

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE DEFINICIÓ,
CONFIGURACIÓ, DESENVOLUPAMENT, IMPLANTACIÓ
I MANTENIMENT EN SALESFORCE DE DIVERSOS
PROCEDIMENTS DE L'ÀREA DE DRETS SOCIALS I DE
L'ÀREA DE CULTURA DE L'AJUNTAMENT DE
BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ
PÚBLICA SOSTENIBLE**

Índex

1	GLOSSARI	9
2	INTRODUCCIÓ	26
2.1	ANTECEDENTS	28
2.1.1	<i>Situació Actual i Motivació per a la Transformació</i>	28
2.1.2	<i>Pla de Transformació Digital de Drets Socials</i>	31
2.1.3	<i>Context de la solució Salesforce actual i Arquitectura de Referència de la Plataforma Omnicanal de Serveis Digitals (POSD)</i>	38
2.1.3.1	Arquitectura de Coexistència SIAS – Salesforce	40
2.1.3.2	Arquitectura de Referència de la Plataforma Omnicanal de Serveis Digitals (POSD) de l'Ajuntament	41
2.1.3.3	Interrelació i Jerarquia entre l'Arquitectura de Coexistència SIAS-Salesforce i l'Arquitectura de Referència POSD	44
2.1.3.4	Actuacions ja implementades	45
2.2	ÀMBIT DEL PRESENT CONTRACTE	52
3	OBJECTE DEL CONTRACTE	54
4	ABAST	55
4.1	PRESTACIONS INCLOSES AL SERVEI	55
4.2	ACTIVITATS QUE CONFORMEN L'ABAST	56
4.3	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS INCLOSOS	61
4.3.1	<i>On boarding</i>	61
4.3.2	<i>Release 0 / Sprint 0</i>	62
4.3.3	<i>Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic</i>	66
4.3.3.1	Activitats:	66
4.3.4	<i>Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació</i>	73
4.3.4.1	Parametrització i Configuració:	74
4.3.4.2	Desenvolupament:	74
4.3.4.3	Testing (Proves):	74
4.3.4.4	Desplegament i implantació:	75
4.3.4.5	Estabilització:	77
4.3.4.6	Elaboració/actualització de documentació tècnica i d'usuari:	77
4.3.4.7	Transició i Transferència de coneixement	77
4.3.5	<i>Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat</i>	77
4.3.5.1	Activitats de Manteniment Correctiu de la Plataforma Salesforce	79
4.3.5.2	Activitats de Manteniment Recurrent i Preventiu de la Plataforma Salesforce	85
4.3.5.3	Activitats d'Evolutiu Recurrent de la Plataforma Salesforce	98
4.3.5.4	Serveis Transversals de Manteniment (STM) de la Plataforma Salesforce	105
4.3.5.5	Períodes de Manteniment i Dimensionament:	129
4.3.6	<i>Serveis sota demanda</i>	131
4.3.6.1	Desenvolupament i construcció addicional	132

4.3.6.2	Assessorament especialitzat i actuacions extraordinàries.....	133
4.4	LLIURABLES.....	134
4.4.1	<i>Lliurables del Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic.....</i>	<i>134</i>
4.4.2	<i>Lliurables del Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació.....</i>	<i>140</i>
4.4.3	<i>Lliurables del Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat.....</i>	<i>142</i>
5	REQUISITS.....	144
5.1	REQUISITS FUNCIONALS:	144
5.1.1	<i>Procés d'Atenció 2</i>	<i>144</i>
5.1.1.1	Objectius i procediments	144
5.1.1.2	Èpica 1 Noves eines de diagnòstic (SSM-Cat, IAR i DPR automàtic).....	148
5.1.1.3	Èpica 2. Integracions PDIB, HC3 i altres	152
5.1.1.4	Èpica 3. Procés d'atenció, pla de millora, prescripció bàsica, seguiment de l'atenció i explotació de dades CSS, SEAIA, NIU, EDEIAR, SOASS (configuració)	155
5.1.1.5	Èpica 4. Procés d'atenció, pla de millora, prescripció bàsica, seguiment de l'atenció i explotació de dades SAIER, IMPD i Plural (configuració)	159
5.1.1.6	Èpica 5. Derivació i/o atenció compartida i integració amb eSocial consolidació procediments	161
5.1.2	<i>Procés Atenció 3: Carrer i emergències</i>	<i>164</i>
5.1.2.1	Objectius i procediments	164
5.1.2.2	Èpica 1. Gestió d'intervencions i agrupacions d'usuaris	168
5.1.2.3	Èpica 2. Procés d'atenció i pla de millora, prescripció bàsica, seguiment de l'atenció i explotació de dades CUESB i SAS-UTEH (configuració)	171
5.1.2.4	Èpica 3. Procés d'atenció i pla de millora i prescripció bàsica Sensellarisme i APC (configuració)	173
5.1.2.5	Èpica 4. Gestió d'incidències, reclamacions i queixes i integració amb eSocial consolidació procediments	176
5.1.2.6	Èpica 5. Gestió de l'inventari.....	179
5.1.3	<i>Ajuts econòmics.....</i>	<i>180</i>
5.1.3.1	Objectius i procediments	180
5.1.3.2	Èpica 1. Gestió del pressupost i bosses i integracions (SAP Ecofin, SAP Bestretes i Portasignatures).....	184
5.1.3.3	Èpica 2. Càrrega, modificació, baixa i seguiment de recursos d'ajuts econòmics (Targeta Fons)	187
5.1.3.4	Èpica 3. Prescripció, modificació, baixa i seguiment de recursos d'ajuts econòmics i gestió de tercers (targeta moneder, efectiu, transferència, factura i xec)	191
5.1.3.5	Èpica 4. Ordres de treball i prescripció SCAD.....	203
5.1.3.6	Èpica 5. Sol·licitud d'accés lliure de Respir+	205
5.1.4	<i>Atenció domiciliària.....</i>	<i>210</i>
5.1.4.1	Objectius i procediments	210
5.1.4.2	Èpica 1. Gestió de copagament i integracions d'Atenció Domiciliària	213
5.1.4.3	Èpica 2. Prescripció i activació de recursos TF i Neteja	217

5.1.4.4	Èpica 3. Modificació, renovació, interrupció, baixa i seguiment de TF i Neteja.....	220
5.1.4.5	Èpica 4. Prescripció, activació, modificació, renovació, baixa i seguiment de recursos	
	Àpats a domicili	224
5.1.4.6	Èpica 5. Gestió proveïdors, gestió econòmica, interiorització explotació de dades	229
5.1.5	ATU, Bancs Aliments, Làbora i Guardamobles	232
5.1.5.1	Objectius i procediments	232
5.1.5.2	Èpica 1. Integracions	233
5.1.5.3	Èpica 2. Prescripció , aprovació, modificació, renovació, interrupció, baixa i seguiment	
ATU	233	
5.1.5.4	Èpica 3. Prescripció , aprovació, modificació, renovació, interrupció, baixa i seguiment	
Labora	236	
5.1.5.5	Èpica 4. Prescripció, aprovació, modificació, renovació, interrupció, baixa i seguiment	
Banc d'aliments	239	
5.1.5.6	Èpica 5. Prescripció , aprovació, modificació, renovació, interrupció, baixa i seguiment	
Guardamobles.....	240	
5.1.6	Altres allotjaments.....	244
5.1.6.1	Objectius i procediments	244
5.1.6.2	Èpica 1. Integracions, gestió d'ocupacions per volumetria i gestió d'activitats.....	244
5.1.6.3	Èpica 2. Prescripció i aprovació allotjament SARA, CUESB.....	246
5.1.6.4	Èpica 3. Prescripció i aprovació Sensellarisme	249
5.1.6.5	Èpica 4. Prescripció i aprovació Gent gran	252
5.1.6.6	Èpica 5. Prescripció i aprovació allotjament Nausica	255
5.1.7	ICR (Informe de Coneixement de Residència).....	256
5.1.7.1	Objectius i procediments	256
5.1.7.2	Èpica 1. Integracions	258
5.1.7.3	Èpica 2. Sol·licituds Lliure Accés	259
5.1.7.4	Èpica 3. Prescripció ICR	260
5.1.8	Campanyes Fase 2	261
5.1.8.1	Objectius i procediments	261
5.1.8.2	Èpica 1. Proactivitat. Sol·licitud de la Subvenció de campanyes posteriors.....	264
5.1.8.3	Èpica 2. Gestió d'inscrits	265
5.1.8.4	Èpica 3. Gestió pagament subvencions.....	266
5.1.8.5	Èpica 4. Homologació d'activitats	267
5.1.8.6	Èpica 5. Registre d'entitats.....	269
5.1.9	Servei de Vincles	271
5.1.9.1	Objectius i procediments	271
5.1.9.2	Escenari actual i futur.....	271
5.1.9.3	Èpica 1. Alta usuaris, administració i monitorització	272
5.1.9.4	Administració i Monitorització.....	273
5.2	REQUISITS TÈCNICS:	276
5.2.1	Rendiment (Performance):	277
5.2.1.1	Temps de Resposta:	277
5.2.1.2	Càrrega Concurrent:.....	277
5.2.1.3	Processos Batch/Asíncrons:	277
5.2.1.4	Optimització:.....	277

5.2.1.5	Proves de Càrrega:	277
5.2.2	Disponibilitat (Availability):	277
5.2.2.1	Uptime Plataforma:	277
5.2.2.2	Finestres de Manteniment:	278
5.2.2.3	Continuïtat i Recuperació:	278
5.2.3	Usabilitat (Usability):	278
5.2.3.1	Interfície Intuïtiva:	278
5.2.3.2	Navegació Eficient:	278
5.2.3.3	Missatges Clars:	278
5.2.3.4	Temps d'Aprenentatge:	278
5.2.3.5	Ajuda i Documentació:	279
5.2.4	Adaptabilitat (Responsive):	279
5.2.5	Accessibilitat (Accessibility):	279
5.2.5.1	Compliment Normatiu:	279
5.2.5.2	Validació:	279
5.2.6	Mantenibilitat (Maintainability):	279
5.2.6.1	Estàndards de Desenvolupament:	279
5.2.6.2	Configuració vs. Codi:	279
5.2.7	Modularitat:	279
5.2.7.1	Documentació Tècnica:	280
5.2.7.2	Cobertura de Proves:	280
5.2.7.3	Compliment de normatives de qualitat i seguretat del codi en Salesforce	280
5.2.8	Escalabilitat (Scalability):	281
5.2.8.1	Gestió de Volum:	281
5.2.8.2	Aprofitament de l'Arquitectura Multi-Tenant:	281
5.2.8.3	Adherència a les Millors Pràctiques de Salesforce:	281
5.2.8.4	Gestió de Límits del Governador (Governor Limits):	281
5.2.8.5	Gestió de Grans Volums de Dades (Large Data Volumes - LDV):	281
5.2.8.6	Optimització de Consultes:	282
5.2.8.7	Informes i Analítiques:	282
5.2.8.8	Estratègia d'Arxiu	282
5.2.8.9	Disseny Escalable d'Integracions i Gestió de Límits d'API:	282
5.2.8.10	Processament Asíncron:	282
5.2.8.11	Proves d'Escalabilitat:	283
5.2.9	Seguretat (Security):	283
5.2.9.1	Model de Dades i Seguretat:	283
5.2.9.2	Desenvolupament Segur:	283
5.2.9.3	Integracions Segures:	283
5.2.9.4	Gestió d'Identitats:	283
5.2.9.5	Compliment Normatiu:	283
5.2.9.6	Auditoria i Traçabilitat:	284
5.2.10	Interoperabilitat / Integració:	284
5.2.10.1	Estàndards BIT/COE:	284
5.2.10.2	Robustesa i Gestió d'Errors:	284

5.2.10.3	Rendiment:.....	284
5.2.11	<i>Requisits Tècnics Específics de la Plataforma Salesforce</i>	284
5.2.11.1	Plataforma Salesforce i Orientació Tecnològica.....	285
5.2.11.2	Gestió d'Entorns (Sandbox Strategy)	289
5.2.11.3	Gestió de Desplegaments i Pràctiques DevOps	289
5.2.11.4	Estratègia d'Integració Robusta i Escalable.....	290
5.2.11.5	Gestió de Dades: Modelatge, Migració i Qualitat	291
5.2.11.6	Components de l'AppExchange i Gestió de Llicències de Tercers.....	292
6	ORGANITZACIÓ	294
6.1	ORGANITZACIÓ DEL CONTRACTE.....	294
6.1.1	<i>Comitè de Seguiment de contracte</i>	294
6.1.2	<i>Comitè de Direcció Estratègic del contracte</i>	295
6.1.3	<i>Comitè de Seguiment Operatiu del contracte</i>	297
6.1.4	<i>Comitè de Coordinació de Projectes</i>	298
6.2	ORGANITZACIÓ DELS PROJECTES (SERVEIS 1 I 2).....	299
6.2.1	<i>Comitè de Seguiment del projecte</i>	300
6.2.2	<i>Comitè de Direcció del projecte</i>	302
6.2.3	<i>Esdeveniments de seguiment (planning, daily, review i retrospectiva)</i>	303
6.2.4	<i>Reunions de coordinació amb altres projectes amb interdependències</i> ...	304
6.2.5	<i>Reunions tècniques amb el Centre d'Excel·lència (CoE Salesforce)</i>	304
6.2.6	<i>Altres Reunions de seguiment</i>	305
6.2.7	<i>Matriu RACI</i>	305
6.3	ORGANITZACIÓ DEL MANTENIMENT (SERVEI 3)	313
6.3.1	<i>Comitè de Seguiment del Manteniment</i>	314
6.3.2	<i>Comitè de Direcció del Manteniment</i>	315
6.3.3	<i>Reunió de seguiment del servei amb les Direccions/Gerències</i>	316
6.3.4	<i>Comitè de Crisi</i>	317
6.4	EQUIPS I ROLS CLAU	317
6.4.1	<i>Equips i Rols Clau de Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT)</i>	317
6.4.3	<i>Equips i Rols Clau de les Àrees de Negoci de l'Ajuntament</i>	319
6.4.4	<i>Equips i Rols Clau de l'Empresa Adjudicatària</i>	320
6.5	MODEL DE RELACIÓ	321
7	MARC DE TREBALL	325
7.1	FILOSOFIA I PRINCIPIS DEL MARC DE TREBALL SALESFORCE PSS	325
7.2	ADAPTACIÓ DEL MARC ÀGIL PER A SALESFORCE PUBLIC SECTOR SOLUTIONS.....	327
7.2.1	<i>Rols Clau en l'Ecosistema Salesforce PSS</i>	327
7.2.2	<i>Esdeveniments (Events) Adaptats a Cicles Salesforce PSS</i>	329
7.2.3	<i>Artefactes Específics de Salesforce PSS</i>	331
7.3	CICLE DE VIDA DE DESENVOLUPAMENT I DESPLEGAMENT ESPECÍFIC PER A SALESFORCE (ALM) 334	
7.4	EINES DE SUPORT AL MARC DE TREBALL SALESFORCE	335
7.5	COL·LABORACIÓ, COMUNICACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT EN SALESFORCE PSS.....	339

7.6	GOVERNANÇA DEL MARC DE TREBALL SALESFORCE PSS	339
7.7	FLEXIBILITAT I ADAPTACIÓ CONTÍNUA DEL MARC	340
8	QUALITAT DEL SERVEI	341
8.1	PLA DE QUALITAT DEL SERVEI SALESFORCE	342
8.1.1	<i>Introducció i Objectius de Qualitat per a Salesforce</i>	<i>342</i>
8.1.2	<i>Organització i Responsabilitats de Qualitat:</i>	<i>342</i>
8.1.3	<i>Processos d'Assegurament de la Qualitat (QA) en el Cicle de Vida Salesforce</i> <i>342</i>	
8.1.4	<i>Gestió de la Documentació i del Coneixement:</i>	<i>344</i>
8.1.5	<i>Mètriques i Indicadors de Qualitat Específics per a Salesforce:</i>	<i>344</i>
8.1.6	<i>Gestió de Riscos Relacionats amb la Qualitat:</i>	<i>344</i>
8.1.7	<i>Auditories i Revisions de Qualitat:</i>	<i>344</i>
8.1.8	<i>Millora Contínua del Pla de Qualitat:</i>	<i>345</i>
8.2	QUALITAT DEL SERVEI I DELS TREBALLS REALITZATS EN LA PLATAFORMA SALESFORCE	345
8.3	AUDITORIES DE LA PLATAFORMA SALESFORCE I DELS SERVEIS ASSOCIATS	347
8.3.1	<i>Auditories Periòdiques/Planificades:</i>	<i>348</i>
8.3.2	<i>Auditories Sobrevingudes:</i>	<i>348</i>
8.3.3	<i>Responsabilitats de l'Adjudicatari durant les Auditories:</i>	<i>348</i>
8.3.4	<i>Procediment General de l'Auditoria:</i>	<i>349</i>
8.3.5	<i>Resultats de l'Auditoria i Classificació de les No Conformitats:</i>	<i>349</i>
8.3.6	<i>Pla d'Acció Post-Auditoria:</i>	<i>350</i>
8.4	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) PER A LA PLATAFORMA SALESFORCE PSS	351
8.4.1	<i>ANS per al Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament,</i> <i>arquitectura i disseny tècnic</i>	<i>351</i>
8.4.2	<i>ANS per al Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i</i> <i>implantació</i>	<i>354</i>
8.4.3	<i>ANS per al Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat</i>	<i>356</i>
8.4.3.1	<i>Manteniment Correctiu</i>	<i>357</i>
8.4.3.2	<i>Manteniment Recurrent i Evolutiu Recurrent</i>	<i>359</i>
8.4.3.3	<i>ANS Serveis Transversals de Manteniment</i>	<i>359</i>
8.4.4	<i>ANS Transversals (Aplicables a tots els serveis o a la gestió global)</i>	<i>362</i>
9	CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE	365
9.1	HORARI I UBICACIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	365
9.1.1	<i>Ubicació de la Prestació dels Serveis:</i>	<i>365</i>
9.1.2	<i>Horari de Prestació dels Serveis:</i>	<i>366</i>
9.1.2.1	<i>Horaris Serveis 1 i 2</i>	<i>366</i>
9.1.2.2	<i>Horaris base, estès i 24x7 de la prestació del servei de manteniment (Servei 3)</i>	<i>367</i>
9.1.3	<i>Serveis en Remot i Eines de Col·laboració:</i>	<i>368</i>
9.2	EQUIP DE TREBALL	368
9.2.1	<i>Perfils de l'Equip de l'Adjudicatari i Solvència Requerida:</i>	<i>369</i>
9.2.2	<i>Gestió de l'Equip</i>	<i>384</i>

9.3	IDIOMA.....	386
9.4	GARANTIA DEL SERVEI I DELS LLIURABLES	386
9.5	DURADA DEL CONTRACTE	389
9.6	TERMINIS D'EXECUCIÓ I FITES DE FACTURACIÓ	390
9.6.1	<i>Servei 1 . Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic</i>	392
9.6.2	<i>Servei 2. Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació</i>	393
9.6.3	<i>Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat</i>	393
10	CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT.....	397
10.1	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU	397
10.2	CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT	397
10.3	RESPONSABLE DE SEGURETAT	398
10.4	CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL.....	399
10.5	CONFIDENCIALITAT	399
10.6	CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	400
10.7	GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS	401
10.8	AUTORITZACIÓ DELS USUARIS ALS SISTEMES.....	401
10.9	DESENVOLUPAMENT SEGUR	403
10.10	ACCEPTACIÓ I POSTA EN SERVEI.....	404
10.11	PROTECCIÓ DE LES APLICACIONS I SERVEIS WEB	404
10.12	DADES DE PROVES.....	404
10.13	XIFRATGE DE DADES.....	405
10.14	SIGNATURA ELECTRÒNICA	405
10.15	CERTIFICATS.....	405
10.16	PLA DE TRACES	406
10.17	INFORME DE SEGURETAT	406
10.18	AUDITORIA	406
10.19	GESTIÓ D'INCIDENTS	407
10.20	CONFIDENCIALITAT	407
10.21	ACCÉS A LA INFORMACIÓ	408
10.22	DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS.....	408
10.23	ANÀLISIS FORENSES	408
10.24	CONTROL D'ACCÉS	409
10.24.1	<i>Accés local.....</i>	409
10.24.2	<i>Accés remot</i>	409
10.25	GESTIÓ DEL PERSONAL.....	409
10.25.1	<i>Deures i obligacions del personal</i>	409
10.25.2	<i>Formació i conscienciació</i>	410
10.26	PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL	411
10.26.1	<i>Lloc de treball buit</i>	411
10.26.2	<i>Protecció d'equips.....</i>	411
10.27	CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES.....	412

10.28	PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS	412
10.28.1	<i>Etiquetat</i>	412
10.28.2	<i>Transport</i>	412
10.28.3	<i>Esborrat i destrucció</i>	413
10.29	PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ	413
10.29.1	<i>Neteja de documents</i>	413
10.29.2	<i>Protecció del correu electrònic</i>	413
10.30	PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS	414
10.31	GESTIÓ D'EXCEPCIONS	415
11	PROPOSTA TÈCNICA I ECONÒMICA	416
11.1	CONTINGUT DEL SOBRE ELECTRÒNIC B	416
11.2	CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC C	419
12	INFORMACIÓ ADDICIONAL I ACLARIMENTS	423
13	ANNEX 1. SISTEMA D'INFORMACIÓ ACTUAL DE L'ÀREA DE DRETS SOCIALS	424
14	ANNEX 2. METODOLOGIA AGILE SCRUM@BIT	426
14.1	METODOLOGIA ÀGIL PER A PROJECTES BIT	426
15	ANNEX 3. ADINET	427
15.1	FASE DE LLANÇAMENT	427
15.2	FASE D'ELABORACIÓ	427
15.3	FASE DE CONSTRUCCIÓ	428
15.4	FASE DE TRANSICIÓ	429
16	ANNEX 4. CATÀLEG D'APLICACIONS INCLOSES AL SERVEI DE MANTENIMENT ..	431
16.1	LLISTA DE SERVEIS I APLICACIONS	431
17	ANNEX 5. VOLUMETRIES I DATES DEL SERVEI DE MANTENIMENT	433
17.1	MANTENIMENT RECURRENT, CORRECTIU I STM	433
17.2	L·LICÈNCIES	433
17.3	TRANSICIÓ	434
18	ANNEX 6 : FLUXOS A L'EINA DE TICKETING	436
18.1	MANTENIMENT CORRECTIU	436
18.2	MANTENIMENT RECURRENT I EVOLUTIU IDENTIFICATS	437
18.3	SERVEIS TRANSVERSALS DE MANTENIMENT	437
19	ANNEX 7 : INFORMES DE VINCLES	437

1 GLOSSARI

- **Acolliment Residencial:** Són equipaments adreçats a acollir i donar atenció, de manera temporal o permanent, a persones grans que no poden realitzar les activitats de la via quotidiana (neteja de la casa, higiene personal,...) o necessiten una atenció constant (per malaltia, per edat molt avançada,...) i no compten amb suport familiar o d'altres persones, per continuar vivint a casa seva
- **Activitat:** Cada una de les accions realitzades en torn a un o diversos expedients (ciutadans) per un o més professionals. Una activitat pot tenir vinculada una cita a l'Agenda de Gestió.
- **Actualització tecnològica:** adaptació a noves versions de tecnologia base.
- **Adaptació funcional de la llar:** El programa d'adaptació funcional de la llar per a persones grans amb dependència consisteix en la valoració, per part de l'Associació per la Vida Independent, per realitzar adaptacions funcionals a la llar de les persones grans amb dependència amb la finalitat de millorar les activitats de la vida diària. A partir de la valoració que fa l'Associació per la Vida Independent es facilitaran les adaptacions funcionals a la llar a través principalment de productes de suport amb l'objectiu de facilitar l'autonomia, accessibilitat i seguretat de la persona en el seu domicili. En casos excepcionals podran fer algun tipus d'actuació d'arranjament de la llar.
- **Adreça habitual:** És l'adreça postal del domicili on resideix habitualment el ciutadà. Aquesta adreça es té en compte a l'hora d'assignar el cas a un centre i determinar si un expedient està fora de territori.
- **Adreça temporal:** Adreça postal del domicili temporal del ciutadà, amb un període d'expiració.
- **Adreça postal:** Tipus d'adreça a efectes únicament de rebre correspondència.
- **Adreça vigent:** és l'adreça on resideix el ciutadà actualment. Normalment serà l'adreça habitual, però pot coincidir que en determinats moments sigui l'adreça temporal.
- **Administrador:** Persona encarregada de gestionar les diferents dades mestres del sistema.
- **Agenda de Gestió:** Aplicatiu informàtic actual encarregat de gestionar les cites dels diferents professionals socials, a partir de les quals es poden informar activitats a SIAS i a Salesforce i per tant a l'expedient del ciutadà.

