicis d'avaluació del coneixement.
- Formació específica per als administradors de la plataforma.
- L'estratègia per garantir que s'ha adquirit el coneixement necessari dels usuaris per assegurar l'èxit en la implantació de la plataforma.

A més de les hores de formació previstes al pla per als usuaris, s'inclouran totes les hores necessàries per formar el personal tècnic de l'OAC que hagi de realitzar tasques d'administració o gestió de les eines que componen la solució, en el manteniment dels procediments específics i el genèric diagramats, en la utilització del model de dades de l'aplicació, generació i manipulació de llistats i informes,

sistemes de seguretat, i en tots els aspectes que siguin necessaris per a la correcta utilització de la plataforma.

El nombre mínim d'hores de formació presencial serà de 25 hores.

Caldrà que l'empresa adjudicatària elabori el material docent necessari i específic, per tal de disposar del curs en format audiovisual dividit per capítols o píndoles, i que d'aquesta manera es pugui rebre la formació asíncronament per part de les persones usuàries. Aquesta formació audiovisual quedarà a disposició de l'OAC, servint com a referent per a tots els usuaris.

Paral·lelament, els usuaris han de poder disposar d'un entorn de proves per poder-se familiaritzar adequadament amb la nova eina sense cap risc operatiu.

Quant a l'horari de formació, s'adaptarà a les necessitats de l'OAC i es planificarà en el temps, de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en funcionament del mòdul corresponent. El calendari de les formacions es concretarà entre els responsables del contracte i l'empresa adjudicatària.

Quant a la logística, el lloc i dates corresponents a la formació s'establiran entre les parts. La logística d'organització del curs (convocatòries, reserva de sales, espai telemàtic, etc.) serà responsabilitat de l'OAC. Les sessions de formació es realitzaran presencialment a les dependències d'OAC o telemàticament segons s'acordi amb OAC durant l'execució del projecte. El nombre de sessions i d'assistents serà acordat entre l'empresa adjudicatària i els responsables del contracte de l'OAC.

Per altra banda, quant a la gestió del canvi en el moment de la posada en producció de la plataforma i dels procediments específics i del genèric, i per garantir l'èxit del projecte i la consolidació de la plataforma, és essencial indicar les mesures que s'executaran des de l'inici del projecte i fins a la seva finalització. En aquest aspecte, es considera adient realitzar sessions per explicar i implicar en el projecte de gestió del canvi als diferents perfils d'usuaris de la plataforma, així com preparar tota l'organització per a una exitosa entrada en servei de la nova plataforma. Aquestes mesures aniran adreçades als diferents perfils d'usuaris de la plataforma. Quant al dimensionament del servei, s'haurà de programar i ajustar a la dimensió de la plantilla de l'OAC, preveient les accions formatives necessàries per a cada tipus de col·lectiu, segons el seu perfil sigui directiu, tècnic, administratiu, informàtic o d'administrador de la plataforma.

Per a la gestió del canvi, l'empresa adjudicatària donarà suport a la posada en producció de la plataforma i dels procediments específics i del genèric, amb sessions tant presencials com amb suport remot, segons s'acordi amb l'OAC durant l'execució del projecte. Com a mínim, es faran 5 sessions presencials, que es podran distribuir segons necessitats de l'OAC, i tal com es vagi desplegant l'eina a tot el personal amb el procediment genèric i als usuaris afectats pels procediments específics.

Com a mínim, l'equip de treball adscrit al contracte i directament implicat en la seva implementació funcional haurà d'estar disponible durant les dues primeres setmanes un cop posada en producció la nova plataforma i els procediments específics i el genèric, de manera que puguin resoldre's diàriament els dubtes més comuns dels usuaris així com possibles incidències que requereixin ajustos menors de la solució de forma àgil.

3.6 Període de garantia

Finalitzada la posada en funcionament de la nova plataforma electrònica, s'inicia el període de garantia de sis mesos de durada.

La garantia implica que l'empresa adjudicatària repararà sense cost qualsevol defecte de la plataforma electrònica per a la tramitació dels expedients administratius o qualsevol desajust amb les especificacions acordades amb caràcter previ a la seva posada en funcionament i contingudes al present plec de prescripcions tècniques. Addicionalment, s'han de resoldre la totalitat de les anomalies detectades i que siguin imputables a l'empresa adjudicatària, amb l'única exclusió dels eventuais evolutius que s'hagin de desenvolupar.