- **Alerta:** missatge que es mostra en la capçalera de l'expedient per alertar sobre algun aspecte del mateix que caldria tenir en compte, com per exemple que les seves dades són inconsistentes amb el padró.
- **AMB :** Àrea Metropolitana de Barcelona
- **Apartaments Tutelats:** Equipaments de titularitat de l'Ajuntament destinats a persones més grans de 65 amb capacitat suficient per a realitzar una vida autònoma però que per circumstàncies personals, socials o familiars, no disposen d'un habitatge adient, i que necessiten algun tipus de suport perquè puguin continuar fent vida independent
- **Àpats a Domicili:** El servei de lliurament al domicili de la persona beneficiària d'àpats equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene, a fi de garantir la cobertura de les seves necessitats nutricionals. Inclòs dins d'Atenció Domiciliària.
- **APC:** A Partir del Carrer. Professionals amb perfil d'educador social, lligats al districte, que contacten amb joves que es relacionen al carrer.
- **Aplicació informàtica:** programa informàtic dissenyat com a eina per permetre a la persona usuària realitzar una o diverses tasques.
- **Atenció de servei:** és un període de temps continuat durant el qual un usuari està sent atès per algun un servei d'atenció de l'àrea de drets de socials de forma ininterrompuda.
- **Avís:** notificació de caràcter purament informatiu que no requereix cap actuació per part del professional.

B

- **BackOffice:** Entorn d'accés restringit i controlat, per a gestionar les dades que es mostren a l'aplicació.
- **Backlog:** llista de ítems de treball (normalment requeriments en format d'històries de persona usuària) per a un producte desenvolupat utilitzant el marc de treball Scrum.
- **BI:** Business Intelligence

C

- **Capítol IAR (Infància i Adolescència en Risc):** capítol del procés d'atenció d'un infant o adolescent (que pot coincidir o no amb la totalitat de l'episodi d'atenció) que s'obre en el moment en què es detecta (d'ofici o per part d'un tercer) una possible situació de risc d'un infant o adolescent. L'obertura d'un Capítol IAR comporta una sèrie d'especificacions en el procés d'atenció: terminis, eines diagnòstiques, informes... Un Capítol IAR fa referència a un infant o adolescent. Un Capítol IAR pot

incloure varies Demandes IAR. El Capítol IAR s'incorpora al procés d'atenció de l'expedient de la persona usuària.

- **Centre:** és el lloc on s'organitzen certs serveis d'atenció amb major volum d'atenció i estan distribuïts pel territori per tal de donar una millor cobertura a la ciutat i aconseguint més proximitat a la ciutadania. Poden tenir caràcter territorial o d'àmbit d'intervenció.
- **Centre de Dia:** Servei d'acollida durant el dia de persones grans que viuen a domicili, necessiten ajuda per a les activitats de la vida diària i no poden estar soles a casa
- **CINTRAOS:** Conjunt de servei que conformen els mòduls comuns de la arquitectura de les aplicacions de Drets Socials.
- **COE Salesforce:** Centre d'excel·lència Salesforce de BIT.
- **ControlUser:** Aplicació de gestió de perfils i grups d'accés a totes les aplicacions informàtiques gestionades per BIT.
- **CUESB:** Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona. És el recurs central i especialitzat per atendre qualsevol situació d'urgència o emergència social que es pugui produir a la ciutat de Barcelona i/o als municipis adherits de l'Àrea Metropolitana durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
- **CSS:** Centre de Serveis Socials, són centres d'informació, orientació i atenció per tractar els problemes socials que afecten a les persones i a les famílies. Proporcionen SBAS a nivell territorial.
- **Canvi normatiu:** canvi produït en la normativa legal que afecta a l'objecte del contracte i que requereix d'accions d'adaptació dels sistemes.
- **Connexió LAN-to-LAN:** servei de transmissió de dades punt a punt basat en un protocol IP, que permet connectar dues seus d'un mateix client.
- **Consulta bloquejant:** consulta de tipus funcional resultant d'un bloqueig en l'operativa habitual.
- **Consulta normal:** consulta de tipus funcional sense bloqueig en l'operativa habitual.

D

- **DATC:** Dispositiu d'Atenció Telefònica
- **Demanda:** És una petició explícita o implícita que realitza l'usuari de serveis socials que es concreta en una demanda de prestació o recurs, una comunicació d'una necessitat o una explicació d'un problema. Demanda de tercers, és la demanda que realitza un ciutadà, veí, cos policial o altre agent social respecte d'una situació o persona, i que es valora com una entrada al Sistema de Drets Socials bàsica.

- **Demanda d'intervenció:** Sol·licitud a un altre servei per col·laborar en l'actuació sobre un cas.
- **Demanda IAR:** en el context d'Infància i adolescència en risc, sol·licitud d'un tercer (DGAIA, Fiscalia de menors o Jutjats) de valoració d'una possible situació de risc d'un infant o adolescent. Una Demanda IAR obre (si no ho està ja) un Capítol IAR. Un Capítol IAR pot incloure varies Demandes IAR. Una Demanda IAR pot incloure a un o més infants o adolescents.
- **Demandant:** Persona que realitza una sol·licitud d'actuació en nom d'un altre.
- **DEP:** Abreviatura de l'aplicació de la Llei de la Dependència.
- **Derivació:** Sol·licitud a un altre servei per delegar completament la responsabilitat sobre l'actuació d'un cas.
- **Director/a de Centre (DC):** Professional encarregat de dirigir i coordinar les activitats i els recursos humans, econòmics i materials que es donen des d'un centre que prové algun dels serveis de l'IMSS.
- **Director/a de CSS (DCSS):** Professional encarregat de dirigir i coordinar les activitats i els recursos humans, econòmics i materials que es donen des d'un centre de serveis socials.
- **Director/a IMSS serveis centrals (DIMSS):** inclou direccions i caps de departament. Professional encarregat de dirigir i coordinar els serveis socials des dels serveis centrals de l'IMSS, amb context territorial o d'àmbit d'intervenció.
- **Director/a territorial de Serveis Socials (DTSS):** Professional encarregat de coordinar serveis socials d'un determinat districte.
- **Director/a de servei:** Professional encarregat de dirigir un servei social en tot el territori.
- **DPR:** Sigles dels conceptes Demanda, Problema i Recurs.

E

- **ECEIA:** Equip Central d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. EAIA per a tota la ciutat de Barcelona que realitza els estudis de risc amb caràcter prioritari d'infants i adolescents.
- **EED:** Eina d'Explotació de Dades de Drets Socials
- **EDEE:** De l'Equip Docent a l'Equip Educatiu, programa que depèn de l'IMSS i que proporciona la figura del/la professional de l'educació social dins dels centres escolars.
- **EDEIAR:** Equip de Demandes d'Estudi d'Infància i Adolescència en Risc. Equip que centralitza a nivell de ciutat les demandes d'estudi de situacions de risc d'infants i adolescents a petició de Fiscalia, DGAIA o Jutjats, i distribueix en el servei i centre

que ha de realitzar l'estudi. Realitza l'estudi de la situació de risc en aquells casos en que cap servei i centre tenen oberta atenció a l'infant o adolescent.

- **Episodi:** És l'atenció que s'inicia amb una entrada d'un usuari a alguna de les unitats del circuit de Drets Socials durant un període de temps i es pot tancar a partir de l'assoliment dels objectius del pla de treball, o unilateralment per part de l'usuari o a decisió del professional referent. Aquell període continuat de temps en que l'usuari ha estat objecte d'una o més intervencions de servei.
- **ET:** Equip Tècnic. Equip de professionals d'un centre, normalment amb els perfils de treball social, educació social, psicologia. Formen part dels diferents centres dels diferents serveis de l'IMSS.
- **EV:** Equip Volant, equip format per professionals del treball social i administratiu, que donen suport als CSS en la cobertura de baixes laborals de curta durada.
- **Equipament:** Un equipament és una instal·lació física, de l'ajuntament o no, de dins o de fora de Barcelona. Un equipament pot contenir un o més d'un centre. Un centre pot estar tant a un equipament concret com a més d'un.
- **Estat de la intervenció servei:** Indica en quin punt de l'actuació es troba una determinada intervenció de servei dintre d'un episodi en concret.
- **Estat de la Resposta o Recurs:** Indica en quin punt del seu cicle es troba un recurs d'un expedient.
- **Expedient:** Es l'historial individual, familiar, de grup o de projecte comunitari que conté dades personals, de l'entorn familiar, de convivència, social i territorial així com el relat de totes les intervencions professionals que s'han dut a terme i les prestacions, recursos i serveis adjudicats utilitzats o derivats, d'acord amb la legislació de protecció de dades.
- **Expedient familiar:** Expedient format per diversos individus que comparteixen vincles familiars o afectius i que es tracten de forma agrupada.
- **Expedient associat:** Cada un dels expedients als que pertany un determinat individu.
- **Expedient de tractament grupal:** Expedient vinculat a un projecte (veure definició).
- **Èxitus:** terme llatí que significa «sortida» i s'usa en [medicina](#) (i en les aplicacions de Drets Socials) com a simplificació de la expressió *Exitus Letalis*, que literalment significa «sortida mortal» o «sortida per causa de mort». Des del punt de vista informàtic, un tancament d'intervenció de servei per causa "Èxitus" comportarà el tancament de tota la resta d'intervencions, de l'episodi i del propi expedient.

- **Èpica:** contenidor d'ítems del backlog que serveix per fer un seguiment a alt nivell de la realització d'un conjunt de funcionalitats més petites (ítems en forma d'història de persona usuària).
- **Equip de desenvolupament:** és el conjunt de professionals que realitzaran totes les activitats de definició, construcció, prova i desplegament del producte. La seva mida acostuma a estar entre 3 i 9 persones.
- **Equip Scrum:** és la cèl·lula operativa d'un projecte Scrum. Consta de l'equip de desenvolupament, el Product Owner i el Scrum Master.
- **Evolutiu recurrent:** adequació constant dels sistemes i processos a noves necessitats i peticions de millores funcionals. Veure "4.3.5.3 Serveis d'evolutius recurrents"

F

- **Firewall:** part d'un sistema o xarxa que està dissenyat per bloquejar l'accés no autoritzat, permetent al mateix temps comunicacions autoritzades.

G

- **GPA:** Gestor de Procediments Administratius.
- **Grup d'accés:** Agrupació que es realitza des de l'eina de ControlUser per determinar els centres de serveis socials als que tindrà accés l'usuari.

H

- **Habitatges amb serveis:** Són habitatges socials de protecció oficial propietat del Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona cedits en règim d'ús i habitació a persones majors de 65 anys autònomes
- **Història de persona usuària:** funcionalitat de mida reduïda i rellevant per la persona usuària. S'acostuma a identificar amb el format canònic: Com <rol> vull <nom de funcionalitat> per <benefici per la persona usuària>.

I

- **Identificador IAR:** identificador que apareix en la fitxa de persona usuària d'un infant o adolescent i els seus progenitors o tutors legals en el moment que aquests tenen un Capítol IAR.
- **IMPD:** Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
- **IMSS :** Institut Municipal de Serveis Socials
- **Incidència:** problema causat per l'hostilitat d'un usuari que està registrat al sistema.
- **Intervenció professional:** període d'activitat continuat d'un professional vinculat a un expedient.

- **Intervenció de servei:** període d'activitat continuat d'un determinat servei social vinculat a un expedient. Cada intervenció de servei pot tenir diverses intervencions professionals associades.
- **Intervenció de CUESB:** cadascuna de les actuacions d'urgències o emergències ateses pels professionals del CUESB. Aquestes atencions poden aglutinar un o més expedients i un o més professionals.
- **Incidència:** defecte o fallida que bloqueja l'aplicació o els processos de funcionament habituals.
- **Increment del producte:** resultat del sprint que ha de ser potencialment lliurable al client. Això vol dir que com a mínim ha d'estar provat i validat pel client en un entorn realista, i que ha de contenir tots els components de la solució, com el codi, però també les proves i la documentació.

L

- **LAPAD:** Llei d'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència
- **Llicència de software:** contracte entre el llicenciador (titular dels drets d'explotació) i el llicenciatari (persona usuària consumidor) del programa informàtic, per utilitzar el software complint una sèrie de termes i condicions.

M

- **Membre:** Ciutadà/na registrat al sistema que no és usuari. Pot estar vinculat a grups, projectes o ser persona de contacte/familiar d'algun expedient.
- **MIB:** Model d'Informació Base. Sistema informàtic que conté el repositori de dades de ciutadans i persones jurídiques amb els que l'Ajuntament ha tingut algun tipus de relació (empadronats, contribuents, usuaris de serveis municipals, etc.)
- **Manteniment correctiu:** resolució d'incidències i/o problemes identificats a les aplicacions per part de les persones usuàries que provoquen un mal funcionament d'aquestes.
- **Manteniment recurrent:** l'adequació de les aplicacions als constants canvis en els sistemes i processos, a les noves necessitats, peticions de millores funcionals, formacions i transicions.
- **Metodologia Agile:** metodologia àgil de desenvolupament de projectes pròpia de l'Ajuntament de Barcelona.
- **Mòdul:** conjunt de funcionalitats amb una coherència funcional. Els mòduls poden descriure's al backlog com un conjunt d'èpiques.

N

- **Nucli:** cada una de les tres agrupacions que defineixen la xarxa de relacions de l'usuari: el nucli de convivència, el nucli familiar i el nucli familiar de convivència.
- **Nucli de convivència:** nucli conformat per persones que viuen al mateix domicili.
- **Nucli familiar:** nucli conformat per persones amb vincles familiars o afectius.
- **Nucli Familiar de convivència:** Intersecció dels nuclis familiar i de convivència. Habitualment és el concepte amb el que es treballa de cara a la tramitació de recursos i té una sèrie de dades associades com per exemple ingressos per càpita o tipus de nucli (monoparental, extens, etc.)

O

- **Objectius del pla de treball:** Cada una de les fites que es desprenen d'analitzar les problemàtiques socials del demandant. Un objectiu ha de poder ser mesurable quantitativament.
- **Obrir intervenció/Obrir atenció:** Acció amb la que s'inicia una intervenció d'un determinat tipus de servei. Si és la primera intervenció de servei, aquesta obrirà l'episodi.
- **Orientació del cas:** Es una tasca que és realitza en la Unitat de seguiment i que està estretament lligada al pronòstic:
 - Que decideix si la intervenció serà un **Seguiment de Recurs** o de **Tractament**.
 - S'orienta si és el cas, **el tipus de tractament inicial:** social, educatiu i psicològic.
 - Es preveu **la interdisciplinarietat**.
 - Es preveuen **els nivells d'intervenció:** individual, grupal o comunitari i si és considera un cas de coordinació transversal i/o de treball en xarxa d'abordatge.
- **OPSE:** Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques
- **OVT:** Oficina Virtual de Tràmits.

P

- **PDF:** Portable Document File, estàndard de documentació en format electrònic d'Adobe utilitzat a les aplicacions de Drets Socials.
- **PDIB:** Pasarel.la d'interoperabilitat que utilitzen les aplicacions de Drets Socials per comunicar-se amb el AOC.
- **Perfil d'accés:** Agrupació que es realitza des de l'eina de ControlUser per determinar els permisos que tindrà un determinat usuari a l'hora d'usar l'aplicació.
- **Perfil professional:** Cada una de les especialitats en les que pot treballar un professional social: psicòlegs/òlogues, educadors/res, treballadors/res socials, advocats/des, etc.
- **Persona:** qualsevol ciutadà que té o ha tingut relació directa o indirecta amb l'àrea de Drets Socials.

- **Persona usuària:** Ciutadà registrat al sistema que té, o ha tingut algun episodi obert.
- **Persona usuària atesa:** Persona usuària que té atenció oberta en algun servei.
- **Persones que viuen en la mateixa adreça:** grup format per les persones que comparteixen adreça en la base de dades de SIAS. Si a més de viure junts hi existeix algun altre tipus de relació de convivència, podria formar-se un expedient d'atenció familiar seleccionant les persones que formen aquesta unitat.
- **Pla de treball:** Dades sobre les que treballa un professional social en un expedient, que determinen el tipus de tractament, els objectius i el seu grau de compliment, les accions que ha de realitzar l'usuari per assolir els objectius i les activitats de seguiment.
- **PIAD:** Punt d'Informació i Atenció a les Dones
- **PMH :** Patronat Municipal d'Habitatge
- **Potencialitat:** Són els recursos , les capacitats i habilitats que l'individu i/o la pròpia família o en el seu torn disposa per donar resposta o activar el suport necessari per fer front a la crisi o situació específica. Considerem també potencialitats aquells factors de protecció , entesos com elements , circumstàncies i/o variables que apaivaguen, compensen o disminueixen els efectes dels factors de fragilitat i de risc.
- **Prestació:** Son recursos i actuacions socials de dret universal per uns usuaris determinats per llei.
- **Problema:** Es una situació de necessitat, de dificultat o de trànsit explicitada o no que dificulta la integració social de la persona o la família per un tema en concret, durant un període. Són també aquells factors de fragilitat específics que poden ser elements o causes que contribueixin, influeixin o facilitin que és pugui desencadenar una situació de risc específica: maltractament infantil, maltractament de gent gran, violència de parella, etc.
- **Pronòstic:** Es una fase del procés d'atenció en que es realitza una valoració i previsió de futur contextualitzada de les possibilitats de recuperació, o millora de l'individu o família en funció de la intervenció professional i recursos disponibles.
- **Procés d'atenció:** conjunt d'elements que conformen la intervenció d'un determinat servei que estigui actuant sobre un expedient individual o familiar.
- **Professional de primera atenció:** Professional social que realitza el primer diagnosi sobre la situació d'un sol·licitant i que pot optar per realitzar ell mateix el seguiment del cas si és de baixa complexitat o bé sol·licitar la derivació a un professional de seguiment.

- **Professional de referència:** És el que elabora, coordina i dona seguiment al pla de treball individual o familiar d'atenció. És el professional a qui l'usuari es dirigeix per tenir accés a la informació, per resoldre dubtes i interrogants. És l'interlocutor i coordinador de la globalitat d'intervencions i respostes que es donen a la persona o unitat de convivència des dels diferents serveis, i es el que convoca als professionals implicats sempre que sigui necessari.
- **Professional d'atenció:** Persona que treballa en un servei social i que pot intervenir sobre un expedient en funció del seu perfil professional (psicòlegs/òlogues, educadors/res, treballadors/res socials, advocats/des) amb un determinat rol d'intervenció (referent, co-referent, actuació puntual...)
- **Projecte:** actuació d'un conjunt de professionals socials sobre un grup d'expedients (o simplement actuació de coordinació entre ells). Cada projecte té un expedient propi i poden ser de tres tipus: complementarietat institucional, atenció grupal o acció comunitària.
- **Protocol de derivació:** dades necessàries per informar al servei de destí sobre un cas que s'ha de traspasar.
- **Parametrització:** capacitat de personalització del sistema permetent que es puguin modificar aspectes puntuals del seu funcionament sense necessitat de realitzar desenvolupament evolutiu.
- **Pas a producció:** procés a través del qual les aplicacions o evolutius desenvolupats es transfereixen al computador productiu destí amb l'objectiu de ser utilitzats per la persona usuària final.
- **Penalització:** import o percentatge de sanció que s'aplica en cas d'incompliment d'un o més acords de nivell de servei.
- **Pla de lliuraments (release plan):** descripció de l'estratègia de lliuraments del producte al client. Un lliurament és el resultat de la descomposició d'una part del backlog en sprints.
- **Problema:** origen d'una o més incidències de les que es desconeix la causa. Una vegada una o varies incidències s'agrupen en un problema, es centralitza l'anàlisi i la seva resolució.
- **Producte:** sistema informàtic que es crea o es manté.
- **Product Owner (PO):** segons Scrum és el rol que gestiona el producte, representant al client i marcant les prioritats per maximitzar el valor lliurat. Aquest rol pot definir els ítems del backlog i validar-los, o bé delegar aquesta funció en alguna altra persona, típicament membres de l'equip de desenvolupament.

- **Proves funcionals:** prova basada en l'execució, revisió i retroalimentació de les funcionalitats prèviament dissenyades per a l'aplicació que busquen avaluar que l'aplicació conté les funcionalitats que s'han especificat.
- **Proves UAT:** proves funcionals definides i que es realitzen de forma conjunta amb les persones usuàries referents i on es verificarà que els requeriments funcionals definits es compleixin.
- **Proves UA AM:** proves funcionals definides i executades de forma prèvia a les proves UAT, aprovades a l'inici del desenvolupament, dissenyades i executades pels Serveis Transversals de Manteniment (STM).

Q

- **Qualitat tècnica:** subservei de manteniment recurrent que inclou tasques de millora dels sistemes o de les integracions amb tercers, per ser incorrectes o estar incomplets, i tasques de manteniment preventiu i perfectiu.

R

- **RESPIR:** programa de suport adreçat a les famílies que tenen al seu càrrec persones més grans de 65 anys amb un determinat grau de dependència i/o persones amb discapacitat degudament acreditada
- **Resposta:** recurs o informació que es dona a una persona usuària per cobrir una problemàtica concreta.
- **Responsable del servei:** Professional principal d'un servei que s'encarrega de coordinar les accions que s'han de dur a terme per assolir els objectius assignats a un usuari.
- **Referent de seguiment:** Professional de la USTAC que assumeix el paper de responsable del cas durant la fase de tractament o seguiment de recurs.
- **Referent complementari:** Professional que comparteix responsabilitat de gestió en el cas junt amb el referent de seguiment. Usualment es tracta de professionals de serveis especialitzats com EAIA.
- **Rol d'Intervenció:** Rol amb el que actua un professional social dintre d'un cas (referent, co-referent, intervenció puntual, etc.)
- **Requeriment:** necessitat documentada sobre el contingut, forma o funcionalitat d'una aplicació informàtica.
- **Reunió de Kick-off:** reunió de llançament de projecte.