En relació amb el desenvolupament i la implementació de procediments específics i el genèric, també s'apliquen els sis mesos de garantia en concepte de desajustos que es puguin produir durant la tramitació d'aquests procediments.

El servei prestat a conseqüència de la correcció d'errors, es faran de conformitat amb aquest plec i, per tant, gaudiran d'un nou període de garantia, sense que això afecti a l'inici de la fase de suport i manteniment.

La resolució d'incidències relacionades amb la garantia es farà segons els acords de nivells de servei (ANS) següents:

Tipus d'incidència	Franges de temps		
	Temps de resposta	Temps de resolució	Cobertura
Incidència crítica	1 hora	3 hores	24x7
Incidència greu	3 hores	24 hores	Horari d'atenció
Incidència normal	24 hores	72 hores	Horari d'atenció

El tipus d'incidències es refereix a:



- Incidència crítica: La plataforma no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una parada de les operacions normals de funcionament de la plataforma.
- Incidència greu: la plataforma o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, que dificulta les operacions normals, encara que és possible continuar prestant el servei.
- Incidència normal: La plataforma o una de les seves funcionalitats té una incidència que no afecta el normal desenvolupament de l'activitat del servei.

A més, i a banda de les incidències descrites, les consultes i peticions que es realitzin durant el període de garantia hauran de ser ateses segons els criteris següents:

Tipus de resolució	Franges de temps		
	Temps de resposta	Temps de resolució	Cobertura
Consultes mitja	3 hora	24 hores	Horari d'atenció
Consultes baixa	24 hores	72 hores	Horari d'atenció
Peticions	Sense endarreriment respecte la data consensuada		Horari d'atenció

El tipus de consultes o peticions es refereix a:

Consultes mitja: dubtes o qüestions funcionals o tècniques que poden requerir revisió o anàlisi per part de l'empresa adjudicatària, però que no impedeixen la utilització habitual de la plataforma ni tenen caràcter urgent. No provoquen impacte directe en els serveis essencials però poden afectar-ne parcialment la funcionalitat o generar confusió.

Consultes baixa: de caràcter informatiu o general, sense cap afectació funcional ni tècnica. Inclouen preguntes sobre el funcionament de la plataforma que no interfereixen en l'operativa diària dels usuaris ni en els serveis oferts.

Peticions: relatives a millores, ampliacions, reconfiguracions o noves funcionalitats, sense afectació directa o immediata sobre el funcionament de la plataforma. Les peticions poden requerir una planificació prèvia i s'atendran segons la prioritització i disponibilitat acordada amb l'OAC.

Les franges de temps es refereixen a:

- Temps de resposta: És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'empresa adjudicatària fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb els responsables del contracte o la persona que es designi.
- Temps de resolució. És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'empresa adjudicatària fins que es considera tancada pels responsables del contracte o la persona que es designi.

El temps de resposta i resolució es compta sobre l'horari laborable de 9:00 hores a 17:00 hores de dilluns a divendres. En el cas de les incidències, el temps de resposta és acumulatiu: és a dir, tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència. En aquest sentit, una millor resposta en un dels temps ofereix més marge en els temps de resposta posterior.

Aquesta garantia no s'aplica en cas que els defectes apreciats no ho siguin per motius imputables a l'empresa adjudicatària, o bé en cas que l'OAC modifiqui la part del programari causant del defecte sense consentiment escrit de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària, amb l'objecte de reparar els danys, haurà d'introduir solucions definitives, i en cap cas s'acceptaran solucions temporals o amb limitacions que impliquin el risc de producció d'errors.

Per al seguiment de les incidències que succeeixin, s'emprarà l'eina pròpia de l'empresa adjudicatària per a la comunicació i seguiment d'incidències. Per tal de facilitar la comunicació entre el personal de l'OAC i l'empresa adjudicatària, aquesta darrera haurà de formar el personal d'OAC que hagi d'emprar les eines que proporcionarà i que permetin reportar consultes o errors tant en el període de garantia com en el de manteniment de la plataforma.