S

- **SAD:** Servei d'Atenció Domiciliària
- **SADEP:** Servei d'Atenció a la Dependència

- **SAIER:** Servei d'Atenció als Immigrants, Estrangers i Refugiats. És un servei municipal que ofereix informació i assessorament sobre immigració, protecció internacional, emigració i retorn voluntari a qualsevol persona que visqui a la ciutat de Barcelona. Ofereix també atenció social a persones nouvingudes a la ciutat de Barcelona. Proporciona el SBAS en un àmbit específic.
- **SARA:** Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida. Es tracta d'un servei ambulatori d'àmbit ciutat i de titularitat municipal que ofereix atenció ambulatoria específica a persones víctimes de situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents, i persones LGTBI, o persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència). Proporciona el SBAS en un àmbit específic.
- **SASSEP:** Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic. Atenció social a les persones, famílies i col·lectius en situació de sensellarisme a l'espai públic i en assentaments o infrahabitatges amb dinàmiques d'assentament. (Compacta el SISMO i OPAI anteriors). Proporciona el SBAS en un àmbit específic.
- **SAUV:** Servei d'Atenció Urgent a la Velleja. El servei té per objectiu facilitar l'acolliment residencial de caire temporal a les persones grans que es troben en situació d'urgència social i que l'únic recurs vàlid per atendre-les és l'ingrés en un centre residencial geriàtric, oferint assistència integral a les activitats de la vida diària, mentre es fa una exploració, diagnòstic i gestió dels tràmits necessaris per a donar sortida del servei en el temps just i necessari, ja sigui per retorn al domicili, per ingrés en residència definitiva o resolució de la situació d'urgència. Durant aquest període també es pretén facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència de les persones grans ateses, afavorint la recuperació del major grau d'autonomia personal i social possible.
- **Satèl·lit:** aplicació que gestiona un servei o recurs i que es relaciona amb SIAS per consultar i modificar dades dels usuaris atesos. Exemples d'aquestes aplicacions serien SAD, TAD, SAIER, etc.
- **SBAS:** Servei Bàsic d'Atenció Social. Conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, integrat per equips tècnics, amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones. A la ciutat de Barcelona el SBAS es proporciona a través de diferents serveis i centres municipals en funció de criteris territorials o d'àmbit d'actuació: CSS, SARA, SISFAM, etc.
- **SEAIA:** Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i Adolescència. Equip especialitzat que es dedica a la valoració, actuació i atenció d'infants en risc de desamparament o en situació de desamparament, així com el seguiment i el tractament de les seves famílies.

- **SDI:** Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrats sols. Proporcionen atenció social a joves majors d'edat, de 18 a 21 anys, que viuen als carrers i espais públics o en infrahabitatges de la ciutat de Barcelona i es troben en situació de greu risc social i desemparament. També atenen a menors d'edat detectats per tal de vincular-los al sistema de protecció de la Generalitat. Proporciona el SBAS en un àmbit específic.
- **Servei d'Emergències Socials:** Presta d'atenció psicosocial immediata a les persones que en l'àmbit municipal i ajuntaments adherits de l'AMB, són afectades per sinistres(incendis, explosions, inundacions, etc.), l'activació d'un Pla de Protecció Civil en qualsevol fase o nivell, l'activació del Pla d'Acció del Grup Logístic Social(operació fred, operació onada de calor, respostes emergències massives, ...).
- **Seguiment de recurs:** És una atenció dirigida a aquells usuaris a qui s'adjudica un recurs o prestació, que precisa un seguiment del professional de referència. És un tipus d'intervenció centrada bàsicament en el seguiment i coneixement de l'ús, efectes i adequació, d'un recurs o prestació. Implica una intervenció llarga en el temps i baixa en la freqüència. Aquest seguiment ha de garantir la detecció de situacions que puguin requerir altre tipus d'atenció.
- **Servei de neteja de la llar:** La neteja de la llar és un servei de suport a la neteja ordinària de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat
- **Servei d'Urgències Socials:** Presta atenció a les persones que trobant-se en l'àmbit municipal de Barcelona i en l'àmbit dels municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona adherits al conveni marc, presenten una situació d'urgència o d'alt risc social. Aquest servei complementa els serveis prestats pels centres de serveis socials polivalents i específics de fora de l'horari d'aquests. El presta el CUESB.
- **Servei social:** Cadascú dels serveis oferts per l'Ajuntament de Barcelona en el catàleg de Drets Socials. Un servei es pot prestar en un o varis centres.
- **Servei especialitzat:** qualsevol dels serveis socials diferents del Servei Bàsic d'Atenció Social, que s'encarreguen d'una problemàtica o un perfil d'usuaris determinat, com son EAIA (equip d'atenció a la Infància i Adolescència), SPSS (servei persones sense sostre), SAIER (servei d'atenció a l'immigrant, emigrant i refugiat), ...
- **Serveis d'atenció Domiciliària:** conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones amb manca d'autonomia personal i persones i famílies amb dificultats de desenvolupament o

d'integració social. Dins dels serveis d'atenció domiciliària s'inclouen entre altres el servei d'atenció personal, el servei de neteja de la llar, el servei de teleassistència, el servei d'àpats a domicili, el servei d'arranjaments, el servei MIMAL i el servei VINCLES.

- **SGC:** Servei de Gestió de Conflictes. Treballa la prevenció, la contenció, el tractament i la resolució de situacions d'alarma social i conflictes desencadenats a l'espai públic, desenvolupant projectes operatius d'àmbit social, complementaris als serveis de territori.
- **SIAS:** Sistema d'Informació d'Acció Social, nucli del mapa d'aplicacions de Drets Socials.
- **SIAS-Serveis:** Mòdul de connexió del SIAS amb les seves aplicacions satèl·lits.
- **SIFE:** Servei d'Integració Familiar en Família Extensa. Servei que realitza la valoració, mediació i suport a les famílies extenses que tenen la guarda d'infants o adolescents declarats en desemparament i tutelats per la DGAIA amb mesura d'acolliment en família extensa. Treballa conjuntament amb l'EAIA.
- **SIS** Atenció i Tractament (Servei d'Inserció Social): Servei adreçat a millorar les condicions de vida de les persones que estan al carrer. Ofereix atenció en medi obert, primera acollida i tractament a través d'equips de detecció i d'atenció al carrer que s'encarreguen de motivar-les perquè acceptin ser ateses en serveis i recursos específics, i d'equips de primera acollida i tractament social, que amb suport psicològic, mèdic i jurídic atenen les persones que han manifestat la voluntat d'entrar dins dels plans d'inserció. Proporciona el SBAS en un àmbit específic.
- **SISFAM:** Servei que atén a famílies amb infants a càrrec, de qualsevol origen, que viuen i pernocten en assentaments (naus i solars), en locals o en d'altres infra habitatges amb dinàmica d'assentament a la ciutat de de Barcelona. Proporciona el SBAS en un àmbit específic.
- **SOASS:** Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme. Engloba els Serveis SIS I SISFAM
- **SPSS:** Serveis de Persones Sense Sostre, Persones Vulnerables.
- **SIRIUS:** Aplicació per a la gestió dels expedients atesos pels professionals dels centres de serveis socials (CSS).
- **SAU:** Servei d'Atenció a la persona Usuària.
- **Serveis d'aplicació:** l'agrupació funcional d'un o més sistemes TIC i tasques associades que faciliten els processos de negoci de l'organització. Aquests serveis estan governats pel/per la responsable de servei de BIT.

- **Serveis d'aplicació totalment externalitzats:** serveis d'aplicació on la figura del/de la responsable de servei està inclosa en el contracte i és responsabilitat de l'empresa adjudicatària, que governarà el servei en la seva totalitat.
- **Serveis del contracte:** conjunt de serveis inclosos en el contracte, amb el seu corresponent abast: manteniment correctiu, manteniment recurrent, evolutius identificats i serveis transversals de manteniment.
- **Serveis Transversals de Manteniment (STM):** serveis que tenen com a objectiu l'assegurament de la qualitat, la documentació, el govern i, en general, el correcte desenvolupament del contracte.

T

- **TAD:** Servei de Teleassistència Domiciliària.
- **Tancament d'intervenció de servei:** acció que comporta la finalització d'una determinada intervenció de servei i totes les seves intervencions professionals associades. Si és l'última intervenció de servei aquesta tancarà l'episodi.
- **Tasca pendent:** notificació que requereix una acció per part del professional per tal que desaparegui de la llista.
- **TRAC:** Tècnic Responsable D'Acció Col·lectiva. En el context de l'atenció col·lectiva en els CSS, professional responsable de la creació, seguiment i avaluació d'una acció col·lectiva. Poden ser persones de l'ET o UGA. L'acció col·lectiva pot ser: atenció grupal, intervenció comunitària o treball en xarxa.
- **TF:** Treballadora Familiar, Servei d'atenció personal, inclòs dins d'Atenció Domiciliària.
- **Tractament:** El tractament en els serveis Socials Bàsics és una abordatge en profunditat, sovint interdisciplinari de la situació explicitada o diagnosticada d'un usuari o família. Aquest abordatge està encaminat a potenciar i/o restablir les potencialitats de l'usuari o la família, així com a prestar els recursos, les estratègies tècniques necessàries i el suport professional adequat per fer front a una situació determinada o procés vital. Implica una intervenció intensiva en el temps al menys inicialment.
- **Tràmit:** Procediment administratiu per obtenir un recurs.
- **Traspàs:** concepte que aglutina les demandes d'atenció, canvis de centre i derivacions de servei.
- **Traspassar expedients:** Traspasar la gestió d'un cas social a un altre professional amb el mateix rol d'intervenció que el tenia el professional sortint.
- **Teleassistència:** El servei de Teleassistència domiciliària s'adreça a persones amb algun grau de dependència (majoritàriament gent gran) i que per causa de la seva

situació personal, edat o estat de salut poden requerir una atenció puntual durant les 24 hores del dia tots els dies de l'any. Permet a la persona usuària estar connectada sempre amb un equip de professionals per avisar-los en cas de necessitat o urgència. Des de la central receptora uns professionals atenen la consulta i activen, si cal, el recurs més adient a la situació: localitzar els familiars o persones de contacte, desplaçar al domicili de l'usuari una Unitat Mòbil, activar altres serveis d'urgència (061, Bombers, Guàrdia Urbana,...). Consisteix en un dispositiu domèstic d'alarma connectada per línia telefònica amb el centre de control, fet que permet, davant d'una situació urgent i només prement un botó, establir contacte verbal amb la central preparada per donar resposta immediata al problema.

- **Transició:** està format pel període de Recepció i de Devolució. El període de recepció comença en el moment en què es formalitza el contracte, es gestiona per cadascun dels serveis d'aplicacions i el seu calendari, i finalitza en el moment en què la nova empresa adjudicatària inicia la prestació de cada servei. El període de devolució comença en el moment en què l'empresa adjudicatària inicia les tasques de transferència de coneixement a la futura empresa proveïdora del servei o a BIT, i finalitza a la data de finalització del contracte.

U

- **UA:** Unitat Administrativa. Unitat d'un centre formada pel personal administratiu i de suport del mateix.
- **UGA:** Unitat de Gestió Administrativa. Unitat dels CSS formada pel personal administratiu. Aquesta unitat és la que realitza el registre d'usuaris i demandants, gestiona les agendes dels professionals socials i tramita alguns recursos.
- **UPA:** Unitat de Primera Atenció. Aquesta unitat és la que realitza la primera entrevista a l'usuari i que pot realitzar el seguiment del cas si es tracta d'un de baixa complexitat.
- **Urgència Social:** S'entén per urgència social aquella situació que ve donada per un succés precipitant amb consciència o no, expressada o no, de la/les persona/es afectada/es (que pot venir per part de tercers o ser identificada per professionals), i que requereix d'una atenció immediata i ineludible, sense la qual és previsible o raonable que es produeixi un deteriorament clar i important de la situació o un perjudici per a la persona o persones afectades
- **USTAC:** Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva. Aquesta unitat és la que realitza el seguiment dels casos que requereixen tractament o seguiment de recurs.

- **Usuari/ària:** aquella persona que rep o ha rebut un recurs o servei de l'àrea de Drets Socials
- **Usuari/ària de serveis socials:** Es la persona individual o nucli (familiar de convivència, familiar, o de convivència), atès directa o indirectament per un servei social que té una resposta oberta, i/o una activitat directa i/o se li ha vinculat un objectiu en un període de temps determinat.
- **Usuari/ària atès/a:** Es la persona atesa directament pel servei social que té una resposta oberta i/o una activitat directa durant un període determinat.
- **Usuari/ària de l'aplicació:** persona encarregada de gestionar el sistema. Depenent del seu perfil i grups assignats podrà realitzar unes accions o altres.

V

- **Volumetries:** informació estadística propietat de BIT dels diferents serveis objecte del plec per poder realitzar l'explotació de dades.

W

- **WebService:** estàndard de comunicacions entre aplicacions que es basa en l'intercanvi d'informació XML mitjançant els protocols SOAP o RPC. En RMI s'utilitzen webservices per entendre's amb altres sistemes.

X

- **Xarxa de relacions:** dades de l'entorn de l'individu, formada principalment pels tres nuclis bàsics (convivència, familiar i familiar de convivència) i per les agrupacions a les que pertany.
- **XML:** sigles d'Extensible Markup Language, és un [metallenguatge](#) extensible d'etiquetes desenvolupat per el [World Wide Web Consortium](#) (W3C). S'utilitza en SIAS per intercanviar dades amb altres sistemes, com la PDIB.

2 INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia (en endavant, BIT) és l'organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona que té com a objectiu subministrar tots els serveis de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) de l'Ajuntament de Barcelona i les empreses públiques que en depenen. Entre les seves funcions està acompanyar en la identificació de necessitats i definir i desenvolupar solucions per garantir que els projectes de transformació digital s'adeqüin a les necessitats específiques de les àrees de l'Ajuntament.

La **Direcció de Serveis de Tecnologia i Transformació Digital de Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció** del BIT té com a missió impulsar la innovació i l'adopció de tecnologies per assegurar els objectius estratègics i operatius de les àrees a les que dona servei, seguint les directrius, polítiques i estratègies TIC establertes per l'Institut.

El sistema de gestió dels serveis públics i dels procediments administratius de l'Ajuntament de Barcelona s'ha desenvolupat històricament mitjançant sistemes d'informació especialitzats i operats per l'estructura organitzativa municipal. La innovació tecnològica i més concretament les tecnologies digitals estan proporcionant un camp d'oportunitats per a transformar els processos i sistemes de gestió municipal. Els darrers anys s'ha anat desenvolupant un entorn d'administració electrònica que vertebrat pel catàleg de procediments i tràmits de l'ajuntament, està transformant els processos de tramitació, d'entorns presencials i telefònic (010) cap a entorns digitals (Internet, seu electrònica...). Aquesta transformació exigeix canvis als sistemes d'informació corporatius i una integració dels sistemes de gestió especialitzada (Back Office, en endavant BO).

L'entorn normatiu, la voluntat estratègica de l'ajuntament i les exigències d'una ciutadania cada vegada més connectada i avesada a utilitzar els mitjans digitals, impulsen una transició digital de gran impacte a nivell intern i extern. Considerant que la cartera de procediments administratius i tràmits de l'ajuntament supera el mig miler, que la digitalització de procediments administratius suposa l'aplicació de mitjans tecnològics i la reenginyeria de processos i que l'alta complexitat d'alguns processos de gestió, evidencia una important transició digital. S'han desenvolupat de forma progressiva, diferents entorns de tramitació electrònica d'acord amb els avantatges dels sistemes tecnològics a l'abast, les oportunitats estratègiques i els recursos disponibles. Aquest procés de transformació digital, imprescindible i de gran abast requereix a més de consolidar els sistemes i processos de

digitalització de procediments i tràmits, cercar fórmules d'industrialització i acceleració dels processos de transformació.

La complexitat i interdependència dels sistemes d'informació exigeix una arquitectura tecnològica específica per gestionar i monitoritzar una important gestió del canvi. El procés de transició digital enfocat des de la digitalització de serveis, suposa un gran esforç tecnològic, econòmic i temporal. La ciutadania a part d'utilitzar tràmits electrònics necessita nous serveis digitals i els necessita en formats més personalitzats i adaptats a les seves característiques personals. Aquesta demanda se suma als requeriments d'una ciutadania, que creix en un entorn municipal en el qual l'evolució dels serveis públics, resulta imprescindible per garantir el corresponent valor públic.

La Plataforma Omnicanal de Serveis Digitals (en endavant POSD) de l'Ajuntament de Barcelona, basada en l'eina de mercat CRM Salesforce, s'enfoca en transformar els espais de relació entre la ciutadania i l'ajuntament en el marc de la transició digital de l'ajuntament. La digitalització de serveis comporta noves fórmules de relació entre l'ajuntament i la ciutadania. Aquest nou enfocament complementa el desenvolupament de l'entorn d'administració electrònica i de la corresponent digitalització de procediments, tràmits i gestions. Aquest nou espai de relació aprofundeix la personalització, participació i innovació de serveis. És un enfocament que observa aquest espai de relació des de la demanda ciutadana de serveis digitals. La ciutadania precisa noves oportunitats, informació, sistemes de gestió i empoderament. Aquesta plataforma omnicanal es focalitza a personalitzar la gestió dels procediments i tràmits administratius, a crear espais de comunicació proactiva, espais de participació administrativa i social i a crear nous serveis públics més enllà dels actuals procediments administratius.

Aquesta POSD s'emmarca en l'entorn d'administració electrònica actualitzant prestacions d'experiència i d'interfície d'usuari dels sistemes d'atenció dels canals d'internet (escriptori) i de dispositius mòbils (App). En l'espai de Middle Office (en endavant MO) desenvolupa sistemes de gestió de l'espai persona, es connecta amb sistemes d'integració de dades (CDP, sistemes corporatius...), es dota d'un sistema d'enrutament de peticions entre els diferents entorns (FO, MO, BO), connecta entorns i estableix comunicacions asíncrones o síncrones entre els sistemes comuns i els sistemes de gestió especialitzada (BO). L'arquitectura d'aquesta plataforma ha de permetre una alta escalabilitat, seguretat i fiabilitat, pel que es decideix per constituir-la en una instància específica en un entorn extern (Cloud / SaaS).

Amb aquest projecte aconseguim consolidar l'entorn d'administració electrònica de l'ajuntament amb components que contribuïran a l'acceleració de la digitalització de procediments i tràmits administratius a la vegada que es podran oferir nous serveis de forma més personalitzada i pels canals més propers a les persones. A part de poder executar tràmits administratius mitjançant un portàtil o telèfon mòbil, la ciutadania podrà subscriure's a informació del seu interès, ser notificada quan es detecten incidències a l'entorn del seu domicili, descarregar-se eines per estar al corrent del tràfic dels seu itineraris habituals o participar en la presa de decisió de projectes municipals que interpel·len. La digitalització de serveis públics i la corresponent personalització contribueix a la consecució del valor públic necessari per al progrés i la qualitat de vida de la ciutadania i del teixit econòmic i cultural de la ciutat.

2.1 Antecedents

Per entendre plenament l'abast i la motivació d'aquest plec, és fonamental contextualitzar el marc institucional en què s'inscriu el projecte, la situació dels sistemes d'informació previs a la transformació i els objectius que persegueix l'Ajuntament de Barcelona.

2.1.1 Situació Actual i Motivació per a la Transformació

La **Gerència d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat (DSSCiC)** de l'Ajuntament de Barcelona té com a missió acompanyar les persones en situacions de dificultat vital, econòmica i familiar per millorar el seu benestar i autonomia. Els equips professionals dels serveis socials connecten la ciutadania amb els recursos més adequats, segons cada cas, des de la proximitat i la prevenció i amb una mirada comunitària que inclou el teixit social dels barris.

Aquesta Àrea inclou diversos Organismes Autònoms (OOAA), entre els quals destaquen per a l'objecte d'aquest plec:

- **L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)**, que té la missió de garantir la universalització dels drets socials, impulsant, organitzant, gestionant i articulant la prestació dels serveis socials de responsabilitat municipal. L'IMSS gestiona accions per garantir les necessitats bàsiques de la ciutadania, parant atenció en el manteniment de la seva autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones.

- **L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)**, que té com a missió promoure i dur a terme activitats, programes i serveis per a les persones amb discapacitat i diversitat funcional de Barcelona. També dissenya i impulsa polítiques per garantir la inclusió i l'accessibilitat als serveis, activitats i espais de la ciutat.

Abans de l'inici del procés de transformació digital que emmarca aquest contracte, el sistema d'informació de l'àrea de Drets Socials es basava en un ecosistema TIC format per més de 30 sistemes diferents, organitzats en diversos subsistemes dedicats a l'atenció, les prestacions, la gestió i l'explotació de dades (veure annex I). Aquesta arquitectura, desenvolupada al llarg del temps per donar resposta a necessitats concretes, reflectia una evolució progressiva adaptada als canvis legislatius i operatius. Tanmateix, amb el pas dels anys, es va fer evident que molts d'aquests sistemes, alguns amb més de deu anys d'antiguitat, presentaven limitacions derivades tant del seu disseny com de l'obsolescència tecnològica.

Entre els reptes identificats destacaven la manca d'interoperabilitat entre sistemes, la dificultat per garantir una traçabilitat clara dels processos, la duplicació d'informació en diferents plataformes, i l'absència d'un model integrador que permetés tenir una visió única i actualitzada del ciutadà. Aquesta realitat repercutia tant en l'eficiència dels processos com en l'experiència dels professionals que treballen diàriament amb aquests sistemes, i limitava la capacitat de gestió basada en dades reals i actualitzades, indispensable per prendre decisions informades. A més, el model existent no estava preparat per incorporar nous enfocaments d'atenció centrats en la persona ni per suportar models de gestió més àgils.

Si bé aquests sistemes han donat suport a l'operativa diària, l'anàlisi de la situació actual ("AS-IS") evidencia una sèrie de reptes i limitacions que impulsen la necessitat d'una transformació digital profunda:

- **Fragmentació de Sistemes i Dades:** L'ecosistema actual es caracteritza per la coexistència de múltiples aplicacions i bases de dades (com ara SIAS, SIRIUS en les seves fases inicials, Equipaments, CUESB, entre d'altres), dificultant una visió unificada i 360º del ciutadà. La informació pot residir en diferents sistemes, generant duplicitats, inconsistències i dificultats per a la consolidació de dades. Els professionals han d'interactuar amb diverses aplicacions, la qual cosa pot generar ineficiències.

- Limitacions Funcionals i Tecnològiques: Alguns sistemes presenten limitacions per adaptar-se a noves necessitats operatives o canvis normatius. L'arquitectura d'alguns sistemes pot presentar reptes per a la seva evolució àgil i integració.
- Experiència d'Usuari (Professional i Ciutadà): La interacció amb múltiples sistemes i interfícies poc intuïtives impacta l'experiència dels professionals. La manca de manuals actualitzats i la percepció de baixa usabilitat contribueixen a una resistència al canvi. Des de la perspectiva del ciutadà, la fragmentació pot traduir-se en una experiència menys cohesionada.
- Gestió de Dades i Explotació de la Informació: L'heterogeneïtat dels sistemes dificulta l'anàlisi de dades agregades i la generació d'intel·ligència de negoci. Hi ha una oportunitat per enfortir una cultura basada en l'anàlisi de dades.
- Integració i Interoperabilitat: Tot i els esforços realitzats, la integració entre sistemes interns i externs continua sent un repte. La necessitat de fluxos de dades eficients és palesa.
- Adaptabilitat i Escalabilitat: L'arquitectura actual, en alguns components, pot no oferir la flexibilitat necessària per respondre àgilment als canvis.

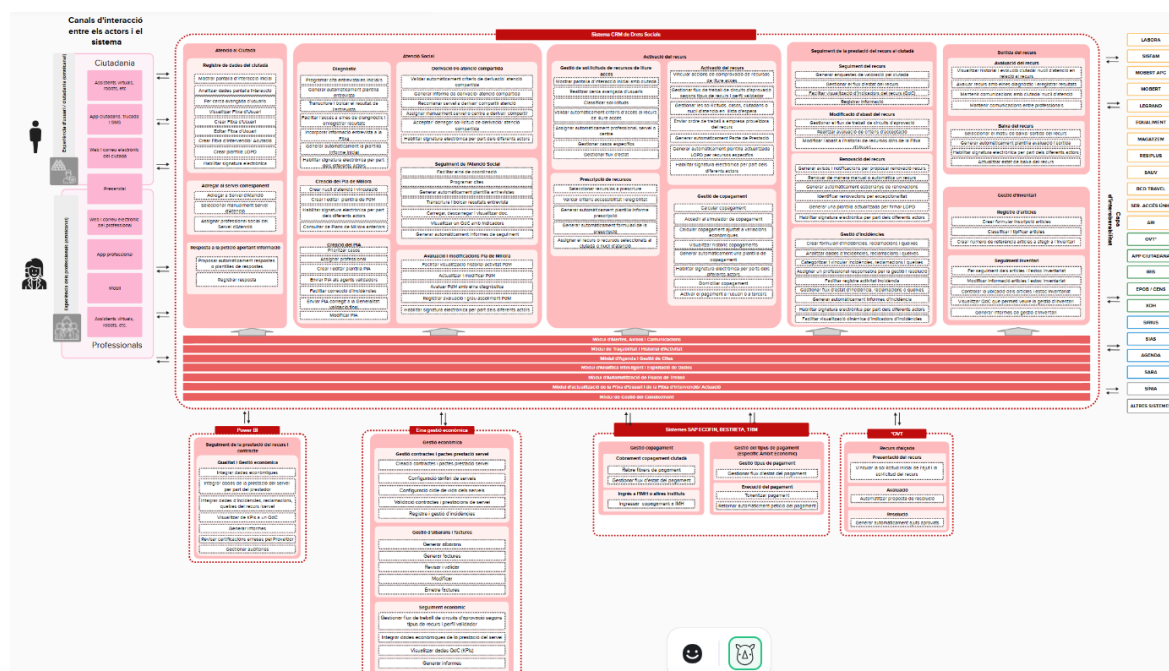
Aquesta situació va motivar la decisió estratègica d'impulsar una profunda transformació dels sistemes d'informació de l'àrea de Drets Socials. L'adopció per part de l'Ajuntament de Barcelona d'una **POSD**, basada en una solució CRM moderna com **Salesforce Public Sector Solutions** s'identifica com una palanca clau per l'àrea de Drets Socials per centralitzar informació, modernitzar processos, millorar la coordinació, facilitar l'anàlisi de dades, incrementar l'agilitat i millorar l'experiència global.

Una situació similar es reproduïx a la **Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminismes i LGTBI** en la que el sistema d'informació no és tant gran en nombre d'aplicacions, però on es reproduïxen els problemes d'obsolescència tecnològica i les limitacions de les aplicacions derivades del seu disseny.

2.1.2 Pla de Transformació Digital de Drets Socials

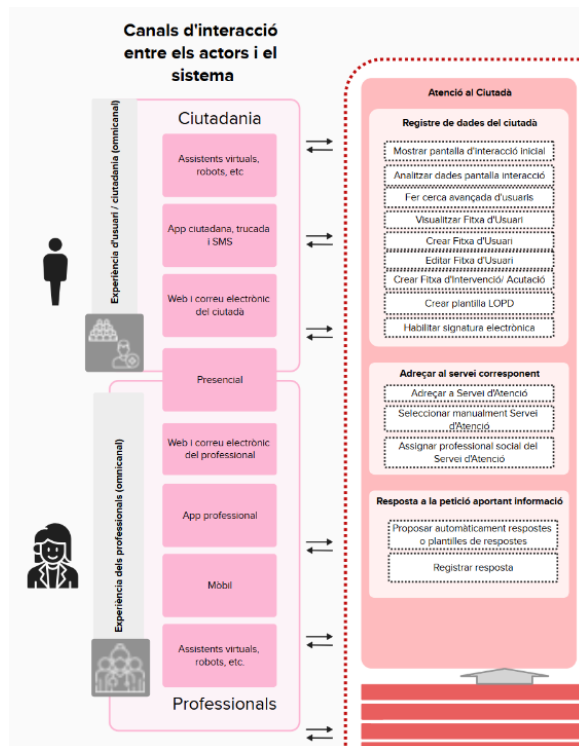
Dins de l'àmbit de Drets Socials s'ha portat a terme un procés de definició del **Pla de Transformació Digital de Drets Socials** amb l'objectiu d'impulsar una profunda transformació dels sistemes d'informació. En aquest procés s'ha vinculat a professionals dels diferents serveis d'atenció social i a professionals d'aquells departaments que gestionen recursos específics (d'Alimentació, Atenció domiciliària, ajuts econòmics, allotjament, entre d'altres), per tal d'identificar no només aquelles necessitats que ja estaven cobertes per l'actual sistema d'informació de Drets Socials, sinó també aquelles necessitats que actualment no estaven cobertes.

Com a resultat d'aquest procés la següent imatge mostra el mapa conceptual elaborat en base a les necessitats i requeriments identificats a cadascun dels àmbits d'atenció social treballats. El mapa està compost pels diferents canals d'interacció entre els actors i el sistema, diferents mòduls i capes de funcionalitats del sistema CRM futur i una capa d'interoperabilitat amb els diferents sistemes externs amb els quals el sistema CRM haurà de tenir una interacció.

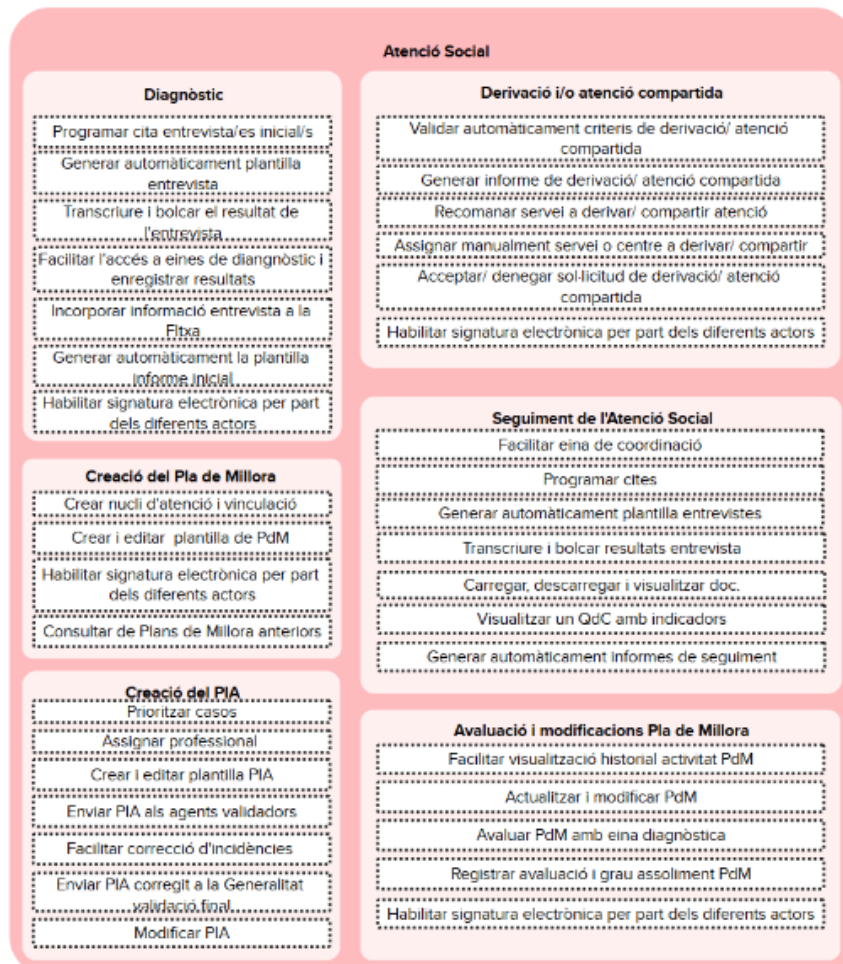


A continuació es mostren els procediments i activitats identificats en el mapa conceptual:

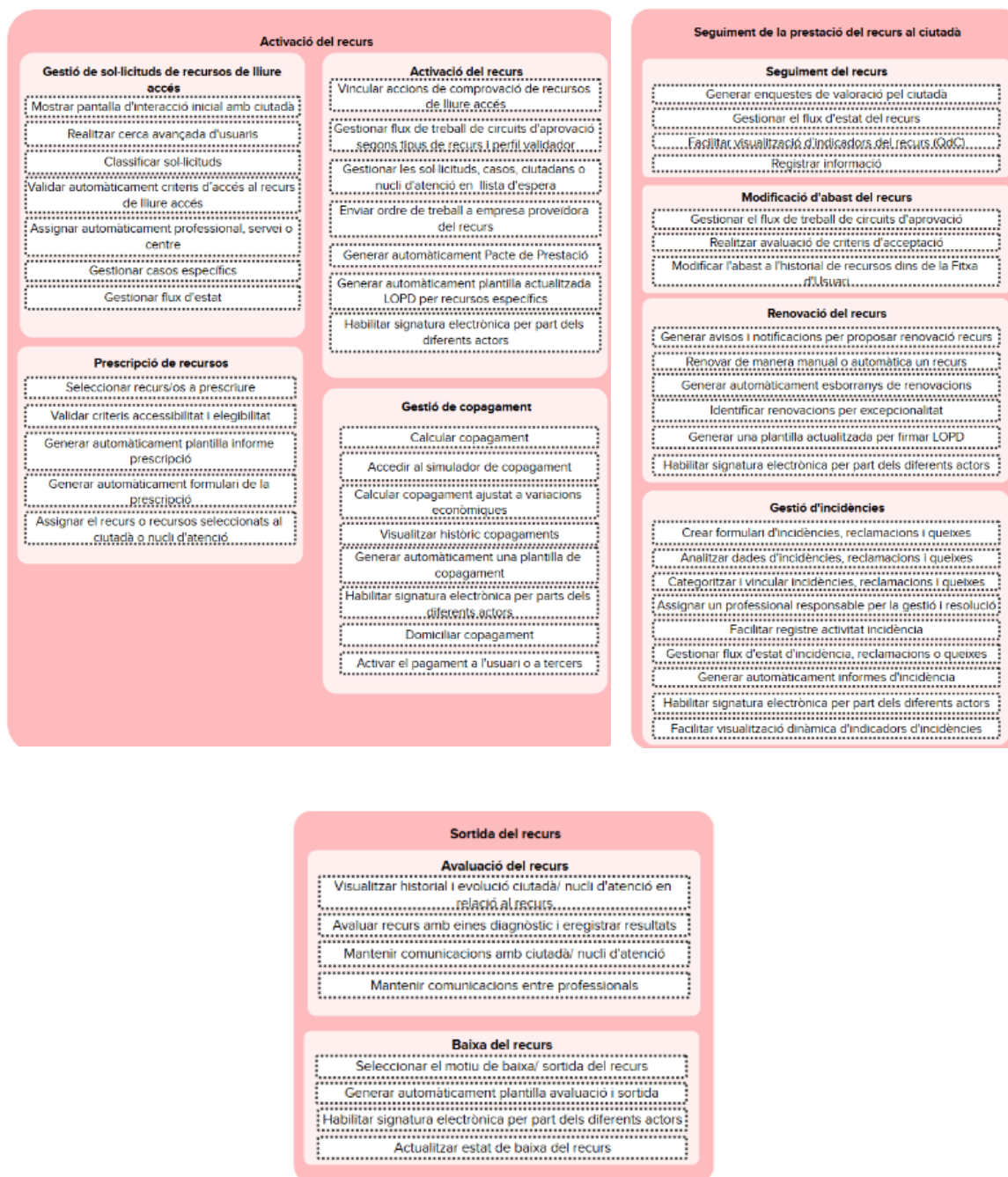
Atenció al ciutadà



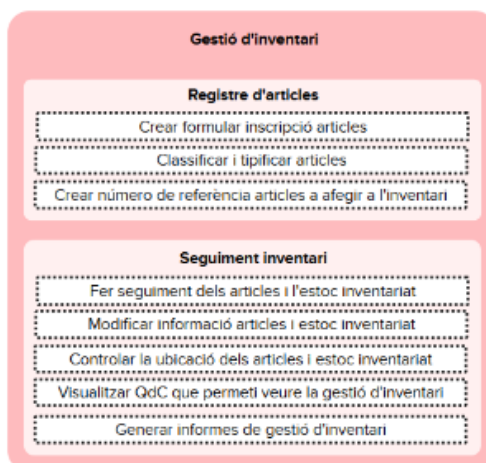
Atenció social



Gestió de recursos



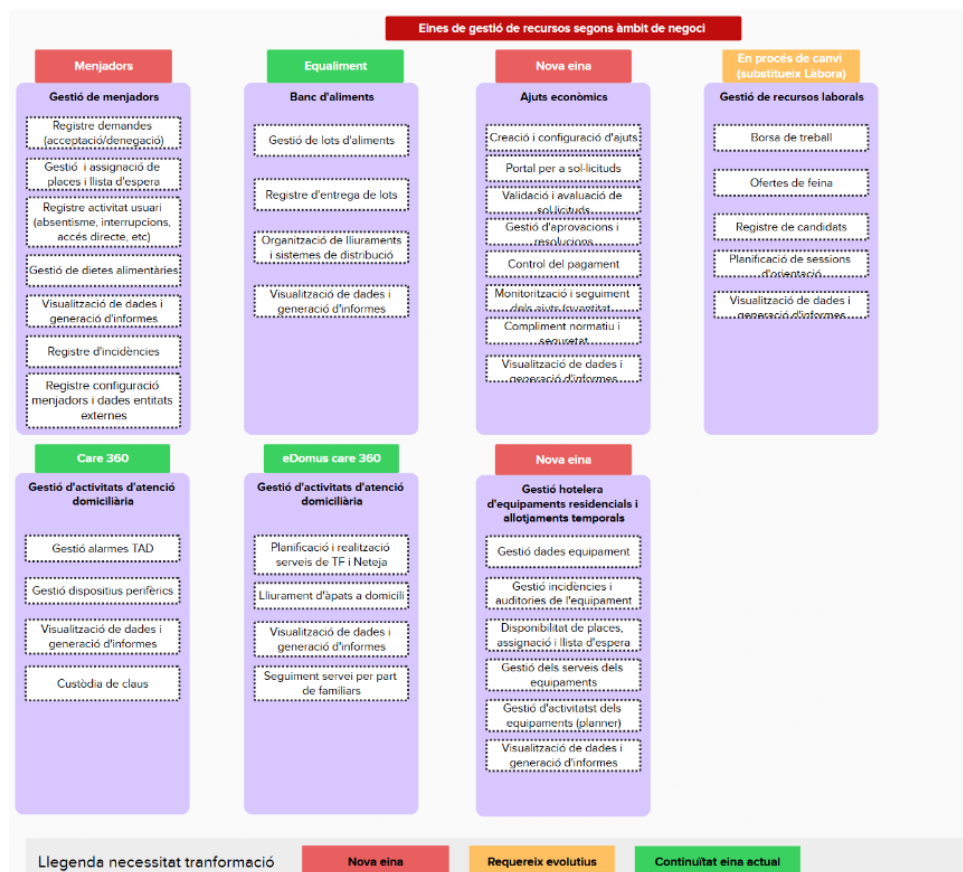
Gestió d'inventari



Mòduls transversals

 Mòdul d'Alertes, Avisos i Comunicacions Haurà de facilitar la gestió centralitzada i automatitzada de totes les comunicacions internes i externes dins del sistema CRM. Haurà de permetre la creació, enviament i seguiment de missatges, notificacions i alertes relacionades amb les interaccions amb els ciutadans, els professionals i altres serveis. Haurà d'integrar diverses plataformes de comunicació, com correu electrònic, xat intern entre professionals, SMS o notificacions push, optimitzant la gestió i el flux de la informació.	 Mòdul de Traçabilitat i Historial d'Activitat Haurà de permetre als professionals accedir a un registre complet de totes les actualitzacions, modificacions i interaccions relacionades amb el ciutadà (entrevistes, comunicacions, derivacions, canvis de vinculacions familiars, modificacions del Pla de Treball o el recurs, entre d'altres). Aquestes es registren amb la data i l'hora exacta a la Fitxa d'Usuari, proporcionant un historial detallat amb l'objectiu d'obtenir una visió completa de la trajectòria del ciutadà dins del sistema.	 Mòdul d'Agenda i Gestió de Cites Haurà de permetre la creació, modificació i consulta de cites dels professionals i dels ciutadans. Aquest mòdul <i>Scheduler</i> del CRM tindrà interoperabilitat amb l'aplicació Agenda. El mòdul incorporarà una proposta proactiva de cites, amb una configuració personalitzada segons els valors de cada servei d'atenció i altres variables com disponibilitat de professionals, criticitat, MIB, franja d'horària de preferència, entre d'altres (a concretar). Permetrà als ciutadans la possibilitat de revisar, modificar o anul·lar les cites.	 Mòdul d'Anàlisi Intel·ligent i Explotació de Dades Haurà de transformar les dades recollides dels ciutadans, recursos i serveis en informació valuosa i accionable per als professionals. Aquest mòdul <i>Einstein</i> del CRM a través de processos avançats d'anàlisi de dades, realitzarà accions automàtiques com la generació de propostes proactives (p.ex. <i>recomanació de serveis a adreçar</i>), detecció de duplicats, validació de criteris, generació d'informes, visualització i completació de dades.
 Mòdul d'Automatització de Fluxos de Treball Haurà de permetre optimitzar i agilitzar els processos operatius mitjançant la creació d'automatitzacions per a tasques repetitives i processos interns. Per exemple, <i>la gestió automàtica de les sol·licituds, la gestió de fluxos d'estat o la generació de tasques de seguiment</i>. Gràcies a l'automatització, es millora l'eficiència, es redueixen els errors humans i es garanteix un seguiment adequat de cada cas, permetent als professionals dedicar més temps a les tasques d'atenció directa, de més valor afegit i presa de decisions.	 Mòdul d'actualització de la Fitxa d'Usuari i de la Fitxa d'Intervenció/Actuació Haurà de permetre la centralització i gestió dels canvis de dades que tinguin afectacions respecte la Fitxa d'Usuari o d'Intervenció/Actuació. Aquesta funcionalitat assegura que totes les dades estiguin actualitzades de manera coherent i controlada, evitant duplicats, garantint la seguretat i la correcta gestió de la informació. Els professionals també hauran de poder editar directament la Fitxa d'Usuari o Intervenció/Actuació en qualsevol moment.	 Mòdul de Gestió del Coneixement Haurà de facilitar l'accés centralitzat a una àmplia gamma de recursos i eines per als professionals dels serveis socials. Aquest mòdul <i>Knowledge</i> inclou un catàleg de serveis actualitzat, notícies rellevants del sector, una biblioteca amb documents i materials de referència, i formació i pòdols formatius per al desenvolupament continu dels professionals. A més, permet l'accés directe a aplicacions i webs d'interès. L'objectiu d'aquest mòdul és optimitzar el flux d'informació i fomentar l'aprenentatge i la millora contínua.	

Prestació dels recursos segons àmbit de negoci



És a partir d'aquest mapa conceptual que representa els procediments i activitats del sistema d'atenció social, a partir del que s'ha compostat una llista d'actuacions que inclouen tot l'abast del **Pla de Transformació Digital de Drets Socials**. Cadascuna de les actuacions recull la implantació en el CRM d'una part dels procediments anteriorment exposats:

- Donat que l'àrea disposa de **diversos serveis d'atenció social** amb diferents particularitats pel que fa a eines diagnòstiques, elaboració de plans de millora o en el seguiment de l'atenció social, els procediments que s'agrupen en els blocs de l'Atenció al ciutadà i de l'Atenció social **s'aniran completant i configurant les particularitats per cada servei d'atenció en diverses actuacions anomenades Procés d'Atenció**.
- Donat que l'àrea disposa de **múltiples recursos que es prescriuen a la ciutadania** per donar resposta a les diferents necessitats socials, els procediments que

s'agrupen en els blocs d'Activació del recurs, Seguiment de la prestació del recurs ciutadà o Sortida del recurs **s'aniran completant i configurant les particularitats de cada recurs en diverses actuacions (Teleassistència, Atenció domiciliària, Allotjament, Ajuts econòmics, ...).**

- Les diferents actuacions tindran en compte les capacitats dels mòduls transversals descrits anteriorment que la plataforma CRM haurà de proporcionar.
- Les diferents actuacions incloses al Pla de Transformació Digital inclouen les necessitats d'integració de la plataforma CRM cap a altres sistemes (SAP Ecofin, SAP Bestretes, SAP TRM, PDIB, ...) ja siguin corporatius o externs. També inclouen les diferents necessitats de migració i d'explotació de dades, ja sigui en l'eina corporativa d'explotació de dades (PowerBI) o dins de les capacitats analítiques del propi Salesforce.

La llista d'actuacions que componen el Pla de Transformació digital s'han prioritzat i agrupat en dues Fases:

- **Fase 1:** Inclou les actuacions que l'àrea de Drets Socials ha definit com a prioritàries. L'abast d'aquesta fase s'inclou en 2 contractes, l'actual contracte d'implantació de POSD i el nou contracte d'implantació de Salesforce que representa aquesta licitació. Aquesta primera fase està previst que es porti a terme entre 2025 i 2028.
- **Fase 2:** Inclou la resta d'actuacions identificades per a completar el Pla de Transformació Digital de Drets Socials i es portarà a terme a partir de 2029 en endavant.



2.1.3 Context de la solució Salesforce actual i Arquitectura de Referència de la Plataforma Omnicanal de Serveis Digitals (POSD)

Com a resposta als reptes exposats, l'Ajuntament de Barcelona ha iniciat un procés de transformació digital que inclou l'adopció progressiva de Salesforce com a plataforma CRM estratègica. Aquesta plataforma s'està implementant per fases i s'integra dins d'un ecosistema tecnològic més ampli.

Actualment, l'organització de Salesforce a l'Ajuntament s'estructura principalment al voltant de tres iniciatives o projectes amb cert grau d'autonomia en la seva configuració: **Arxiu, Serveis Socials i Campanyes**. Cadascun d'aquests projectes compta amb una parametrització funcional i de seguretat ajustada als seus requeriments específics, buscant garantir un adequat aïllament i una gestió correcta de la informació particular de cada àmbit.

En termes de **visibilitat i compartició de dades** dins de la plataforma Salesforce, el model predominant limita la visibilitat dels registres en funció del projecte o àmbit funcional. Per materialitzar aquesta separació i aplicar un control d'accés granular, la configuració de seguretat per defecte per a molts objectes és privada (private sharing model). Quan es requereix compartir registres entre usuaris, més enllà del que permet la jerarquia de rols, s'utilitzen mecanismes com les regles de compartició estàndard (Sharing Rules) i, per a escenaris de compartició més complexos o dinàmics, s'han implementat regles de compartició personalitzades mitjançant codi Apex (Apex Sharing Rules).