3.7 Suport i manteniment

Finalitzat el període de sis mesos de garantia, l'empresa adjudicatària prestarà el servei de suport i manteniment durant quaranta-dos mesos, amb els acords de nivell de servei (ANS) següents:

Suport d'actualització:

Haurà de cobrir les actualitzacions que s'alliberin durant la vigència d'aquest contracte en relació amb aquell programari que es proporioni i que siguin requerides per garantir-ne l'adequat funcionament, estabilitat, seguretat i adequació a la legislació vigent. Aquest servei inclourà les proves corresponents i l'anàlisi d'impacte en la globalitat de la nova plataforma, tot garantint que no pugui afectar les funcionalitats del sistema i la seva operativa. Es lliurarà documentació actualitzada de totes les intervencions i actualitzacions.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar l'OAC de qualsevol nova funcionalitat que es posi a disposició derivada d'actualitzacions pròpies del programari. Si alguna d'aquestes funcionalitats no s'ajusta a les necessitats de l'OAC, s'haurà de poder desactivar o configurar, sense afectar el funcionament de la resta de la plataforma.

Manteniment, suport a l'usuari i resolució d'incidències:

Aquest servei inclourà el manteniment preventiu, correctiu, adaptatiu i evolutiu, així com actualitzacions de programari, bases de dades, resolució de fallades i en general qualsevol actuació que permeti disposar sempre de les darreres funcionalitats amb els mínims errors de programari.

- Preventiu: Actuacions executades periòdicament per optimitzar el funcionament de la plataforma i prevenir potencials incidències.
- Correctiu: Correcció de les incidències i problemes que es presentin imputables al programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Adaptatiu: Adaptació de la solució als canvis motivats per modificacions de la normativa legal o procedimental. També inclou l'actualització dels components de l'aplicació sobre la base de l'evolució tecnològica, programari o maquinari, de manera que el grau d'obsolescència sigui mínima o nul·la.
- Evolutiu: Actualització i inclusió de les noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva evolució, implementant noves versions de la plataforma i la documentació d'ajuda. També es contempla la implantació de totes les interoperabilitats possibles, tant de l'entorn actual com de les que vagin sorgint, amb les diferents administracions públiques de Catalunya, estatals i europees.

Quant a les prestacions del servei, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar aquest servei de manteniment durant la vigència del contracte.

Quant a l'atenció a la persona usuària, aquesta està orientada als administradors i gestors de les eines que conformen la plataforma, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, es considera:

- L'atenció a la persona usuària haurà de ser en català.
- Suport tant de tipus funcional com de tipus informàtic.
- Resolució d'incidències de l'entorn de producció directament relacionades amb el producte, que se'n derivin del mal funcionament.
- Suport en la implementació de nous procediments i funcionalitats per part del personal de l'OAC.
- Suport en la funcionalitat de la plataforma per part dels empleats de l'OAC.

Quant a l'horari d'atenció a la persona usuària es considera el següent:

- Es requereix un servei de 24x7 (24 hores diàries, tots els dies de l'any), per a les incidències crítiques (detallades al punt 3.6) en el funcionament de la Plataforma i els seus procediments.
- Es requereix un servei per a l'atenció i resolució de dubtes, incidències i problemàtiques sorgides. Aquest servei es prestarà mitjançant un canal en línia i telefònic. Horari d'atenció:
 - o de dilluns a dijous de 8:00 a 19:00 h
 - o divendres de 8:00 a 15:30 h
 - o Es considera el calendari laboral del municipi de Barcelona

Quant a la plataforma de gestió de tiquets, l'empresa adjudicatària habilitarà una plataforma per al seguiment de les peticions originades des dels administradors de la plataforma de l'OAC. Des de l'OAC es tindrà accés permanent a aquesta plataforma per tal de consultar tant l'històric de peticions com l'estat de les peticions en curs. Qualsevol petició urgent de l'OAC es podrà fer per via telefònica, i també es farà constar igualment a la plataforma de tiquets. Aquests tiquets es classificaran segons la temàtica en:

- Incidències: Incidències funcionals i tècniques de l'ús de l'eina.
- Consultes: Qüestions i dubtes funcionals i tècnics.
- Peticions: Peticions de millora de l'eina per adaptar-se a les necessitats de l'OAC.

La resolució d'incidències i de consultes i peticions durant el període de suport i manteniment es farà segons els mateixos nivells de servei que en el cas del període de garantia pel que fa a les incidències i a les consultes i peticions, tant pel que fa a les franges de temps de resposta i resolució com al tipus d'incidència. Així mateix, es farà servir l'eina pròpia de l'empresa adjudicatària per a la comunicació i seguiment d'incidències.