L'entorn Salesforce actual inclou diverses **aplicacions i comunitats** per donar servei tant a usuaris interns com a la ciutadania:

- Per a l'ús intern (backoffice), existeixen principalment tres aplicacions Salesforce: una dedicada a la gestió d'Arxiu, una altra focalitzada en l'Atenció Social, i una tercera per a la gestió de Campanyes.
- Per a la interacció amb la ciutadania, s'han desplegat dues comunitats mitjançant Salesforce Experience Cloud: una vinculada al projecte d'Arxiu i una altra al projecte de Serveis Socials. Aquestes comunitats faciliten l'accés extern mitjançant un sistema d'autenticació federada (Single Sign-On), que s'integra amb el proveïdor d'identitat de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC), i contempnen mecanismes d'autoprovisionament d'usuaris. L'accés del personal de l'Ajuntament a la

plataforma Salesforce es realitza a través del proveïdor d'identitat corporatiu municipal.

Els **objectes de dades principals** que s'utilitzen actualment dins de cada un d'aquests projectes a Salesforce són:

- **Arxiu:** S'utilitzen principalment els objectes Compte (Account), Contacte (Contact), Cas (Case), i un objecte personalitzat específic anomenat Expedient.
- **Serveis Socials:** Es treballa fonamentalment amb els objectes Compte (Account), Contacte (Contact), Household (per a la gestió de nuclis familiars o de convivència), Cas (Case), Recursos (Program i Benefit), Care Plan (Pla de treball).
- **Campanyes:** Es basen principalment en els objectes Compte (Account), Contacte (Contact), i Cas (Case).

La **gestió dels permisos** d'usuari a Salesforce s'articula mitjançant:

- Permissions Sets o permissions sets groups específics, que solen estar associats a cada projecte o àrea funcional per definir un nivell base d'accés a objectes i funcionalitats.
- Conjunts de Permisos (Permission Sets) i Grups de Conjunts de Permisos (Permission Set Groups), que s'utilitzen de manera extensiva per activar funcionalitats concretes i concedir permisos addicionals de forma granular, en funció del rol o de les necessitats específiques de cada usuari, promovent el principi de mínim privilegi.

Les **tecnologies i productes Salesforce** que tenen un paper destacat en l'entorn actual inclouen Salesforce Public Sector Solutions (PSS), que ofereix el model de dades i les funcionalitats base per a la gestió de casos i programes en l'àmbit dels serveis socials; Experience Cloud, utilitzada per al desenvolupament dels portals ciutadans; i Salesforce Scheduler, que s'empra per a la gestió de cites en alguns serveis municipals.

En el present contracte s'haurà de tenir en compte el model de dades predefinit de Salesforce Public Sector Solutions, avaluant la seva aplicabilitat directa i definint les extensions o adaptacions necessàries per cobrir els requisits específics de l'Ajuntament, minimitzant la personalització excessiva.

L'abast inclourà l'avaluació i potencial ús de components específics de Public Sector Solutions com ara: Case Management, Licensing, Permitting, and Inspections, Emergency Response Management, Grants Management, etc., segons apliqui a cada actuació o èpica.

Aquest context de la solució Salesforce existent és el punt de partida sobre el qual el present contracte haurà de construir, integrar i evolucionar les noves funcionalitats i serveis per a les Àrees de Drets Socials i de Cultura.

2.1.3.1 Arquitectura de Coexistència SIAS – Salesforce

En el context de Serveis Socials, la solució tecnològica s'ha dissenyat per permetre una convivència i sincronització eficient entre el sistema d'informació existent basat en un model centralitzat en SIAS (Sistema d'Informació d'Acció Social) i la nova plataforma Salesforce. Aquesta coexistència és crucial durant la fase de transició i per garantir la integritat i disponibilitat de les dades. El model d'arquitectura es basa en els fluxos principals de sincronització que es descriuen a continuació, aprofitant les capacitats d'integració de la Plataforma Omnicanal de Serveis Digitals (POSD).

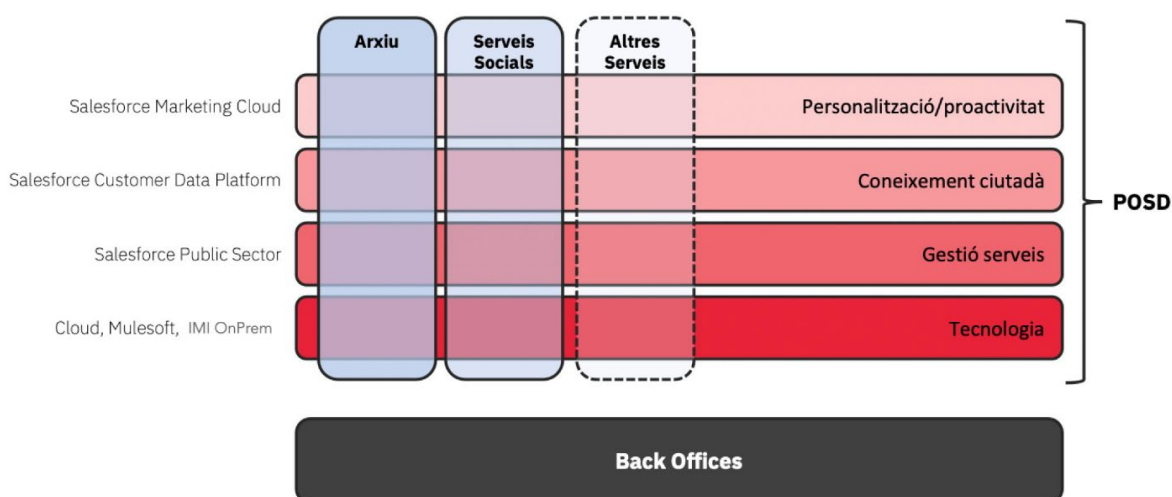
- *Sincronització SIAS --> Salesforce:* Les aplicacions de l'Àrea de Drets Socials que actualment formen part de SIAS operen sobre una base de dades Oracle, on es modifiquen les taules corresponents. Per a aquelles taules que s'han identificat com a rellevants per a la sincronització, s'utilitza un connector CDC (Change Data Capture), específicament Debezium per a Oracle. Aquest component captura qualsevol inserció o modificació de registres. Un cop capturat el canvi, es generen un o diversos esdeveniments (missatges) en format Kafka. Aquests missatges es publiquen en un topic configurat dins d'EventStreams, el qual està desplegat en un clúster local de Red Hat OpenShift a BIT. Els missatges romanen en el topic de Kafka fins que són processats per un consumidor o fins que expira el seu temps de vida configurat. La plataforma d'integració MuleSoft (part integrant de la capa de tecnologia de la POSD) actua com a consumidor d'aquests topics de Kafka. Recupera els missatges, els transforma al format requerit per Salesforce i invoca les API corresponents de Salesforce per crear nous objectes o modificar els existents dins de Salesforce Public Sector Solutions (PSS). En cas que es produeixi un error durant aquest procés, MuleSoft implementa una estratègia de reintents. Si després dels reintents l'error persisteix, el missatge s'emmagatzema en un repositori dedicat (part de la infraestructura de la POSD) per a la seva posterior anàlisi i tractament. La recuperació d'aquests errors es realitza de manera manual, seguint un procediment operatiu establert.
- *Sincronització Salesforce --> SIAS:* Quan es produeix un esdeveniment a Salesforce PSS que ha de ser replicat a SIAS (per exemple, l'alta o modificació de dades d'una persona), Salesforce PSS genera un esdeveniment intern (ex: Platform Event).

Aquest esdeveniment és capturat per MuleSoft, que l'encua per al seu processament. MuleSoft desencua el missatge i, si és necessari, recupera informació addicional de Salesforce PSS per construir una petició completa. Aquesta petició es dirigeix a API Connect (APIC), que, a través de la infraestructura de serveis de negoci de serveis socials que proporciona CintraOS (si s'escau), s'encarregarà d'inserir, modificar o esborrar el registre corresponent a la base de dades de SIAS. De manera similar al flux invers, si es produeix un error en la crida a l'API de SIAS, MuleSoft aplicarà una estratègia de reintents. Si l'error no es resol, el missatge s'emmagatzemarà en un sistema de gestió d'errors per al seu tractament manual.

En les diferents actuacions i èpiques incloses en l'abast d'aquest contracte serà necessari analitzar si hi ha noves dades a sincronitzar per a garantir la coexistència dels actuals sistemes de Serveis socials i de la nova solució en Salesforce.

2.1.3.2 Arquitectura de Referència de la Plataforma Omnicanal de Serveis Digitals (POSD) de l'Ajuntament

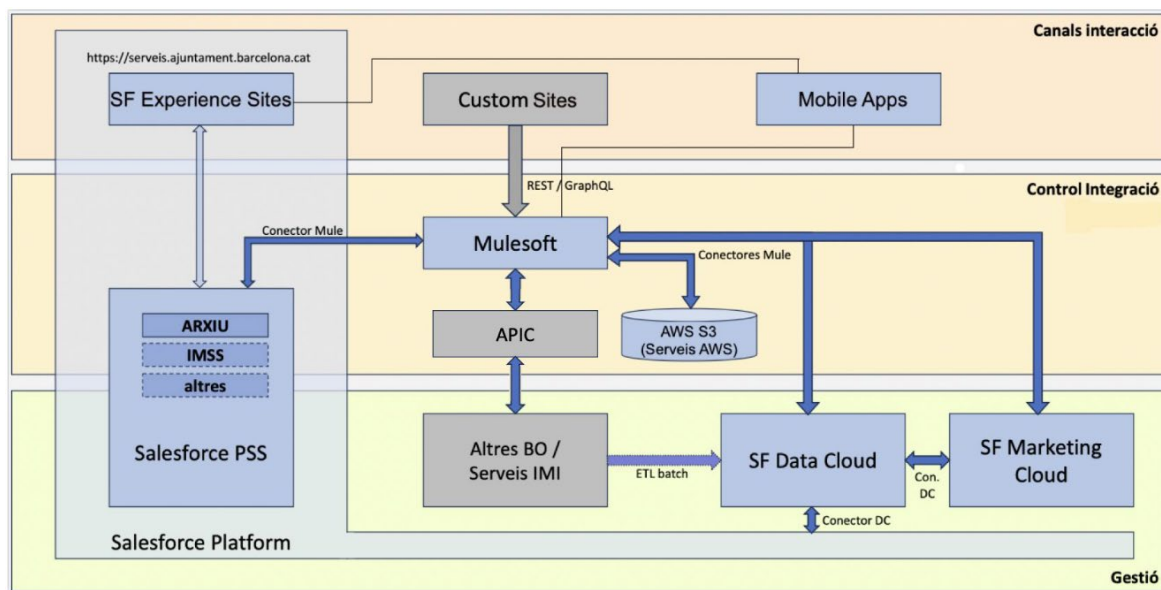
Per tal que els licitadors compreguin l'ecosistema tecnològic més ampli on s'integrarà i operarà la plataforma Salesforce Public Sector Solutions (PSS), es descriu l'arquitectura general de la Plataforma Omnicanal de Serveis Digitals (POSD) de l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta plataforma és un component estratègic en la transformació digital municipal. La POSD s'estructura en diverses capes horitzontals interconnectades, proporcionant capacitats per a una àmplia gamma de serveis digitals municipals, amb l'objectiu d'oferir una experiència ciutadana eficient, personalitzada i connectada.



És fonamental identificar la posició central de Salesforce Public Sector Solutions (PSS) dins de la "Capa de Gestió de Serveis". També és important observar com aquesta capa interactua amb la "Capa de Coneixement del Ciutadà" (on resideix Data Cloud), la "Capa de Personalització" (Marketing Cloud) i, crucialment, com depèn i s'interconnecta amb la "Capa de Tecnologia" (que inclou MuleSoft, API Connect i la infraestructura Cloud). Això proporciona el context de PSS dins l'estratègia omnicanal més àmplia.

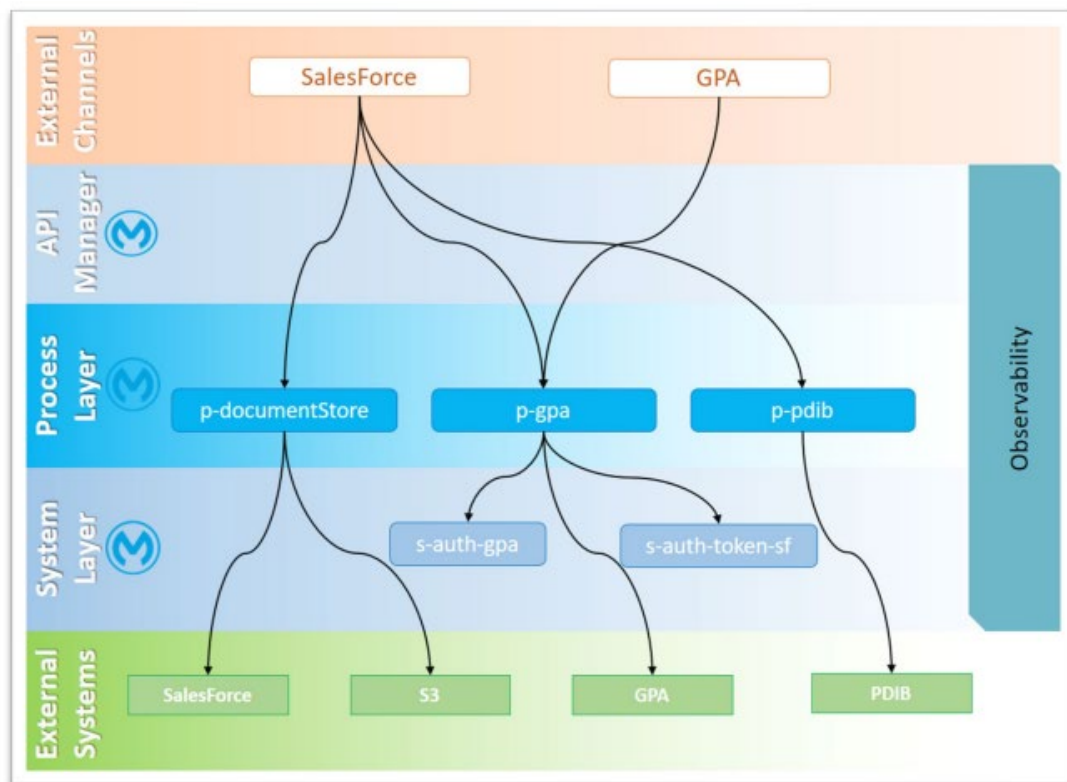
Capes Funcionals de la POSD:

- Capa de Personalització/Proactivitat: Enfocada a oferir serveis adaptats a les necessitats individuals i anticipar requeriments ciutadans. S'utilitza Salesforce Marketing Cloud per a l'automatització de comunicacions i campanyes personalitzades.
- Capa de Coneixement del Ciutadà: Responsable d'unificar i gestionar la informació rellevant dels usuaris per obtenir una vista 360°. Salesforce Data Cloud (anteriorment Customer Data Platform) és el component clau per a la ingesta, emmagatzematge i processament de grans volums de dades per a l'anàlisi i visualització avançada.
- Capa de Gestió de Serveis: El nucli operatiu per a la gestió dels serveis i interaccions. Salesforce Public Sector Solutions (PSS) és el component central d'aquesta capa, dissenyat per a les especificitats del sector públic i sobre el qual es desenvoluparan els casos d'ús objecte d'aquest contracte. Permet la gestió de casos, sol·licituds, programes, etc.
- Capa de Tecnologia (Integració i Infraestructura): La base tecnològica que suporta la plataforma. Inclou MuleSoft Anypoint Platform per a la integració d'aplicacions via APIs, i els diferents Clouds o CPDs de BIT.



Components Clau i Interrelacions en la POSD:

- **Canals d'Interacció:**
 - Salesforce Communities (Experience Cloud): Facilita la interacció directa dels ciutadans amb la plataforma a través de portals web.
 - Desenvolupaments a Mida (Custom DEV): Permet la creació de llocs web o aplicacions que consumeixen serveis de la POSD via APIs (REST/GraphQL) gestionades per MuleSoft.
 - PowerBI: Per a la visualització de dades i reporting.
- **Control d'Interacció/Integració:**
 - MuleSoft: Actua com el bus d'integració central, connectant PSS, Data Cloud, Marketing Cloud i sistemes externs. Disposa de connectors amb repositoris S3 i serveis GPA via API Connect.
 - API Connect (APIC): Gestiona les APIs per a la interacció entre la POSD i altres sistemes de BIT o externs.
 - Document Store (S3): Repositori per a documents i informació no estructurada.



- **Gestió de Serveis (sobre Salesforce Platform):**
 - Salesforce Public Sector Solutions (PSS): Base per a la implementació de la gestió de serveis, connectada a MuleSoft per a integracions i a Experience Cloud per a la interacció ciutadana.
 - Salesforce Data Cloud: Emmagatzema i processa dades ciutadanes, integrat amb Marketing Cloud i alimentat per fluxos ETL des de sistemes de back-office.
 - Salesforce Marketing Cloud: Per a la personalització de comunicacions i campanyes.
- **Altres Back Offices / Serveis BIT:** Sistemes que proporcionen dades addicionals a PSS, integrats habitualment via fluxos ETL.

2.1.3.3 Interrelació i Jerarquia entre l'Arquitectura de Coexistència SIAS-Salesforce i l'Arquitectura de Referència POSD

L'estratègia tecnològica de l'Ajuntament es fonamenta en dues arquitectures clau que, tot i operar a diferents nivells, estan intrínsecament relacionades: l'Arquitectura de Referència de la Plataforma Omnicanal de Serveis Digitals (POSD) i l'Arquitectura de Coexistència SIAS-Salesforce.

L'Arquitectura de Referència de la Plataforma Omnicanal de Serveis Digitals (POSD) constitueix el marc estratègic i normatiu superior. Defineix els principis rectors, estàndards tècnics, components comuns i directrius generals per al disseny, desenvolupament i evolució de totes les solucions i serveis digitals de l'Ajuntament. L'objectiu de la POSD és assegurar la coherència, interoperabilitat, seguretat i alineament de les iniciatives tecnològiques amb la visió omnicanal de l'organització.

L'Arquitectura de Coexistència SIAS-Salesforce es defineix com una arquitectura de solució específica, subordinada i alineada amb els preceptes de la POSD. Aquesta arquitectura detalla com el sistema d'informació SIAS i la plataforma Salesforce han d'operar conjuntament i de manera integrada. Estableix els mecanismes d'integració, els fluxos de dades, les responsabilitats funcionals de cada sistema i les interfícies necessàries per garantir una operativa eficient i coherent entre ambdues plataformes, dins del context dels serveis que utilitzen aquesta combinació tecnològica.

Jerarquia i Interacció: La POSD actua com l'arquitectura paraigua, proporcionant el context i les directrius generals que tota solució tecnològica, inclosa la implementació de Salesforce i la seva coexistència amb SIAS, ha de complir. Per tant, l'Arquitectura de Coexistència SIAS-Salesforce no és un element aïllat, sinó una aplicació pràctica dels principis de la POSD a l'escenari específic de la integració d'aquests dos sistemes. La POSD guia el disseny i l'evolució de la coexistència SIAS-Salesforce, assegurant que aquesta s'integri harmònicament dins l'ecosistema digital global de l'Ajuntament. En resum, la POSD estableix el "què" i el "com" general de l'arquitectura tecnològica municipal, mentre que l'Arquitectura de Coexistència SIAS-Salesforce detalla el "com" específic de la interacció entre SIAS i Salesforce en el context de Serveis Socials, sempre sota la tutela i els lineaments de la POSD.

Funcionalitat i Solució Aplicada en Actuacions POSD: En el context del contracte actual d'implantació de la POSD, la plataforma Salesforce Public Sector Solutions (PSS) s'ha implementat com un component central de la Capa de Gestió de Serveis, interactuant amb altres capes de la POSD per optimitzar la gestió de serveis i la relació amb la ciutadania.

2.1.3.4 Actuacions ja implementades

En el context d'implantació de la POSD a l'Ajuntament de Barcelona s'han portat a terme un conjunt d'actuacions relacionades amb els àmbits de Drets Socials i Cultura que cal tenir

en compte durant la execució d'aquest contracte. En molts casos els requeriments inclosos en l'abast d'aquest contracte suposen una ampliació i/o evolució de les capacitats ja implementades en aquestes actuacions prèvies.

Projecte BASE de Drets Socials

Amb l'objectiu d'implementar la plataforma Salesforce al Departament de Drets Socials, s'ha desenvolupat un primer projecte BASE com a pilar fonamental del sistema. S'ha establert l'estructura bàsica i la funcionalitat essencial, configurant l'organització, els permisos d'accés i les regles de compartició de dades, així com carregant les dades inicials necessàries per garantir un funcionament òptim. Aquest subprojecte assegura que els nous projectes puguin operar sobre una base sòlida i segura. En concret el que s'ha fet dins l'abast del projecte BASE ha estat:

- Disseny i configuració d'elements comuns
 - S'ha dissenyat i implementat el model de dades base de l'organització.
 - S'ha creat l'estructura organitzativa i s'han configurat perfils, rols i permisos d'accés.
 - S'han definit i aplicat les regles de compartició de dades dins l'organització.
 - S'ha configurat l'espai de treball bàsic, incloent pàgines, objectes, nivells de visibilitat, adaptació de la imatge corporativa i traducció al català.
- Gestió de ciutadans
 - S'ha implementat i gestionat la informació bàsica dels ciutadans dins del sistema.
 - S'han integrat dades addicionals i específiques dels ciutadans.
 - S'ha organitzat i gestionat diferents grups de ciutadans segons criteris definits.
- Altres entitats base
 - S'han modelat els professionals que utilitzen l'aplicació, definint els seus permisos i accessos.
 - S'ha administrat i fet seguiment dels episodis i actuacions relacionades amb els ciutadans.
- Coexistència amb SIAS
 - S'han implementat integracions bàsiques amb SIAS i la Plataforma d'interoperabilitat de Drets Socials.
 - S'han importat dades bàsiques de SIAS, incloent-hi usuaris, expedients, centres, territoris i equipaments.

Projecte “Millora Canals d’Atenció Social”.

L’objectiu principal del projecte Millora Canals d’Atenció Social ha estat proporcionar una plataforma digital perquè els ciutadans puguin gestionar les seves sol·licituds de serveis socials de manera eficient i transparent. Per garantir una experiència accessible i intuïtiva, s’ha desenvolupat el projecte sobre la infraestructura de Salesforce Digital Experiences.

Components i Funcionalitats de la webapp del Ciutadà:

- Interfície d’Inici i Navegació
 - Pantalla de benvinguda amb accés a serveis disponibles, missatges informatius, instruccions ràpides i accés directe a seccions com "Missatges" o " Cites"
 - Barra de navegació intuïtiva amb accés a Xat, Comunitat, Ajuts Econòmics, Agenda i Faig Constar
 - Suport multilingüe (català, castellà) amb adaptació automàtica de la interfície segons idioma
 - Informació rellevant a la pantalla d’inici per facilitar la comprensió dels serveis
 - Secció de perfil amb informació de contacte editable pel ciutadà
- Funcionalitat de missatgeria
 - Creació de tipus de cas específic per a la comunicació amb el servei d’atenció
 - Configuració d’entitlements i milestones per a casos específics
 - Assignació automàtica del cas al responsable del servei associat
 - Integració amb bucket S3 per emmagatzematge d’arxius (tant de ciutadans com de professionals)
- Comunitat - Casos Associats a Serveis
 - Visualització de casos oberts pel ciutadà, agrupats per servei
 - Taula de configuració per definir serveis disponibles per a creació ciutadana
 - Visualització de documents en mode llista, amb data d’enviament i enllaç al missatge associat
- Justificació d’Ajuts econòmics.
 - Servei web intern per a la creació de casos des de l’aplicació d’Ajuts Econòmics de SIAS
 - Tancament de cas amb retorn de documentació a l’aplicació d’Ajuts Econòmics de SIAS
- Agenda - Cites i Cancel·lacions
 - Cancel·lació de cites per part del ciutadà des de la webapp
 - Visualització de cites passades i futures amb els serveis socials

- o Generació automàtica de justificants de cita en PDF, signats digitalment.
- Faig Constar - Generació de Documents i Signatura
 - o Sol·licitud d'un certificat acreditatiu de persona atesa i d'un document acreditatiu per a la tramitació de la T-Bonificada
 - o Generació automàtica de documents PDF
 - o Documents signats des del BackOffice abans de ser lliurats al ciutadà
- Gestió de Permisos i Seguretat
 - o Signatura de la LOPD i autoritzacions per a tractament de dades
 - o Accés restringit a majors de 18 anys amb validació d'edat prèvia al login
 - o Creació automàtica d'usuaris si només existeix un contacte amb el DNI corresponent
 - o Visualització de dades limitada als titulars dels casos (no inclou representants o tutors)
 - o Login flow per a la recopilació de dades necessàries durant l'inici de sessió
- Enviaments Massius i Notificacions
 - o Configuració d'enviaments segmentats per serveis, tipus de cas o altres criteris
 - o Importació de llistes d'audiència
 - o Comunicacions recurrents i comunicacions individuals
 - o Enviaments via canals push, correu electrònic o SMS
 - o Registre de la comunicació a l'expedient del ciutadà
 - o Registre de possibles respostes del ciutadà
- Serveis Web (WS) específics de Drets Socials
 - o WS per a la creació de casos de justificació d'Ajuts Econòmics
 - o WS per al tancament de casos i enviament d'arxius a l'aplicació d'Ajuts
 - o WS per a la visualització del llistat de cites
 - o WS per a la cancel·lació de cites
 - o WS per a la consulta de recursos disponibles del ciutadà
 - o WS per a l'enviament de documents a OpenText
 - o WS per a la signatura desatesa de documents d'actuacions administratives automatitzades mitjançant el sistema de l'Ajuntament

BackOffice a Salesforce Public Sector

- Gestió centralitzada dels expedients i accés a casos, comunicacions i ajuts associats
- Mecanismes d'assignació automàtica o manual de casos segons regles o necessitats específiques

- Funcionalitat per copiar, a petició, documents del bucket S3 a OpenText per a la seva conservació
- Visualització de la documentació aportada i de l'històric del cas
- Gestió de cites per part dels professionals en nom del ciutadà
- Enviaments massius i notificacions personalitzades
- Seguiment de milestones i entitlements per garantir el compliment dels terminis i compromisos

Projecte de Teleassistència

L'objectiu principal del projecte de Teleassistència Domiciliària és facilitar la sol·licitud, validació i gestió dels serveis de teleassistència, oferint múltiples canals d'accés adaptats a ciutadans, professionals municipals i agents externs. El sistema estarà integrat amb diverses fonts de dades per minimitzar la informació que cal demanar al ciutadà i automatitzar, en la mesura del possible, el procés de validació. Addicionalment, en tractar-se del primer cas d'ús de prescripció i gestió de serveis, l'anàlisi funcional ha inclòs necessitats d'altres serveis, conformant una base per als procediments de prescripció que s'aniran implementant, tot i que fins ara només s'han implementat els de Teleassistència. El que s'ha dut a terme en aquest projecte es descriu a continuació:

- Anàlisi de prescripció: Anàlisi completa dels elements vinculats a la prescripció, incloent-hi serveis, programes, recursos, visibilitats, costos i règims de copagament. Es disposa d'una base de prescripció estructurada amb tots aquests detalls per garantir la coherència i exhaustivitat del procés.
- Alta des de el Canal d'Atenció (webapp): Tramitació de la sol·licitud de teleassistència des del Canal Social a través del portal ciutadà (en endavant APP/espai virtual Barcelona Social). El procés incorpora la integració amb el padró municipal, la gestió de signatura electrònica, registre d'entrada, integració amb el sistema de gestió documental (GD), validació automàtica de la sol·licitud i enviament al proveïdor mitjançant servei web (WS).
- Alta amb origen Salesforce: Variant del procés d'alta que es realitza des de Salesforce, amb una pantalla específica per al registre de sol·licituds i un flux adaptat a l'ús professional.
- Alta mitjançant servei web (WS): Gestió del registre i tramitació de sol·licituds a través d'un WS que permet crear, modificar i gestionar les sol·licituds des d'aplicacions externes de manera estructurada.

- Seguiment de sol·licituds: Recepció i emmagatzematge persistent de les dades relacionades amb el seguiment de l'estat de les sol·licituds, permetent-ne la traçabilitat i el control operatiu.
- Modificació de dades: Gestió de canvis en les dades de la sol·licitud a través de tres canals diferenciats, amb suport per a processos automàtics que optimitzen l'actualització i minimitzen la intervenció manual.
- Procés de baixa: Tramitació de la baixa del servei des del portal o des de Salesforce, amb mecanismes de validació, modificació de dades mitjançant triggers i enviament automàtic de la informació de baixa al proveïdor corresponent.
- Consulta externa: Implementació d'un servei web per a la consulta de l'estat de la teleassistència per part de tercers autoritzats, com hospitals o altres institucions, amb verificació de si el ciutadà disposa d'un servei actiu.
- Coexistència amb SIAS: Sincronització i interoperabilitat amb el sistema SIAS, incloent l'enviament estructurat de dades de serveis, programes i recursos, així com la importació i càrrega inicial de dades històriques provinents de SIAS com a part del procés de migració.
- Model de dades: Disseny d'un model de dades robust que gestiona de manera estructurada la informació sobre serveis, programes, recursos i costos associats, garantint integritat i escalabilitat del sistema.
- Informes: Desenvolupament d'informes específics a partir de les dades registrades, orientats a la supervisió, gestió i presa de decisions, amb flexibilitat per adaptar-se a les necessitats informatives de l'Ajuntament.

Projecte del Procés d'Atenció (FASE 1)

El Procés d'Atenció 1: Procés d'Atenció de Serveis Socials. Configuració/parametrització del servei d'atenció SARA (Servei d'Atenció Recuperació i Acollida) defineix l'estructura funcional i configurable del circuit d'atenció social, establint els fonaments per a la gestió integral dels casos. Aquest procés comprèn totes les etapes, des de la creació i el seguiment de les atencions fins al diagnòstic, l'elaboració de plans de millora, la prescripció de recursos, l'avaluació i el tancament dels expedients. El model permet adaptar-se a les necessitats específiques de cada servei mitjançant una configuració flexible, i s'ha validat concretament a través de la parametrització per al servei SARA, destinat a l'atenció a situacions de violència de gènere.

És un projecte en curs i es preveu implementar la següent llista de funcionalitats.

Configuració del Procés d'Atenció

- Estructura configurable per adaptar-se a les particularitats dels diferents serveis d'atenció.
- Parametrització dels estats d'atenció, rols professionals implicats i motius de tancament tant per a les atencions com per als expedients.

Diagnòstic i Planificació

- Incorporació d'eines de diagnòstic, com l'RDV per avaluar el risc de violència de gènere.
- Creació, modificació i seguiment de plans de millora vinculats a l'atenció individual.
- Generació d'informes d'historial social per documentar el procés d'intervenció.

Gestió d'Atencions

- Creació d'atencions de servei tant de manera manual com automatitzada.
- Gestió dels episodis, assignació de rols professionals i control dels estats de cada atenció.
- Consulta integrada de cites, recursos disponibles i altres elements relacionats amb el procés d'atenció.

Prescripció i Seguiment de Recursos

- Configuració i accés a la base de dades de recursos disponibles per al servei.
- Navegació integrada i connexió amb aplicacions externes per a la gestió de prescripcions.

Integració i Sincronització de Dades

- Interoperabilitat amb sistemes externs com el Padró municipal.
- Sincronització bidireccional de dades entre el CRM i el sistema SIAS per mantenir la coherència informativa.

Personalització per al Servei SARA

- Configuració específica orientada a l'atenció de situacions de violència de gènere.
- Incorporació d'elements, eines i criteris propis del servei SARA dins la plataforma.

Mòduls Transversals

- Automatització de fluxos de treball per optimitzar l'eficiència operativa.
- Gestió integrada de les comunicacions internes i externes.
- Registre complet i traçabilitat de totes les activitats relacionades amb el procés d'atenció.

Projecte Campanyes de l'àrea de Cultura

El projecte Campanyes utilitza Salesforce Marketing Cloud per a l'automatització de comunicacions i campanyes personalitzades, dins de la Capa de Personalització/Proactivitat de la POSD.

En totes aquestes actuacions, Salesforce PSS s'integra amb la POSD, utilitzant MuleSoft per a la integració amb altres sistemes i Data Cloud per a la gestió de dades, entre altres components, seguint l'arquitectura de referència de la POSD i la coexistència amb SIAS quan és necessari.

2.2 Àmbit del present contracte

L'Ajuntament de Barcelona, en el seu compromís constant i irrenunciable per millorar la qualitat i l'eficiència en la prestació de serveis a la ciutadania, així com per optimitzar la gestió interna dels seus recursos i procediments, emprèn un ambiciós i estratègic procés de transformació digital. Aquest procés busca modernitzar les eines tecnològiques i els models d'interacció, posant el ciutadà al centre de totes les actuacions municipals i dotant els professionals de l'Ajuntament dels instruments més adequats per al desenvolupament de la seva tasca.

Històricament, la gestió dels serveis públics i els procediments administratius municipals s'ha desenvolupat mitjançant un conjunt de sistemes d'informació especialitzats, sovint operats de manera fragmentada i amb limitada interoperabilitat entre ells. Si bé en els darrers anys s'ha avançat significativament en la construcció d'un entorn d'administració electrònica que ha permès la transició de molts tràmits des de models presencials i telefònics cap a entorns digitals més accessibles i eficients, la complexitat creixent de les necessitats ciutadanes, l'evolució constant del marc normatiu (incloent-hi la Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú, el Reglament General de Protecció de Dades - RGPD, i l'Esquema Nacional de Seguretat - ENS), i la voluntat explícita de l'Ajuntament d'oferir una experiència d'usuari més personalitzada, proactiva i omnicanal, requereixen un salt qualitatiu i una renovació tecnològica profunda.

La necessitat imperiosa de disposar d'una visió 360º del ciutadà, que permeti una atenció més coordinada i personalitzada, així com la urgència de millorar l'eficiència dels professionals municipals proporcionant-los un entorn de treball unificat, intuïtiu i modern,

i l'objectiu d'agilitzar i estandarditzar la digitalització de nous serveis i la gestió dels existents, són reptes clau que aquest contracte pretén abordar de manera integral.

Per fer front a aquests reptes, l'Ajuntament de Barcelona, a través de l'Institut Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT), ha pres la decisió estratègica d'adoptar la plataforma tecnològica Salesforce, i específicament la seva vertical Salesforce Public Sector Solutions, com a solució corporativa per a la gestió avançada de la relació amb la ciutadania (CRM), la modernització dels processos interns clau i la implementació d'una plataforma de serveis digitals omnicanal. En una primera fase, aquesta transformació se centrarà prioritàriament en procediments i serveis de l'Àrea de Drets Socials i de l'Àrea de Cultura, sense perjudici de la seva futura extensió a altres àmbits municipals.

La plataforma Salesforce Public Sector Solutions ha de permetre a l'Ajuntament avançar cap a un model d'atenció ciutadana més proactiu, personalitzat, eficient i accessible, integrant els diferents canals de comunicació i interacció (presencial, telefònic, telemàtic) i proporcionant les eines analítiques i de gestió adequades tant per a la ciutadania com per als empleats públics. Es busca, per tant, una solució que no només gestioni les interaccions, sinó que també faciliti la col·laboració interna, l'automatització de tasques i la presa de decisions basada en dades.

Atesa la magnitud, la complexitat tècnica i l'impacte organitzatiu d'aquest projecte, i aprenent d'experiències prèvies en contractacions de serveis TIC, la present licitació s'estructura en un **únic contracte**. Aquest enfocament integral té com a finalitat garantir una execució cohesionada i eficaç, abastant de manera completa tots els serveis necessaris per a l'èxit de la iniciativa.

Aquest enfocament integral busca garantir no només una execució tècnica eficaç i alineada amb les millors pràctiques de Salesforce i les especificitats de Public Sector Solutions, sinó també una visió estratègica i una governança sòlida que assegurin l'alineament constant amb els objectius municipals, la sostenibilitat a llarg termini de la plataforma, i la seva evolució coherent i adaptable a les futures necessitats de l'Ajuntament de Barcelona i de la seva ciutadania.

El present plec estableix les prescripcions tècniques detallades per a la contractació d'aquests serveis complexos i estratègics.

3 Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la contractació dels **serveis integrals de definició estratègica, disseny funcional i tècnic, configuració, desenvolupament a mida (quan sigui necessari), personalització, integració, proves, desplegament, implantació, formació, gestió del canvi, suport tècnic, manteniment (correctiu, adaptatiu, preventiu i evolutiu) i evolució continuada de la plataforma Salesforce Public Sector Solutions** per a l'Ajuntament de Barcelona, focalitzada inicialment en les necessitats de les Àrees de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat i de la Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminismes i LGTBI.

L'abast de l'objecte del contracte es troba especificat al punt 4. Abast, i concordants, del plec de prescripcions tècniques (PPT) i els requisits funcionals i tècnics al punt 5. Requisits, i concordants, del PPT.

4 Abast

4.1 Prestacions incloses al servei

El present contracte inclou, de manera explícita:

- L'establiment d'un marc de **governança global** per a la plataforma Salesforce dins de l'Ajuntament, en col·laboració amb el COE Salesforce (Centre d'excel·lència Salesforce) de BIT.
- La **definició estratègica** de l'ús de la plataforma, alineada amb els objectius municipals.
- L'establiment i aplicació de **metodologies de treball àgils** (inspirades en marcs com Scrum/Kanban i adaptades a les necessitats del sector públic) per a totes les fases del projecte.
- La definició i aplicació d'**estàndards de desenvolupament, qualitat i bones pràctiques** específiques per a Salesforce.
- La **consultoria** per a proposar solucions que ajudin a enfocar les necessitats de negoci durant el procés de refinament de requeriments, maximitzant l'ús de les capacitats natives de Salesforce Public Sector Solutions.
- El disseny i la implementació de l'**arquitectura empresarial i tècnica** relacionada amb Salesforce dins de l'entorn tecnològic de l'Ajuntament/BIT.
- La **implementació tècnica completa** de les solucions sobre la plataforma, incloent la parametrització de mòduls estàndard de Salesforce Public Sector Solutions, la configuració de processos de negoci, la creació d'objectes i camps personalitzats, la implementació de regles de validació i automatització (mitjançant Flows, entre d'altres), i el desenvolupament de components Lightning (LWC) i Apex quan sigui imprescindible.
- La **integració robusta i segura** de la plataforma Salesforce amb els sistemes interns de l'Ajuntament (com SIAS, Padró, sistemes de gestió econòmica, gestor documental, passarel·la d'interoperabilitat, etc.) i amb serveis externs rellevants, utilitzant l'API Manager corporatiu i altres mecanismes estàndard.
- La **migració de dades** des dels sistemes actuals cap a Salesforce, assegurant la seva qualitat, integritat i consistència.
- La implementació de les necessitats d'**explotació de dades** (llistats, informes, dashboards, quadres de comandament, ...) necessària per a la presa de decisions i per al control i seguiment de la prestació dels diferents serveis, ja sigui amb les

capacitats d'exploració de dades del propi Salesforce (exploració operativa) o en l'eina corporativa de reporting PowerBI (reporting transversal). En aquest segon cas caldrà implementar els processos necessaris d'ETL (Extracció, Transformació i càrrega).

- **L'elaboració i execució de plans de proves exhaustius** (unitaris, d'integració, funcionals, UAT, rendiment, seguretat, accessibilitat, regressió) i la preparació dels jocs de proves necessaris.
- El **desplegament i la gestió dels diferents entorns** de Salesforce (Sandboxes, Producció).
- El **suport a la gestió del canvi organitzatiu**, incloent la formació als diferents col·lectius d'usuaris, la elaboració dels continguts formatius i de suport i la comunicació del projecte.
- El **servei de manteniment integral** de la plataforma i de les solucions implementades un cop en producció, garantint la seva disponibilitat, la resolució d'incidències i la seva actualització.
- L'**evolució continuada** de la plataforma i de les solucions implementades mitjançant la implementació de noves funcionalitats i millores al llarg del contracte.

L'abast funcional específic inicial es defineix mitjançant un conjunt d'actuacions, èpiques i/o funcionalitats que es detallen en apartats posteriors d'aquest plec (principalment a l'Apartat 5.1 Requisits Funcionals, i concordants). Aquest abast podrà ser objecte d'ajustos i prioritzacions futures dins del marc contractual i pressupostari establert, sota la direcció de BIT i el seu COE Salesforce, i segons les necessitats i prioritats establertes conjuntament amb les gerències de l'Ajuntament de Barcelona.

4.2 Activitats que conformen l'abast

L'abast d'aquest contracte inclou totes les activitats, serveis, lliurables i components necessaris per a la correcta definició, implantació, governança, manteniment i evolució de la plataforma Salesforce com a solució CRM estratègica per a l'Ajuntament de Barcelona.

Els serveis generals inclosos en un únic contracte, comprenen tot el cicle de vida del projecte i de la plataforma, incloent, entre d'altres:

- Consultoria estratègica i funcional.
- Gestió de projectes i del contracte.

- Definició i aplicació de metodologies de treball (incloent metodologies àgils).
- Anàlisi i definició de requisits funcionals i no funcionals.
- Disseny d'arquitectura de solució i disseny tècnic detallat.
- Disseny d'experiència d'usuari (UX) i interfície d'usuari (UI).
- Parametrització i configuració de la plataforma Salesforce.
- Desenvolupament de personalitzacions (Apex, LWC, etc.) i extensions.
- Desenvolupament de les necessitats d'**explotació de dades** (llistats, informes, dashboards, quadres de comandament, ...), ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en l'eina corporativa de reporting PowerBI (reporting transversal).
- Desenvolupament dels processos necessaris d'ETL (Extracció, Transformació i càrrega) per a possibilitar el reporting necessari a PowerBI.
- Integració amb sistemes interns i externs.
- Migració de dades.
- Elaboració i execució de plans de proves (unitàries, integració, funcionals, UAT, rendiment, regressió) i la preparació dels jocs de proves necessaris.
- Desplegament i gestió d'entorns (Sandbox, Producció).
- Gestió del canvi, incloent formació, comunicació i elaboració de continguts formatius i de suport, d'acord amb la estratègia definida amb les diferents gerències de l'Ajuntament.
- Establiment i operació de la governança de la plataforma.
- Suport tècnic i funcional post-implantació.
- Manteniment correctiu i evolutiu.
- Gestió de la qualitat i la seguretat.
- Transferència de coneixement i devolució del servei a la finalització del contracte.

Les activitats, en lloc de fer-les en una forma seqüencial, es faran en iteracions ajustant-se al marc de treball SCRUM@BIT (*veure annex 2*), en petits increments en cada *sprint*, prioritzant unes o altres segons les necessitats i garantint que el resultat lliurable a cada *sprint* (o al menys a cada *sprint* de release) sigui un increment que aporti valor pels usuaris amb funcionalitats complertes i amb la qualitat definida.

SCRUM@BIT defineix les següents etapes diferenciades dins el cicle de desenvolupament iteratiu del producte i els seus successius desplegaments en producció (transició com a servei). Aquest cicle es repetirà per cadascuna de les actuacions incloses en l'abast d'aquest contracte:

- **Onboarding.** “Onboarding” és l’etapa en la qual es porten a terme les accions per a establir les condicions necessàries abans que l’equip Scrum pugui començar a treballar, com pot ser la configuració de l’accés al sandbox corporatiu de BIT, la creació de les identitats i credencials d’accés o la validació i concreció d’aspectes tècnics pel projecte, així com una immersió funcional per entendre el context de cadascuna de les actuacions. L’onboarding tècnic es faria només pel primer projecte de cada equip (a no ser que hi hagin integracions o aspectes diferents que facin recomanable fer un onboarding tècnic), mentre que l’onboarding funcional es faria abans de tots els projectes (sessions de contextualització, explicació funcional i dubtes). En cas de fer l’onboarding tècnic i funcional, aquest tindria una durada de 4 setmanes; en cas de ser només onboarding funcional la durada de l’onboarding seria de 2 setmanes.
- **Release 0 / Sprint 0.** Un cop s’ha produït el llançament del projecte, l’equip Scrum començarà la **Release 0** que inclou només un sprint, el **sprint 0** i que té com objectius la validació de la primera versió de l’arquitectura realitzant totes les tasques tècniques necessàries per integrar-se amb l’Arquitectura BIT, la creació del backlog, l’estratègia de proves i el pla de releases, el refinament de les primeres històries d’usuari per a poder ser construïdes a l’Sprint 1, entre d’altres.
- **Sprint 1··n** (1··n sprints abans una release). Un cop finalitzat el sprint 0, l’equip està a punt per començar el cicle d’iteracions successives (**sprint 1··n**), cadascuna de les quals lliurarà un increment de valor del producte final. Aquest increment el componen el codi generat (funcionant adequadament a l’entorn de preproducció) així com una sèrie de requisits que s’han de complir perquè es pugui considerar com finalitzat (proves, lliurables, etc.). És recomanable fer els increments també de certa documentació que haurem de lliurar als sprints de release (a la transició a servei en entorns de producció). Els equips podran decidir quan i com volen preparar aquests lliurables, tot i que Scrum@BIT recomana la creació incremental i contínua.
- **Release 1··m** (1··m releases durant el cicle de desenvolupament i millora del producte). Els increments seran lliurats potencialment en paquets o versions, en intervals de temps que s’estableixen trimestralment plasmats al Pla de Release (veure “*Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx_Pla de releases*”). Per tal que aquests increments desenvolupats siguin desplegats a producció, han de complir amb un conjunt de requisits tècnics definits per les diferents àrees de BIT, que seran validats per l’Oficina d’Acceptació del Servei.