3.8 Bossa d'hores per a nous desenvolupaments, configuracions i integracions

En el marc del contracte es preveu un conjunt d'hores anuals, que, un cop posada en marxa la nova plataforma, es dedicaran a nous desenvolupaments que aportin noves funcionalitats requerides durant la vigència del contracte, en cas de necessitat de l'OAC, i que no formin part del suport i manteniment descrit a l'apartat anterior.

Les hores màximes anuals previstes per a aquestes necessitats són les següents, a comptar des de la finalització del període de garantia de sis mesos:

Any	Nombre Hores
2028	400
2029	300
2030	200
2031	200
Total	1100

Per fer-ne ús, els responsables del contracte identificaran una necessitat, que transmetran a la contractista, que haurà de fer una estimació de les hores que es consumiran i durà un control de les hores efectivament consumides, tot informant l'OAC, amb caràcter trimestral, tant de les hores consumides com de les hores que queden disponibles dins de l'any en curs. Un cop finalitzat cada desenvolupament a càrrec de bossa d'hores, els responsables del contracte per part d'OAC emetran una acta d'acceptació en què consti l'objecte del desenvolupament i el nombre d'hores dedicades.

En cas que les hores no es consumeixin, no es podran facturar, i s'acumularan per a l'any següent. Així, en cada anualitat es disposa del nombre màxim d'hores indicat, més l'acumulat d'anys anteriors, sempre que no siguin exhaurides.

3.9.- Servei de retorn

Abans de la finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat al retorn del control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució juntament amb els de prestació del servei, sense cap cost addicional per a l'OAC.

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

- L'empresa adjudicatària, conjuntament amb l'OAC, ha de realitzar una anàlisi de riscos de protecció de dades i implementar les mesures específiques per mantenir la seguretat en la devolució del servei.
- El termini d'execució serà d'entre 2 i 4 mesos abans de la finalització del contracte. L'OAC es reserva el dret de poder reduir el termini d'execució segons consideri necessari.

A l'inici del servei de retorn, per tal que es pugui fer l'anàlisi i planificar la migració, l'empresa adjudicatària lliurarà a l'OAC tota la documentació actualitzada que precisi el nou adjudicatari, incloent-hi com a mínim:

- Accés a la base de dades.
- Model de dades del gestor d'expedients, que inclogui l'esquema de relacions.
- Model de metadades en format exportable per a desenvolupaments futurs.
- Model del repositori de documents.
- Manual amb la forma d'interpretar els documents.



A més d'aquesta documentació inclourà tot el necessari per a la transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:

- Anàlisi funcional, Model de Dades incloent-hi l'esquema, Plans de proves, etc.
- Documentació actualitzada de la gestió del servei (base de dades de coneixement) a transferir.
- Metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació.
- Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
- Accés al programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o l'OAC en la provisió del servei.
- Pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, l'OAC o altres adjudicataris.
- Formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat per l'OAC realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària ha d'oferir:

- Suport en la transferència a l'OAC, o a terceres parts nomenades per aquesta, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la finalització, en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.
- Complir els acords de nivell de servei (ANS) durant el període de devolució del servei. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- Assumir l'execució de totes les activitats de la devolució sense cap dedicació de recursos propis de l'OAC.
- Permetre que l'OAC pugui subscriure, si és procedent, un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei

4. REQUISITS ESPECÍFICS

4.1. Equip de treball

D'acord amb l'apartat G.3 del QC del PCAP, adscripció de mitjans personals a l'execució del contracte.

4.2 Metodologia de treball

D'acord amb el contingut de la memòria tècnica presentada per l'empresa licitadora que resulti adjudicatària.

4.3. Documentació

Quant a la planificació del projecte, és necessària una planificació del projecte en diferents fases, indicant línia temporal (diagrames de Gantt) i els dies assignats a cada fase.

En finalitzar cadascuna de les fases dels treballs d'implantació de la plataforma, l'empresa contractista ha de lliurar a l'OAC tota la documentació generada en format electrònic editable (Microsoft Office o Open Office) o en qualsevol altre format que sigui adequat.

Tota la documentació dels treballs d'implantació de la plataforma es lliurarà en català i es conservarà de manera que garanteixi la transferència de coneixement des de la contractista al personal d'OAC, i també, en cas de canvi en l'equip d'implantació o de manteniment i suport posterior assignat per la contractista.

Més concretament, la contractista s'obliga al següent pel que fa a la documentació:

1. Preparar i lliurar un manual d'administració de la plataforma, per tal que el personal tècnic de l'OAC pugui exercir les tasques necessàries d'explotació, manteniment i adaptació a necessitats futures.
2. Preparar un manual de formació, orientat al personal funcional de l'OAC, amb la informació necessària per desenvolupar les seves tasques des del punt de vista funcional.
3. Preparar una versió simplificada del manual de formació, orientada a facilitar als usuaris finals el desenvolupament de les tasques al sistema.
4. Lliurar la documentació de seguiment dels treballs d'implantació del sistema: actes de reunió i documents relacionats amb la gestió dels treballs esmentats.

Aquests manuals hauran de preparar-se en el format que sigui més adequat per al seu accés eficient i en llengua catalana.

A part d'aquesta documentació, el proveïdor haurà de lliurar la documentació que descriu les tasques d'implantació de la plataforma i la documentació acreditativa de l'execució de les proves. Com a mínim, aquesta documentació a lliurar ha de ser:

- Model d'Anàlisi Funcional.
- Pla de Proves.
- Informes de resultats de les proves.
- Documentació de seguiment dels treballs d'implantació del sistema: actes de reunió i documents relacionats amb la gestió dels esmentats treballs.

Finalment, s'haurà de lliurar documentació d'usuari i de formació sobre el funcionament i ús dels serveis de manteniment i suport:

- Canals de comunicació amb l'empresa adjudicatària.
- Eines de ticketing o altres sistemes de seguiment.
- Estructura del suport i persones de contacte.

D'altra banda, a la finalització de la posada en producció de la plataforma, la contractista haurà de tornar tota la documentació i informació facilitada per l'OAC i que hagi servit de base per als treballs, així com guardar la deguda confidencialitat, tant durant l'execució del contracte com a posteriori.

4.4 Durada del projecte i terminis de lliurament

El termini del contracte preveu una durada de cinc anys (60 mesos) d'acord amb l'establert en la clàusula quarta del PCAP.

A continuació es detallen les fases quant al desenvolupament del projecte:

Fase prèvia al còmput de 60 mesos. Anàlisis i Planificació

En aquesta fase es durà a terme la definició de l'estratègia d'implantació i integracions, proves, formació i posada en marxa.

Durant aquesta fase, l'empresa adjudicatària durà a terme la completa planificació dels treballs a desenvolupar durant la vigència del contracte. Durà a terme els estudis previs necessaris per identificar les millores a aplicar a la gestió del projecte. Totes aquestes actuacions seran validades o modificades pels responsables del contracte.

L'empresa adjudicatària proposarà els mecanismes de coordinació i seguiment que consideri adequats, amb la validació dels responsables del contracte.

Finalitzada aquesta fase prèvia, se subscriurà l'acta d'inici d'execució del contracte.

Fase 1 - Implantació a la infraestructura de l'OAC

Implantació de la solució en la infraestructura actual de l'OAC.

A l'inici d'aquesta fase es durà a terme la implantació de la infraestructura de sistemes informàtics disposada pel proveïdor, així com la instal·lació dels sistemes operatius i programari addicionals requerits per la plataforma a implantar, que anirà a compte per l'empresa adjudicatària.

Fase 2 – Parametrització de la plataforma

Configuració i parametrització dels mòduls dins de la plataforma d'acord amb el pla de posada en marxa resultant de la fase 1 i acordat per totes les parts.

L'adjudicatari haurà de realitzar les integracions amb tercers (programaris i administracions) i haurà de realitzar les proves de funcionament que verifiquin i garanteixin la correcta parametrització i integració de la solució, així com el seu pas a producció.

L'OAC farà les proves per a determinar que es compleix el mínim exigible per tal que la plataforma pugui ser posada a disposició dels usuaris.

Fase 3 – Implantació dels Procediments específics i el genèric

Aquesta fase es pot realitzar paral·lelament amb la fase anterior. Disseny de formularis, documents, procediments, etc. i modelatge de les dades dels procediments.

Fase 4 – Realització de proves

La realització de proves es realitzaran segons s'indica en l'apartat 3.4 d'aquest plec.