Les activitats a executar per part dels adjudicataris del present contracte per cadascuna de les actuacions incloses en l'abast són les que s'indiquen a continuació:

Activitat	Descripció	Etales Scrum
Llançament del projecte	Conjunt de tasques comunicatives destinades a informar i implicar als interlocutors clau i grups d'interès en els objectius, planificació, organització, recursos i fites del projecte.	Onboarding (4 setmanes, 2 setmanes si és només onboarding funcional)
Gestió de la qualitat	Realitzar les activitats orientades a la gestió i control de la qualitat dels treballs desenvolupats al llarg del transcurs del projecte.	Onboarding (4 setmanes, 2 setmanes si és només onboarding funcional)
Presa de requeriments	Tasques per a la identificació de les necessitats i traduir-les a requeriments tècnics i funcionals	Sprint 0 Sprint 1...N evolució dels documents
Disseny tècnic	Realització del disseny tècnic i funcional del sistema d'informació per a cobrir les necessitats identificades des d'un punt de vista tècnic.	Sprint 0 primeres versions Sprint 1...N evolució dels documents
Disseny funcional	Realització del disseny funcional del sistema d'informació per a cobrir les necessitats identificades des d'un punt de vista funcional.	Sprint 0...N
Disseny i prototipatge	Disseny de la solució tecnològica i prototip que resolgui les necessitats concretes dels usuaris finals aconseguint una major experiència d'usuari.	Sprint 0...N
Parametrització, Configuració i Desenvolupament	Activitats de parametrització, configuració i desenvolupament d'acord amb el disseny tècnic i funcional definit.	Sprint 1...N
Testing	Tests que permetin detectar possibles errors i assegurar que es compleix amb els requeriments tècnics i funcionals i amb les necessitats dels usuaris de manera contínua	Sprint 1...N
Desplegament i implantació	Assegurar el correcte funcionament del nou sistema i l'acceptació d'aquest per part dels usuaris.	Sprint 1...N

Estabilització	Garantir que el sistema d'informació presenta un volum baix d'incidències i que els usuaris han finalitzat el procés d'adaptació.	Sprint 1...N
Control i seguiment del projecte	Coordinar i assegurar la correcta execució del projecte al llarg del seu transcurs.	Sprint 1...N
Gestió de riscos	Identificar i mitigar els riscos que apareguin al llarg del transcurs del projecte i gestionar els problemes quan es materialitzen els riscos.	Sprint 0...N
Gestió del canvi	Realitzar les accions de formació, comunicació i conscienciació a tots els usuaris afectats per el projecte de construcció.	Sprint 1...N
Gestió de desplegaments	Planificar i coordinar amb els responsables del projecte de construcció els desplegaments als diferents entorns i les pujades a producció. Per a projectes de codi obert, s'inclourà en aquesta activitat totes les tasques relacionades amb l'obertura de codi.	Sprint 1...N Release
Suport	Recepció i resolució de dubtes, consultes i incidències dels diferents usuaris del sistema d'informació.	Sprint 1...N Release
Elaboració de manuals	Generar/actualitzar els manuals d'usuari.	<i>Sprint 1...N primeres versions</i> <i>Release versions finals</i>
Transició	Traspassar la prestació del servei entre l'equip de projecte (servei 1 i 2) i l'equip de manteniment (servei 3).	Release productiva
Tancament de projecte	Validació i acceptació per part del comitè de direcció del projecte dels productes resultants dels treballs que conformen l'abast del projecte.	Darrera release productiva de cada projecte

4.3 Descripció dels serveis inclosos

Aquest apartat detalla de manera exhaustiva els serveis que l'empresa adjudicatària haurà de prestar per a la correcta i completa definició, configuració, desenvolupament, implantació, manteniment i evolució de la nova plataforma tecnològica basada en Salesforce, amb un enfocament específic en les capacitats de **Salesforce Public Sector Solutions**. Aquesta plataforma està destinada a transformar i optimitzar els procediments de l'Àrea de Drets Socials i de l'Àrea de Cultura de l'Ajuntament de Barcelona. Els serveis s'articulen en un únic contracte, tal com s'especifica en aquest plec.

Aquest contracte constitueix el nucli de la transformació digital empresa per l'Ajuntament i comprèn tots els serveis imprescindibles per a la implementació efectiva, el manteniment proactiu i l'evolució contínua de la solució sobre la plataforma Salesforce, amb una especialització en **Salesforce Public Sector Solutions**. Totes les activitats es desenvoluparan sota l'estricta direcció estratègica, metodològica i tècnica del Centre d'Excel·lència (COE) Salesforce de l'Ajuntament de Barcelona/BIT. Aquest contracte es divideix en els següents serveis principals, dissenyats per cobrir tot el cicle de vida de la plataforma:

4.3.1 On boarding

Aquesta etapa comença una vegada formalitzat el contracte i té com a objectiu establir les condicions necessàries abans que l'equip Scrum pugui començar a treballar.

Accions recomanades:

- (RC): Revisar els requeriments del plec de condicions. Els canvis d'abast només s'haurien de produir de manera excepcional.
- (RC): Revisar i validar els aspectes contractuals (fites, criteris de facturació, data de finalització, etc.) i comunicar-ho al Comitè de Direcció del Projecte (CDP).
- (RC/PPO): Informar de les fites, criteris de facturació i riscos a l'eina de gestió de projectes.
- (SM): Assegurar que l'equip del projecte tingui assignats tots els rols necessaris: PO, PPO, DT, enllaços, Responsable de contracte, Referent de Servei.
- (SM): Assegurar que els recursos materials i tècnics estiguin disponibles per l'equip.
- (DT) Lliurament dels documents Pla de Projecte, Pla de Qualitat, Pla de Riscos i Pla de Gestió del canvi.
- (RC) "kick-off" del projecte.
- (DT) Onboarding funcional

Continguts a generar:

- Estructuració espai i continguts bàsics del projecte en la eina de gestió de continguts "Confluence" (Descripció del projecte, directori del projecte, etc.)
- Fites, criteris de facturació i riscos a l'eina de gestió de projectes de BIT.

Documentació:

- Document/acta de canvi d'abast (si aplica).
- Documentació PMO: Pla de Projecte, Pla de Qualitat, Pla de Riscos i Pla de Gestió del canvi.
- Document de Kick-off. Com a part del document de kick-off, el proveïdor ha d'aportar entre altres coses, el "Roadmap" de Producte, el Pla de Riscos, Pla de gestió del canvi (suport, formació i comunicació), l'Estratègia per a la qualitat del software i una especificació de la solució tècnica proposada per l'arquitectura del sistema.
- Acta de la reunió de Kick-off.

4.3.2 Release 0 / Sprint 0

Al sprint 0 s'estableixen les bases per començar a treballar. A partir del plec i l'oferta del proveïdor, es crea una primera aproximació del backlog del producte, es fa el primer refinament de les històries d'usuari, es defineix l'estratègia de proves, es revisen els aspectes de seguretat, es defineix i valida l'arquitectura inicial, realitzant totes les tasques tècniques necessàries per integrar-se amb l'Arquitectura BIT, i es realitzen algunes tasques d'alta en els sistemes de seguiment de BIT.

Accions recomanades:

- (SM): Comunicar el Kick-off del projecte a la intranet de BIT.
- (PO, PPO): Crear el Pla de release.
 - El pla de release és un pla a alt nivell del què volem tenir implementat per les diferents entregues del producte (release), amb l'objectiu de tenir una visió global de l'abast del projecte i com una guia que ens ajuda a visualitzar cap a on volem avançar.
 - En el Pla de release construirem un full de ruta amb les releases previstes i per a cadascuna d'elles, els sprints previstos i les funcionalitats que en principi, esperem alliberar en cada un d'ells.
- (PO, PPO): Crear el backlog inicial del producte amb les funcionalitats a un alt nivell de concreció.

- (PO, PPO, DT): Fer el primer refinament del backlog amb les històries d'usuari incloent descripció, criteris d'acceptació i maquetes/prototips (si cal) com a mínim per les històries susceptibles de entrar al primer sprint.
- (PPO, DT, enllaços): Fer el planning del sprint per identificar i executar les tasques associades amb la implementació dels components de l'arquitectura que permetin la construcció de l'aplicació "Hello BIT", com ara:
 - Tasques relatives a la integració amb components com F5, DNS, OAM, API Manager, etc.
 - Tasques relatives a la identificació de les versions del stack tecnològic a utilitzar.
 - Tasques relatives a la integració amb altres aplicacions.
 - Tasques relatives a la identificació dels aspectes de seguretat com ara l'autenticació, autorització, protecció de dades, encriptació, certificats, OWASP (prevenció / detecció / mitigació de vulnerabilitats de seguretat), etc., i dels documents de seguretat que l'equip haurà de començar a treballar (Doc. de Seguretat del projecte, pla de traces).
 - Tasques per cobrir necessitats d'eines per al desenvolupament.
 - Tasques per fer el dimensionat dels recursos necessaris per al correcte funcionament de l'aplicació: capacitat de processament, memòria, disc, etc. que seran necessaris en els diferents entorns, i aprovisionament dels recursos pel desenvolupament i desplegament de l'aplicació.
 - Tasques per configurar les eines d'implementació del pipeline d'integració contínua i desplegament (GitLab, Jenkins, SonarQube, Nexus, etc).
 - Tasques per identificar i configurar les eines de testing que van a integrar-se al pipeline (JUnit, soapUI, Selenium, Jmeter, etc.).
 - Tasques relatives per identificar i configurar les eines per la migració de dades, rollback, backup entre entorns. (Liquid Base, Flyway, Pentaho, etc).
 - Tasques relatives al desplegament en els diferents entorns de BIT (desenvolupament, pre-producció, producció) i la tecnologia a utilitzar (tradicional o a l'OCP (dockers, kubernetes, etc).
 - Tasques relatives a la planificació de proves per determinar el rendiment de la aplicació/componentes.
 - Tasques per informar al DT sobre els paràmetres tècnics per la avaluació de la qualitat codi i definició del percentatge de cobertura mínima dels test unitaris. L'enllaç d'arquitectura proporcionarà a l'equip el link on s'especifiquen aquests paràmetres de qualitat del codi.

- Tasques per donar d'alta/actualitzar la aplicació en el Catàleg de Serveis/Catàleg d'Aplicacions.
- La llista anterior és un exemple de algunes de les tasques a identificar, però no és una llista exhaustiva, ja que cada projecte té les seves particularitats. Tant al sprint 0 com als successius sprints, és molt important l'acció proactiva de l'equip per identificar totes aquelles tasques que es necessiten per aconseguir la meta del sprint. En aquest sentit, el paper dels enllaços es fa fonamental en la identificació de tots aquells temes relacionats amb la seva àrea i que el projecte en qüestió hagi de gestionar per poder garantir el seu pas a producció.
- (PPO, DT, enllaços): Definir l'Estratègia de Proves per identificar els aspectes metodològics i tècnics per la realització de les proves.
- (Scrum Team): Definir els criteris de DoR (Definition of Ready) i DoD (Definition of Done).
- (enllaç Arquitectura): Assegurar que el proveïdor coneix les normes i polítiques de desenvolupament de BIT (guia d'estils, normes de qualitat en el codi, polítiques de branching, etc).
- (DT): Crear de la primera versió del document Pla de traces: Aquest document té com objectiu identificar els aspectes relacionats amb el sistema de recollida de traces de l'activitat realitzada pels usuaris. L'enllaç de Seguretat proporcionarà la plantilla de aquest document perquè sigui emplenada pel proveïdor i donarà suport en els dubtes que sobre el seu contingut puguin aparèixer.
- (DT): Crear la primera versió del document d'Arquitectura de Aplicacions.
- (DT): Crear la primera versió del document d'Arquitectura tecnològica i mapa de Xarxa. Els enllaços d'Operacions i Telcos donaran orientacions al respecte.
 - Aquest contingut els defineix l'equip de desenvolupament (DT) (l'adjudicatari del contracte amb experts enginyers i arquitectes) i fa les propostes que autoritzarà Telco, Seguretat, Enginyeria i arquitectura de desenvolupament. Valida l'arquitectura els equips enllaços dels diferents departaments. Aquesta arquitectura és preliminar i pot tenir variacions al llarg del projecte.
- (Referent del Servei): Fer el alta en el "Catàleg de Serveis" i/o en el "Catàleg d'Aplicacions", i en el "en el Catàleg d'instal·lables". El Referent del Servei fa la sol·licitud, la SMO executa i valida la petició.
- (DT): Avaluar i validar els requisits referents a la transició del servei (Documentació del Servei i Documentació SAU). Posar-se en contacte amb l'Oficina d'Acceptació del Servei a través del vostre enllaç d'Operacions.

- (DT): Avaluar i validar els requisits referents a la gestió documental. Posar-se en contacte amb l'Oficina de Tecnologia de Gestió Documental (BIT_OTGD@bcn.cat).
- (DT): Avaluar i validar els requisits referents a la integració amb el MIB (Model d'Informació de Base).
- (DT): Avaluar i validar els requisits referents a RGPD. Contactar amb la bústia de correu LOPD@BCN.cat.

Continguts i artefactes a generar

- Comunicació del Kick-off del projecte a la Intranet de BIT.
- Generar continguts sobre els esdeveniments: sprint planning, review i retrospectiva en l'espai del projecte a Confluence
- Backlog de producte amb com a mínim les històries potencials per al sprint 1 refinades.
- Pla de release.
- Estratègia de proves.
- Alta en el "Catàleg de Serveis" i/o en el "Catàleg d'Aplicacions", i en el "en el Catàleg d'instal·lables".
- Aplicació bàsica "Hello BIT".
- DoR.
- DoD.

Documentació:

- Documentació Tècnica:
 - Primera versió del document Arquitectura de Aplicacions.
 - Primera versió del document Arquitectura tecnològica i mapa de xarxa.
- Documentació de Seguretat:
 - Primera versió del Document de Seguretat del Projecte
 - Primera versió del Pla de traces
- Validació requisits (si s'aplica):
 - Validació (acta, email,...) per part de l'Oficina de Tecnologia de Gestió Documental dels requisits de gestió documental (en cas que apliqui).
 - Validació (acta, email,...) dels requisits d'integració amb MIB i Cartografia (en cas que apliqui).
 - Validació (acta, email,...) dels requisits RGPD (Reglament General de Protecció de Dades).

4.3.3 Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic

Aquest servei fonamental engloba totes les activitats inicials, transversals i de planificació estratègica, així com l'anàlisi funcional en profunditat i el disseny tècnic detallat de les solucions que s'han d'implementar sobre la plataforma Salesforce, amb un èmfasi en l'aprofitament de **Salesforce Public Sector Solutions**. L'objectiu principal d'aquest servei és establir una base sòlida, coherent i alineada amb els objectius de negoci de l'Ajuntament per a les fases subsegüents de desenvolupament, configuració i implantació, garantint que les solucions tecnològiques responguin efectivament a les necessitats específiques dels serveis públics de les Àrees de Drets Socials i Cultura, i s'integrin harmoniosament amb els estàndards i sistemes corporatius de l'Ajuntament.

És un objectiu estratègic de l'Ajuntament maximitzar l'aprofitament de les capacitats "out of the box" de la plataforma Salesforce, minimitzant qualsevol desenvolupament custom sobre la plataforma. És per aquest motiu que l'adjudicatari d'aquest contracte tindrà la responsabilitat de garantir que en la prestació dels serveis d'aquest contracte es garanteix aquest objectiu estratègic i especialment en la prestació del Servei 1 Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic.

4.3.3.1 Activitats:

Llançament dels projectes i de cadascuna de les releases dels mateix:

- Organització i execució de reunions de llançament detallades per al projecte global, per cadascuna de les actuacions i per a cadascuna de les releases o fases significatives.
- Presentació exhaustiva de l'equip del projecte per part de l'adjudicatari, incloent rols, responsabilitats i experiència específica en projectes Salesforce, idealment en el sector públic.
- Validació conjunta i detallada de l'abast, els objectius específics i els criteris d'èxit, definint els indicadors d'impacte i ús (especificant els requeriments per l'obtenció dels mateixos de forma autònoma sense la intervenció del proveïdor), els lliurables esperats per a cada release, assegurant un enteniment comú entre l'adjudicatari, el COE i les àrees de negoci implicades (Drets Socials, Cultura).
- Elaboració i aprovació d'un Pla de Projecte detallat per a la release, que inclogui cronograma, dependències, recursos necessaris, pla de comunicació i matriu de riscos inicial. Per les activitats englobades en el Pla de Comunicació, caldrà disposar dels "materials necessaris" amb la qualitat necessària i amb la suficient antelació

per poder establir un procés de validació dels involucrats i una publicació amb els terminis mínims establerts.

- Alineament estratègic amb les directrius del COE pel que fa a la metodologia de treball (Agile, Scrum, Kanban o híbrida, segons es defineixi), eines de gestió de projectes (Jira, Confluence o similars) i marcs de governança del projecte.

Gestió de la qualitat (enfoc inicial):

- Definició i documentació del Pla de Qualitat Específic del Contracte, basat en les directrius generals del Pla de Qualitat del COE i de BIT, i adaptat a les particularitats dels projectes Salesforce Public Sector. Aquest pla haurà de cobrir totes les fases del cicle de vida.
- Establiment d'un conjunt de mètriques i Indicadors Clau de Rendiment (KPIs) inicials per al seguiment de la qualitat del projecte, dels processos i dels lliurables (ex: qualitat del codi, cobertura de proves, satisfacció de l'usuari, compliment de terminis).
- Definició dels processos de revisió i validació de lliurables, incloent els criteris d'acceptació i els responsables de la validació per part del COE i de les àrees de negoci.
- Planificació inicial de les activitats d'assegurament de la qualitat (QA) que es realitzaran al llarg del projecte.

Presa i Refinament de requeriments:

- Organització i facilitació de tallers de treball (workshops) col·laboratius i dinàmics amb els representants de les àrees de negoci (Drets Socials, Cultura), usuaris clau, experts funcionals i el COE.
- Identificació, anàlisi, documentació exhaustiva i priorització de les necessitats de negoci, traduint-les en èpiques, històries d'usuari detallades (seguint el format INVEST: Independent, Negotiable, Valuable, Estimable, Small, Testable) i criteris d'acceptació clars i mesurables.
- Anàlisi específica de com els processos municipals actuals (ex: gestió de casos en serveis socials, gestió de programes culturals, atenció ciutadana específica d'aquestes àrees) poden ser optimitzats i implementats utilitzant les funcionalitats de Salesforce Public Sector Solutions (com Case Management, Program Management, Grants Management, si s'escau).

- Documentació dels requisits no funcionals, incloent aspectes de rendiment, escalabilitat, seguretat, disponibilitat, usabilitat i accessibilitat, tenint en compte el context d'un servei públic.
- Gestió del backlog de producte/release, assegurant la seva correcta prioritització (MoSCoW, valor/esforç, etc.) i manteniment en coordinació amb el Product Owner designat pel COE o l'àrea de negoci.

Consultoria Tècnica i Funcional:

- Provisió d'assessorament expert i estratègic sobre l'aplicació òptima de la plataforma Salesforce i, específicament, de **Salesforce Public Sector Solutions**, per abordar els reptes i necessitats de l'Ajuntament.
- Anàlisi de les capacitats estàndard ("out-of-the-box") de Salesforce Public Sector Solutions enfront dels requisits (**GAP Anàlisi**), per tal de maximitzar l'ús de funcionalitats natives i minimitzar la personalització excessiva ("custom development"), reduint així el cost total de propietat (TCO) i facilitant futures actualitzacions. L'adjudicatari proposarà solucions basades en les funcionalitats natives de la plataforma, analitzarà l'impacte dels requeriments proposats que no s'adeqüin a les capacitats natives i proposarà solucions alternatives que sí s'adeqüin a les capacitats natives de Salesforce. Aquest anàlisi generarà com a lliurable un document de GAP Anàlisi que es descriu més endavant. Per aquells requeriments pels que calgui fer alguna solució custom, serà necessari que l'adjudicatari argumenti les seves motivacions i hauran de ser validats pel comitè de direcció abans de la seva implementació.
- Identificació i proposta de les millors pràctiques de la indústria i específiques de Salesforce per a la implementació de processos en l'àmbit públic (ex: visió 360 del ciutadà, gestió d'ajuts i subvencions, gestió de llicències i permisos, si fossin part de l'abast funcional detallat).
- Realització d'anàlisis d'impacte detallats (tècnic, funcional, organitzatiu) de les solucions proposades sobre els sistemes existents, els processos de negoci actuals i els usuaris.
- Orientació en la selecció de components de l'AppExchange o altres solucions de tercers, si fos necessari, avaluant la seva compatibilitat, seguretat i alineament amb l'estratègia de l'Ajuntament.
- Identificació de les necessitats d'explotació de dades en cadascuna de les èpiques i actuacions.

Arquitectura de la Solució:

- Definició i documentació de l'arquitectura específica de la solució a implementar sobre Salesforce, dins del marc d'arquitectura empresarial i tecnològica de l'Ajuntament/BIT i sota les directrius del COE.
- Disseny del model de dades detallat, aprofitant i estenent, quan sigui necessari, els objectes i el model de dades proporcionats per **Salesforce Public Sector Solutions Common Components** i altres mòduls específics (ex: gestió de persones, casos, programes, beneficis, llicències, ...).
- Disseny de l'estratègia i l'arquitectura d'integració amb els sistemes corporatius de l'Ajuntament (ex: SIAS, Padró Municipal d'Habitants, sistemes de gestió econòmica, gestor documental corporatiu, API Manager de BIT, Passarel·la d'Interoperabilitat, ...) i altres sistemes externs rellevants, definint els patrons d'integració (API Led, events, batch, etc.) i les tecnologies a utilitzar (MuleSoft o altres plataformes d'integració corporatives).
- Disseny de l'arquitectura de seguretat de la solució, incloent el model de compartició i visibilitat de dades (jerarquia de rols, perfils, permisos, regles de compartició, OWDs), autenticació (integració amb SSO corporatiu), autorització, i compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el RGPD.
- Consideracions sobre l'escalabilitat, el rendiment i la disponibilitat de la solució arquitectònica proposada, tenint en compte els volums de dades i usuaris previstos.
- Estratègia d'implementació de les necessitats d'explotació de dades, fent proposta d'aquelles que es resoldran dins del propi Salesforce (explotació operativa) o en l'eina corporativa de reporting PowerBI (reporting transversal). La proposta haurà de ser validada per la Direcció de Tecnologia de Dades del BIT i pel COE.

Disseny tècnic:

- Elaboració de les especificacions tècniques exhaustives per a tots els desenvolupaments personalitzats (custom) necessaris, incloent:
 - Lògica de negoci complexa a implementar mitjançant Apex (classes, triggers, serveis). S'hauran de seguir patrons de disseny recomanats per Salesforce (ex: Trigger Handler Pattern, Selector Pattern).
 - Components d'interfície d'usuari interactius i responsius utilitzant Lightning Web Components (LWC), detallant la seva estructura, propietats, mètodes i esdeveniments.
 - Processos automatitzats complexos mitjançant Flow Builder, especificant la lògica, variables, elements de pantalla (si escau) i accions.

- Disseny detallat d'APIs (REST/SOAP) que la plataforma Salesforce hagi d'exposar o consumir per a les integracions, incloent definició de recursos, mètodes, formats de missatge (JSON, XML), seguretat i gestió d'errors.
- Documentació de la configuració tècnica avançada de la plataforma, com ara configuracions de seguretat específiques, límits del governador a considerar, configuració d'entorns Sandbox, i estratègies de desplegament.
- Definició de l'estratègia de proves tècniques, incloent proves unitàries, proves d'integració de components i proves de rendiment per als desenvolupaments custom.
- Documentació dels processos d'Extracció, Transformació i Càrrega que serà necessari implementar per a satisfer les necessitats d'exploració de dades que s'hagi decidit resoldre en PowerBI.

Disseny funcional:

- Traducció precisa dels requisits de negoci i les històries d'usuari en especificacions funcionals detallades que descriguin el comportament esperat del sistema des de la perspectiva de l'usuari.
- Disseny dels processos de negoci de les Àrees de Drets Socials i Cultura tal com s'implementaran a Salesforce, utilitzant eines de modelatge de processos (si s'escau) i detallant els fluxos pas a pas, els actors implicats, les regles de negoci i les excepcions. Aprofitament de les capacitats de **Salesforce Public Sector Solutions** per modelar aquests processos (ex: fluxos de gestió de casos, aprovació d'ajuts, etc.).
- Configuració detallada dels objectes estàndard de Salesforce (ex: Account, Contact, Case) i de Public Sector Solutions (ex: Program, Benefit, Application), així com dels objectes personalitzats necessaris. Això inclou la definició de camps, tipus de dades, llistes de selecció, relacions entre objectes, formats de pàgina, i regles de validació.
- Definició de les automatitzacions de processos mitjançant Flow Builder, regles de flux de treball, i Process Builder (per a funcionalitats heretades o quan sigui l'eina més adient), especificant els criteris d'activació, les accions a realitzar i la lògica condicional.
- Disseny de la configuració de la seguretat funcional: definició de perfils d'usuari, conjunts de permisos (permission sets), rols, i regles de compartició per garantir que els usuaris només accedeixen a la informació i funcionalitats que els corresponen.