Fase 5 – Gestió del canvi

Formació dels usuaris. Es realitzarà segons s'indiqui al Pla de Formació i Gestió del Canvi, d'acord amb l'apartat 3.5 d'aquest plec.

Fase 6 – Posada en producció i Període de garantia

Des de la posada en producció, caldrà un acompanyament per part de l'empresa adjudicatària, que haurà de ser presencial en cas que l'OAC ho cregui oportú. Aquest acompanyament consisteix en una atenció especial per tal de donar suport en la posada en producció de la plataforma.

Fase 7 – Suport i manteniment, i bossa d'hores

El suport i manteniment es realitzaran segons s'indica en l'apartat 3.7 d'aquest plec. El funcionament de la bossa d'hores s'efectuarà d'acord amb el que s'indica en l'apartat 3.8 d'aquest plec.

4.5.- Òrgans de seguiment i de supervisió

Aquest projecte requereix un seguiment quant a l'execució per part de l'OAC a fi de garantir la correcta execució d'aquests.

D'acord amb la clàusula vint-i-dosena del PCAP, les persones responsables del contracte efectuaran la interlocució amb l'empresa adjudicatària mitjançant la direcció de projecte de l'equip tècnic d'aquesta.

Els responsables del contracte també donaran resposta a les necessitats de l'empresa adjudicatària per:

- Organitzar reunions amb les persones responsables de les direccions funcionals/àrees d'OAC.
- Proveir la informació i el suport logístic necessari per al procés d'implantació, configuració, integració i gestió del canvi.

Els responsables del contracte convocaran reunions periòdiques per conèixer l'estat d'avenç del projecte, que anirà acompanyada del suport documental de l'empresa adjudicatària i que permetrà valorar el grau d'execució.

4.6.- Horaris i organització del treball

L'horari habitual per desenvolupar treballs a la seu de l'OAC és des de les 9:00 hores a les 17:00 hores, de dilluns a divendres no festius, sens perjudici que es pugui acordar un altre horari si l'accés a les oficines és factible. Tanmateix, cal preveure la possibilitat d'haver d'executar determinades tasques (implantacions, migracions, pas a producció, etc.) fora de l'horari habitual esmentat, amb l'objectiu d'evitar interrupcions dels serveis. Amb aquesta finalitat, els canvis de versió i pujades a producció es realitzaran en coordinació amb els responsables del contracte.

Totes les reunions amb el personal d'OAC es faran en horari de 9:00 a les 17:00 hores de dilluns a divendres no festius.

Per a la realització dels treballs en la seva seu, l'OAC es compromet a proporcionar els mitjans materials i tècnics necessaris per dur a terme els treballs objecte del contracte. L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar al seu equip de treball els mitjans informàtics necessaris per a la deguda execució dels treballs d'implantació del sistema. S'utilitzaran preferentment mitjans telemàtics de treball.

A banda de les reunions que se celebrin amb el personal d'OAC per tractar les necessitats i els requisits del projecte i les actuacions de formació, l'empresa adjudicatària podrà organitzar la feina de la manera més adient, sempre que compleixi amb els terminis definits a la seva oferta aplicant-se, en cas contrari, les penalitzacions establertes en aquest plec.

Per a la realització dels treballs a la Seu de l'OAC, l'OAC es compromet a proporcionar a temps els mitjans materials i tècnics necessaris, com espai físic, material d'oficina adequat (taules, cadires, etc.), ordinadors connectats a la xarxa corporativa i altres.



5 . NORMATIVA

5.1 La plataforma ha d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica, normes tècniques d'interoperabilitat i normes tècniques relatives a la gestió documental.

5.2 La plataforma s'ha d'adaptar als canvis normatius que puguin sorgir durant el seu funcionament i que tinguin incidència en qualsevol de les funcionalitats del programari, de tal manera que se'n garanteixi en tot moment la seva adequació normativa.

Annex 1: Mapa dels procediments a implementar

El mapa de procediment és un document que té com a finalitat recollir la descripció escrita del procediment i que permet expressar en paraules el que transmet el fluxograma amb major nivell de detall.

Aquesta descripció és sintètica, concisa, completa i rigorosa, és a dir, conté la informació justa i necessària, sense donar lloc a interpretacions, però sense obviar ni oblidar cap element important del flux del procediment, com són els actors, les accions, els documents d'entrada o sortida, les condicions, els esdeveniments, etc.

El mapa de procediment conté els resultats de les fases anteriors de la metodologia generant un corpus únic de tot el que comprèn la definició del procediment. Aquest descriu amb tot detall el procediment definitiu, incorporant totes les oportunitats de millora i simplificació que han identificat els actors participants en el procés d'anàlisi i simplificació.

El manual de procediment esdevé l'única eina de definició del procediment i serveix de base per a la implementació del nou procediment i la seva automatització seguint el que el mateix document especifiqui. A més, se'l considera una eina clau en la transferència de coneixement dins de l'organització.

Concretament, el mapa de procediment presenta l'estructura següent:

- Dades bàsiques del procediment: En aquest apartat es recull un conjunt de dades que permeten identificar el procediment i les seves característiques bàsiques, tals com l'objecte, el marc legal del procediment, la unitat o departament responsable i els destinataris.
- Tràmits del procediment: En aquest apartat es recull la relació de tràmits que componen el procediment, incloent una descripció d'aquests, el seu responsable, la documentació associada i el seu circuit de signatura.
- Diagrama de flux: Inclou una fotografia en format png de la representació gràfica del flux de procediment definitiu després d'aplicar el procés de millora i simplificació.
- Extracció del catàleg de procediments: En aquest apartat es recull descriptivament tota la informació de què disposa el Catàleg de Procediments, Tràmits, Dades i indicadors tant pel que fa al procediment i tràmits com també a les dades i indicadors.
- Annexos: En aquest apartat consten els documents annexos al manual de procediment, entre els quals està la fotografia en format png i bpm del diagrama de flux.

Annex 2: Catàleg de procediments i tràmits

El Catàleg de Procediments, Tràmits, Dades i Indicadors és un conjunt de dades estructurades en un únic document Excel amb l'objectiu de descriure el procediment, els seus tràmits, establir un model de dades i indicadors.

En primer lloc, el catàleg recull la visió del procés i la informació que el caracteritza (descripció, mac legal aplicable, termini de presentació, òrgan responsable de la resolució, termini de resolució o volumetria anual entre d'altres).

En segon lloc, el Catàleg de Procediments i Tràmits recull la visió dels tràmits del procediment. Per cada un, s'inclou la seva definició i a quin requisit donen resposta, quins documents d'entrada i sortida es generen i quines són les seves característiques.

Aquest element de vinculació entre tràmits i el requisit legal que els habilita és el que fa del Catàleg de Procediments i Tràmits l'eina fonamental per qüestionar el procediment i identificar les oportunitats de millora i simplificació.

En tercer lloc, el Catàleg de Procediment i Tràmits estableix les dades del procediment i els tràmits on intervenen. Per a cada dada es defineixen els atributs següents:

- Descripció de la dada; objecte i contingut.
- Entitat de dades o família a la qual pertany i relacions entre entitats.
- Tipus de dada.
- Obligatorietat (sí / no / condicional / opcional).
- Condició d'obligatorietat (en cas de ser condicional).
- Controls d'introducció de dades que garanteixin la seva introducció correcta.
- Repetible, si es pot informar més d'un cop.
- Participació en possibles llistats o estadístiques.

A més del que s'exposa al paràgraf anterior, s'identifica també en quins tràmits de cada procediment són introduïdes les dades. S'ha d'especificar si les dades, s'han d'incorporar obligatòriament al sistema abans de la finalització del tràmit de manera visualitzada, és a dir, que es poden veure durant el tràmit però no es poden modificar, o de manera modificada, és a dir, es poden visualitzar i modificar pels usuaris que executen el tràmit.

En quart lloc, el Catàleg de Procediments i Tràmits estableix el model d'indicadors, definint-ne aquells que aportin informació útil per a l'organització i la presa de decisions. S'afegeix una breu descripció d'aquests i, a partir de cada requisit, es defineix un mètode de càlcul que permet contrastar el seu compliment.

Annex 3: Arquitectura tecnològica i gestor documental

Com s'ha detallat anteriorment, la plataforma d'administració electrònica s'instal·larà a la infraestructura actual de l'OAC.

L'OAC disposa d'una infraestructura de servidors i sistemes d'emmagatzemament de dades que conformen la plataforma de servidors virtuals que constitueixen els sistemes d'informació corporatius, i donen servei als diferents departaments i usuaris de l'OAC.

La utilització d'aquesta plataforma virtual permet l'optimització dels recursos per cada servei, l'increment de la disponibilitat, l'escalabilitat i la redundància de serveis, adaptant en qualsevol moment els recursos assignats segons les necessitats departamentals.

El maquinari físic de la infraestructura de l'OAC consta, entre altres dispositius, de 3 servidors de virtualització i processament amb una capacitat total de 576 GB de RAM i 144 processadors lògics; cabina d'emmagatzematge amb recursos NFS, SMB/CIFS i iSCSI; servidor de còpies de seguretat i una llibreria de cintes LTO7 per a realitzar còpies de seguretat.

Per a una informació més detallada del maquinari lògic de la infraestructura, plataforma de virtualització, sistemes operatius i programari instal·lat, així com volumetries i versió d'OpenText Documentum, es pot sol·licitar segon s'especifica a l'Annex 4.

Annex 4: Procediment per tenir accés als manuals de procediments i a la infraestructura tecnològica

En aquest apartat s'indica a les empreses licitadores com accedir a la informació sobre la infraestructura tecnològica de l'OAC així com als manuals dels procediments, per afavorir la comprensió del projecte de la forma més ajustada possible.

Es donarà accés a les empreses licitadores que ho sol·licitin i signin un acord de confidencialitat amb l'OAC.

A continuació es mostra el procediment que cal seguir:

Instruccions per accedir als manuals de procediments i a la infraestructura tecnològica:

1. Enviar un correu electrònic a l'adreça sistemes@antifrau.cat indicant:
 - a. Denominació social i CIF de l'empresa sol·licitant.
 - b. Número i títol de l'expedient de contractació.
 - c. Adjuntar el document de confidencialitat signat i segellat per la representació legal de l'empresa.
 - d. Adreça de correu electrònic de l'empresa per enviar la forma d'accés a la informació sol·licitada.
2. L'accés a la informació de la infraestructura tecnològica i als manuals de procediments es lliurarà per correu electrònic al licitador una vegada verificada la correcta signatura del document de confidencialitat.

Document de confidencialitat per a l'accés als manuals de procediments i a la infraestructura tecnològica per poder participar en la licitació Desenvolupament d'una plataforma d'administració electrònica, la integració amb el gestor documental de l'OAC i amb les eines i els serveis d'administració electrònica, i el suport i manteniment posterior.

A, a de de 20....

El Sr/Sra, amb DNI número i com a representant legal actuant en nom i representació de l'empresa amb CIF..... i domicili sociali en virtut de les facultats que li van ser atorgades mitjançant escriptura..... (d'ara endavant empresa licitadora) es compromet a guardar la més estricta confidencialitat sobre la informació de la infraestructura tecnològica, del gestor documental de l'OAC i dels manuals dels procediments de l'OAC respecte de la licitació anteriorment indicada.

La informació continguda respecte de la infraestructura tecnològica, del gestor documental de l'OAC i dels manuals dels procediments té, en tot cas, el caràcter de secreta i confidencial i com a tal ha de ser tractada, i la sol·licitant rep aquesta informació en qualitat de dipositari d'aquesta i no en té cap dret d'explotació o revelació.

L'empresa sol·licitant haurà d'utilitzar la informació només per al seu propi ús, que és la realització i presentació de l'oferta així com l'execució del contracte en cas que esdevingués empresa adjudicatària.

El sota signant es compromet a:

- a) Responsabilitzar-se davant de l'OAC per l'ús diferent a què pugui destinar-se la informació, ja sigui per ell mateix o per les persones a qui hagi permès accedir a aquesta, essent responsable únic dels danys i perjudicis que se'n derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
- b) No reproduir, transformar ni, en general, fer ús de la informació per cap raó diferent de l'objecte per al qual ha sigut obtinguda o facilitada.
- c) Mantenir el secret de tota la informació i no revelar-la, total o parcialment, a qualsevol persona física o jurídica diferent d'aquelles que participen activa i directament a la licitació designats per l'empresa licitadora.

Totes les obligacions establertes en aquest document mantindran la seva vigència de manera indefinida durant el procés de licitació així com una vegada finalitzat.

La infracció de les obligacions recollides en aquest document donarà lloc a la indemnització pels danys i perjudicis que es poguessin causar tant a l'OAC com a terceres persones que hagin confiat dades confidencials a aquesta, sens perjudici de la responsabilitat que correspongui d'acord amb la legalitat vigent.

Signat electrònicament