- Especificació dels llistats, informes i quadres de comandament (dashboards) necessaris per a les àrees de negoci i per al seguiment de KPIs. Caldrà identificar quins d'aquests llistats, informes i quadres de comandament seran implementats en Salesforce (explotació operativa) i quins seran resolts en l'eina corporativa de reporting PowerBI (reporting transversal).

Disseny i prototipatge UX/UI:

- Creació de personatges (persones) que representin els diferents tipus d'usuaris de la plataforma (ciutadans, treballadors socials, gestors culturals, administradors, etc.).
- Disseny de mapes de viatge de l'usuari (user journey maps) per entendre i optimitzar les interaccions dels usuaris amb la plataforma en els diferents processos.
- Desenvolupament de wireframes de baixa fidelitat i maquetes (mockups) d'alta fidelitat per a les principals pantalles i fluxos d'interacció de la plataforma.
- Creació de prototips interactius (utilitzant eines com Figma, Sketch, Adobe XD, o les capacitats de prototipatge de Salesforce) per permetre la validació primerenca dels dissenys amb usuaris clau i stakeholders.
- Iteració sobre els dissenys basada en el feedback rebut, assegurant un enfocament centrat en l'usuari.
- Garantir que tots els dissenys d'UI compleixen amb les guies d'estil corporatives de l'Ajuntament de Barcelona i els estàndards d'accessibilitat web (WCAG 2.1 nivell AA o superior) per assegurar que la plataforma sigui usable per persones amb diverses capacitats.
- Col·laboració estreta amb l'equip de desenvolupament per assegurar la correcta implementació dels dissenys UX/UI.

Control i seguiment del projecte:

- Implementació i manteniment d'un sistema de seguiment de l'execució del projecte i de cada release, utilitzant les eines de gestió de projectes acordades (ex: Jira).
- Monitorització contínua del progrés en relació amb el cronograma, l'abast, el pressupost i la qualitat.
- Elaboració d'informes de seguiment periòdics (setmanals, quinzenals, mensuals, segons s'acordi) per al COE, el Comitè de Direcció del Projecte i altres stakeholders rellevants. Aquests informes inclouran l'estat de les tasques, l'avanç de les fites, la gestió de riscos i problemes, i el compliment dels KPIs.

- Gestió proactiva dels recursos humans i materials assignats al projecte, optimitzant la seva utilització i resolent possibles colls d'ampolla.
- Facilitació de reunions de seguiment regulars amb l'equip del projecte i amb el COE.

Gestió de riscos:

- Establiment d'un procés continu d'identificació, anàlisi qualitativa i quantitativa, avaluació i priorització dels riscos específics del contracte i de cada release (tècnics, funcionals, de planificació, de dependències, d'adopció, etc.).
- Desenvolupament i implementació de plans de resposta als riscos, incloent mesures de mitigació (per reduir la probabilitat o l'impacte), plans de contingència (per si el risc es materialitza) i assignació de responsables per a cada acció.
- Seguiment continu dels riscos identificats i dels plans de resposta, i identificació de nous riscos emergents.
- Comunicació regular sobre l'estat dels riscos i els problemes (quan aquests s'hagin materialitzat), al COE i als òrgans de govern del projecte, i seguiment de les dependències que hi hagin de la resolució d'aquests problemes. Especial atenció als riscos inherents a projectes de transformació en el sector públic, com la gestió de dades sensibles, la integració amb sistemes llegats complexos i l'adopció per part d'un col·lectiu ampli d'empleats públics.

Gestió del canvi (procés):

- Definició i documentació del procés formal de gestió de canvis (Change Management Process) que s'aplicarà dins de l'àmbit del contracte. Aquest procés ha d'incloure com es reben les sol·licituds de canvi, com s'analitza el seu impacte (en abast, cost, termini, qualitat, recursos), qui les aprova (Change Advisory Board o similar, en coordinació amb el COE), i com es comuniquen i implementen els canvis aprovats.
- Col·laboració amb el COE i les àrees de negoci en la definició i execució de l'estratègia global de gestió del canvi organitzatiu, que va més enllà dels canvis tècnics i que busca facilitar l'adopció de la nova plataforma i dels nous processos per part dels usuaris finals. Això pot incloure l'elaboració de plans de comunicació, plans de formació, identificació de champions, etc. Concretant en el següents àmbits, el proveïdor tindrà les següents responsabilitats:
 - Comunicació amb professionals segons l'estratègia establerta amb cada gerència de l'Ajuntament.
 - Pla de suport amb professionals: Responsable de proporcionar el suport necessari als usuaris de la plataforma. El BIT, conjuntament amb les

gerències de l'Ajuntament, podrà decidir si aquest suport es proporciona de forma presencial o en remot.

- Incidències i Consultes: Responsable de registrar-les, categoritzar-les per criticitat, resoldre-les i generar informes d'evolució.
- Formació amb professionals: Responsable d'executar les sessions formatives i assignar els permisos necessaris a les persones participants, així com d'elaborar i actualitzar (durant el període del contracte) els materials formatius i de suport als professionals que es considerin necessaris.
- Avaluació de la gestió del canvi/Avaluació tècnica (quantitativa): Responsable de garantir que el sistema funciona de manera estable, segura i eficient en l'entorn real, obtenint indicadors/mètriques, analitzant dades del sistema i monitoritzant el rendiment (temps de càrrega i caigudes)

Coordinació amb COE

- Manteniment d'una comunicació fluida, transparent i constant amb el Centre d'Excel·lència Salesforce de l'Ajuntament/BIT.
- Participació activa i constructiva en tots els comitès, reunions de seguiment, tallers tècnics i punts de control que estableixi el COE.
- Aplicació rigorosa i demostrable de totes les directrius, estàndards de desenvolupament i configuració, metodologies de treball (Agile), arquitectures de referència, polítiques de seguretat i marcs de qualitat definits i promoguts pel COE i per BIT.
- Presentació proactiva de propostes, solucions i anàlisis al COE per a la seva revisió, validació i aprovació, assegurant l'alineament constant amb l'estratègia global de Salesforce a l'Ajuntament.
- Col·laboració en la creació i manteniment d'una base de coneixement compartida sobre la plataforma Salesforce.

4.3.4 Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació

Aquest servei cobreix la construcció efectiva, les proves exhaustives i el desplegament controlat de les solucions Salesforce definides en el Servei 1. L'objectiu és materialitzar els dissenys en una plataforma funcional, robusta i que compleixi amb els requisits de qualitat i rendiment.

4.3.4.1 Parametrització i Configuració:

- Configuració d'objectes estàndard i personalitzats (custom objects), camps, tipus de registre, formats de pàgina (page layouts), regles de validació, seguretat a nivell de perfils, rols, jerarquia de rols, regles de compartició (sharing rules) i grups públics. Creació i configuració d'automatitzacions mitjançant Flow Builder, Process Builder (per a funcionalitats existents) i regles de flux de treball. Configuració de Public Sector Solutions i altres mòduls Salesforce segons el disseny funcional.

4.3.4.2 Desenvolupament:

- Desenvolupament de components personalitzats (custom) seguint les millors pràctiques "clicks, not code" i, quan sigui estrictament necessari, mitjançant codi: classes Apex, triggers Apex (seguint un framework de triggers), controladors Apex, serveis Apex. Desenvolupament de components d'interfície d'usuari amb Lightning Web Components (LWC) i Aura Components (per a manteniment o casos justificats). Desenvolupament i consum d'APIs REST/SOAP per a les integracions. Desenvolupament de processos batch i asíncrons (Batch Apex, Queueable Apex, Scheduled Apex, Platform Events). Tot el desenvolupament haurà de seguir els estàndards de codificació i les directrius del COE.
- Desenvolupament en Salesforce dels llistats, informes i quadres de comandament que s'hagin establert en la fase d'anàlisi com a reporting operatiu.
- Desenvolupament en PowerBI dels llistats, informes i quadres de comandament que s'hagin establert en la fase d'anàlisi com a reporting transversal.
- Desenvolupament dels processos d'Extracció, Transformació i Càrrega (ETL) de les dades que siguin necessàries per a poder implementar els diferents llistats, informes i quadres de comandament que s'hagin establert en la fase d'anàlisi com a reporting transversal i que s'hauran d'implementar per l'adjudicatari en l'eina corporativa de reporting PowerBI.

4.3.4.3 Testing (Proves):

- Definició i execució de proves unitàries per a tot el codi Apex (amb una cobertura mínima del 85% o superior si ho defineix el COE) i components LWC. Realització de proves funcionals per validar que les funcionalitats implementades compleixen els criteris d'acceptació (amb el suport d'un Tècnic de Testing si s'escau). Execució de proves d'integració per verificar la correcta comunicació entre Salesforce i els sistemes integrats. Suport a les Àrees de Negoci i al COE en la preparació de les

Proves d'Acceptació d'Usuari (UAT): elaboració de casos de prova amb dades de prova, conducció de les sessions d'UAT, reporting i gestió de les incidències detectades (informe UAT). Gestió de defectes mitjançant una eina de ticketing (Jira o similar), incloent el seu registre, priorització, correcció i verificació.

- Proves per garantir la qualitat en la explotació de dades assegurant el càlcul correcte dels diferents indicadors i quadres de comandament, així com la coherència de les dades que es puguin extreure des de Salesforce (reporting operatiu) i des de PowerBI (reporting transversal).

4.3.4.4 Desplegament i implantació:

Aquesta activitat té com a objectiu principal assegurar el correcte funcionament de la solució desenvolupada o configurada (ja sigui una release completa o un increment funcional) en l'entorn productiu de Salesforce, així com facilitar l'acceptació i adopció per part dels usuaris finals. Aquesta activitat es realitzarà en estreta coordinació amb el COE i les àrees tècniques pertinents de BIT.

- Gestió d'Entorns Salesforce:
 - Preparació i gestió dels entorns Sandbox (Desenvolupament, Proves/QA, UAT, Formació, Staging si s'escau) necessaris per al cicle de vida del desplegament, assegurant la seva correcta configuració i refrescament. Això inclou la creació, refrescament i manteniment de la configuració i dades (anonimitzades si provenen de producció) en aquests entorns.
- Preparació del Desplegament:
 - Creació i validació dels paquets de desplegament (conjunts de canvis, paquets de metadades) utilitzant les eines i metodologies DevOps definides pel COE i BIT (ex: Salesforce CLI, eines de CI/CD com Jenkins, Azure DevOps, Copado, Gearset, o Salesforce DevOps Center). S'inclou la preparació de scripts per a passos manuals pre-desplegament i post-desplegament (ex: activació de regles, càrrega de dades de configuració).
- Execució del Desplegament:
 - Realització del desplegament controlat dels canvis (configuració, codi, metadades) entre els diferents entorns (Desenvolupament → Proves → UAT

→ Producció), seguint el Pla de Desplegament i els procediments de gestió de canvis aprovats pel COE i BIT.

- Validació Post-Desplegament:
 - Execució de proves de fum (smoke tests) i validacions tècniques i funcionals en cada entorn després del desplegament per assegurar la integritat i el correcte funcionament de la solució desplegada i la no afectació de funcionalitats existents.
- Coordinació de la Implantació (Go Live):
 - Planificació i coordinació de la posada en marxa efectiva en producció, incloent la comunicació amb els stakeholders, la gestió de finestres de manteniment (si són necessàries per minimitzar l'impacte en el servei) i l'activació de les noves funcionalitats per als usuaris finals. Aquesta coordinació es farà seguint les directrius del COE i en col·laboració amb les àrees d'Explotació i Sistemes de BIT.
- Suport a la Gestió del Canvi:
 - Col·laboració activa amb el COE i els equips de negoci en l'execució del Pla de Gestió del Canvi associat a la implantació, proporcionant suport tècnic durant les sessions de formació, impartint les sessions de formació segons la estratègia de gestió del canvi de cada gerència, elaborant materials de formació i suport als professionals o resolent dubtes inicials dels usuaris.
- Acceptació Formal:
 - Participació en el procés d'acceptació formal de la implantació per part del COE i/o les àrees de negoci responsables, assegurant que es compleixen els criteris d'acceptació definits i lliurant l'evidència corresponent.
- Totes aquestes activitats s'executaran seguint els estàndards de qualitat definits pel COE.

4.3.4.5 Estabilització:

Provisió de suport intensificat durant el període immediatament posterior a la posada en producció de cada release (període de hypercare, típicament de 2 a 4 setmanes), per a la resolució ràpida d'incidències crítiques i el suport als usuaris en l'adopció de les noves funcionalitats.

4.3.4.6 Elaboració/actualització de documentació tècnica i d'usuari:

Creació i manteniment de la documentació tècnica del sistema (manuals d'administració, documentació de codi, diagrames d'arquitectura actualitzats). Elaboració i actualització de manuals d'usuari, guies ràpides i FAQs per a les funcionalitats implementades.

4.3.4.7 Transició i Transferència de coneixement

Transferència de coneixement funcional i tècnic de les funcionalitats implementades en cada release cap a l'equip de manteniment (Servei 3), els equips interns de BIT i/o el COE, per assegurar la correcta operació i evolució futura.

4.3.5 Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat

Aquest servei té com a objectiu principal assegurar la continuïtat operativa, la fiabilitat, l'eficiència i l'evolució constant de la plataforma Salesforce Public Sector Solutions (PSS) de l'Ajuntament de Barcelona, un cop els diferents mòduls i funcionalitats han estat implantats i es troben en fase de producció. L'adjudicatari serà responsable de proporcionar un servei de manteniment integral i de gestionar les demandes d'evolució, sempre en estreta coordinació amb el Centre d'Excel·lència (CoE) Salesforce de BIT i les àrees de negoci implicades.

Adicionalment, per a la gestió operativa i econòmic-administrativa d'aquest Servei 3, es tindran en compte els següents aspectes:

- **Imputació d'hores:** Cada treballador/a del contracte de l'empresa proveïdora haurà d'imputar les seves hores incorregudes en cada tiquet individual de l'eina de ticketing (manteniment correctiu, manteniment recurrent, evolutius recurrents i Serveis Transversals de Manteniment (STM)). Totes les imputacions del mes hauran d'estar introduïdes i revisades pel/per la responsable de l'empresa adjudicatària en el moment de tancar correctius i recurrents, i abans del 3er dia laborable del mes següent pels STMs. A banda de les imputacions hauran de quedar resoltes en el mateix termini, amb el detall necessari dels tiquets modificats en el mes i el seu estat. En cas contrari, s'aplicarà l'ANS corresponent de tancament i qualitat.

Qualsevol modificació a partir d'aquest punt serà a criteri i sota validació del/de la responsable del contracte BIT, no acceptant-se en cas contrari. No s'acceptaran alteracions en les imputacions de mesos passats ja facturats, malgrat corresponguin a tiquets en curs. En cas contrari, s'aplicarà l'ANS corresponent. Qualsevol modificació serà a criteri i sota validació del/de la responsable del contracte BIT, no acceptant-se en cas contrari.

- **Planificació de feines:** L'empresa proveïdora haurà de planificar i balancejar feines online i offline amb l'objectiu de no veure afectada la seva productivitat davant incidències de comunicació o infraestructurals amb BIT.
- **Naturalesa econòmica del Servei 3:** El Servei 3 s'executarà pel sistema de determinació de preus mitjançant preus unitaris, per tant l'import de licitació actuarà com a límit de despesa. L'import del contracte es consumirà entre tots els serveis i subserveis previstos, d'acord amb les necessitats.

Els serveis a prestar que apliquen al present procés de contractació pública, són els que s'indiquen en el següent quadre:

Serveis del contracte	Sub-Serveis inclosos
Manteniment correctiu	Gestió d'incidències
	Suport funcional, tècnic i tramitació
	Suport funcional Suport tècnic
Manteniment recurrent	Canvis normatius
	Actualitzacions tecnològiques
	Qualitat tècnica
	Avaluació de noves necessitats
	Millores funcionals i parametrització
	Formació
	Servei post-implantació i estabilització del sistema
	Sondes de monitorització i consultes preventives
Evolutius recurrents	Transició
	Evolutius motivats per canvis normatius
	Evolutius motivats per actualitzacions tecnològiques
	Evolutius motivats per qualitat tècnica
	Evolutius motivats per millores funcionals i parametrització
	Acompanyament i recepció de nous projectes
	Servei post-implantació i estabilització del sistema – nous projectes i evolutius recurrents
	Gestió i seguiment dels evolutius recurrent
	Innovació aplicada als serveis

Serveis Transversals de Manteniment (STM)	de	Operació	Serveis de coordinació tècnica i funcional
			Planificació, seguiment i control del servei
			Assegurament de la qualitat
			Coordinació incidències i problemes
			Supervisió de sondes de monitorització i consultes preventives
			Supervisió, planificació i reporting de processos batch
		Suport	Manteniment dels entorns de treball
			Help Desk
			Coordinació de la documentació
			Responsable de servei d'aplicacions totalment externalitzats
		Gestió del canvi	Comunicació
			Coordinació de la transició del servei
		Gestió del contracte	Reporting
			Indicadors del servei
			Gestió de riscos
		Llicències i productes	

A continuació es detallen les tasques i obligacions de l'empresa proveïdora respecte a cada servei.

4.3.5.1 Activitats de Manteniment Correctiu de la Plataforma Salesforce

Aquestes activitats estan orientades a la resolució d'errors, defectes o anomalies (incidències) que afectin el correcte funcionament de la plataforma Salesforce PSS i les seves funcionalitats en producció. L'objectiu és restablir el servei normal el més aviat possible, minimitzant l'impacte en els usuaris i en l'operativa municipal. El tractament del correctiu incidental serà classificat amb la subtipologia de "Gestió d'incidències" a l'eina de ticketing corporativa de BIT (actualment Jira o la que es determini).

El volum d'activitat associat a aquest servei s'ha estimat tenint en compte l'històric. El detall de les volumetries s'especifica a l'excel "*Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx_Càlcul pressupost manteniment*".

El seu increment o decrement pot ser motiu d'ampliació o disminució del contracte segons allò previst a l'apartat de possibles modificacions del contracte per causes precises o previstes al plec de clàusules administratives particulars.

En tot cas l'empresa adjudicatària estarà obligada a assumir la resolució de totes les incidències i suports que es produeixin, encara que superin les volumetries informades en aquest plec de prescripcions tècniques.

Les empreses licitadores, durant la prestació del servei, hauran d'identificar i proposar proactivament accions preventives i de manteniment recurrent que puguin millorar el manteniment correctiu i que permetin reduir el nombre d'incidències i suports rebuts, fonamentalment aquelles de caire repetitiu o recurrent en funció de volumetria i impacte.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària complimentar a l'eina de ticketing de **forma detallada** la informació del manteniment correctiu (*origen de la incidència o suport, anàlisi i la seva resolució*), així com el detall necessari a les imputacions realitzades per poder entendre les actuacions realitzades. Igualment, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària mantenir actualitzar l'estat del ticket en l'eina on el SAU gestiona les incidències, incloent el **tancament**, en cas que aquestes no es creïn directament, a l'eina de ticketing.

BIT podrà:

Passar a estat "tancat"/"cancel·lat" a l'eina de ticketing, els tiquets no resolts en més de 20 dies laborables o el número de dies que el BIT determini.

Passar a estat "in progress" els tiquets assignats a un estat que interromp el comptador d'ANS (p.ex. els estat pending) tant per no estar justificats, com per estar en aquell estat **més de 3 dies laborables o el número de dies que el BIT determini**; i limitar el número de vegades que un mateix tiquet pot estar en estat "pending".

Qualsevol tiquet de manteniment correctiu, sigui incidència o suport, que superi les **16 hores de durada** requerirà de la validació i aprovació explícita del/de la responsable del servei afectat. Aquesta validació s'haurà de realitzar amb la suficient antelació per no haver d'aturar la resolució de la corresponent petició. En cas contrari serà d'aplicació l'ANS corresponent. De la mateixa manera qualsevol esbreix substancial superat aquest líndar també haurà de ser revisat i validat.

El tractament del correctiu incidental serà classificat amb la subtipologia de "Gestió d'incidències".

A nivell de resolució es podran crear **problemes**, en el cas que hi hagi una incidència o suport que es produeix de forma repetitiva, de manera que resolent el problema es tanquin

totes les incidències associades, o bé quan sigui un tipus d'incidència que requereixi una solució complexa. En el cas d'identificar-se la necessitat de crear un problema, l'empresa adjudicatària presentarà la justificació a BIT, la qual haurà de ser **validada per BIT** per certificar la creació del problema. En el cas de no ser aprovada, el problema s'anul·la i es retorna a l'estat d'incidència.

En el moment de la creació d'un problema, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar i justificar la data prevista de resolució de problema, que haurà de ser de dos mesos màxim des de la data de creació. Únicament en el cas dels problemes més complexos, que afectin a l'operativa del servei, la seva resolució màxima no podrà ser superior a 3 mesos, sempre previ acord amb el referent de servei BIT.

Els problemes es facturen a la tarifa de manteniment correctiu. Veure detall de coordinació de problemes a l'apartat *4.3.5.4 Serveis Transversals de Manteniment, i concordants* del present plec.

Dins dels serveis manteniment correctiu i per la seva especificitat, l'empresa adjudicatària haurà de tractar les accions de documentació i govern associades.

En cap cas pot ser repercutible a BIT l'excés de gestió derivat de l'organització interna en cas de subcontractació, formació d'Unions Temporals d'Empreses, o fins i tot de les ineficiències causades per la pròpia organització interna d'equips plantejada per l'empresa adjudicatària per la prestació del servei. BIT vetllarà perquè així sigui i s'eliminaran aquestes imputacions en cas de detectar-se.

Flux de Gestió de Tiquets de Manteniment Correctiu:

1. Recepció, Registre i Classificació d'Incidències Salesforce:

- a. Recepció de les incidències reportades pels usuaris finals, usuaris clau, personal de BIT/CoE o detectades proactivament a través de sistemes de monitoratge.
- b. Les incidències es gestionaran i registraran a través de l'eina de ticketing corporativa de BIT. El registre serà detallat, incloent descripció del problema, passos per reproduir-lo, usuari/s afectat/s, mòdul Salesforce implicat, i captures de pantalla o evidències.
- c. L'empresa adjudicatària realitzarà una classificació inicial de la incidència segons la seva prioritat (Urgent, Alta, Mitja, Baixa) i el seu impacte en el servei, d'acord amb els criteris establerts conjuntament amb BIT/CoE. Totes

les incidències es crearan inicialment amb una prioritat per defecte (p.ex., normal) i l'adjudicatari l'ajustarà en l'anàlisi inicial o per indicació de BIT.

- d. Qualsevol tiquet de manteniment correctiu que superi les 16 hores d'esforç estimat o real requerirà de la validació i aprovació explícita del/de la responsable del servei BIT afectat per poder continuar amb la seva resolució.

2. Diagnòstic i Anàlisi d'Incidències Salesforce:

- a. Realització d'una anàlisi tècnica i funcional exhaustiva per identificar la causa arrel de la incidència dins de la plataforma Salesforce (configuració, codi Apex/LWC/Flow, integracions, dades, límits de la plataforma, etc.).
- b. Col·laboració amb els usuaris, el CoE Salesforce i altres equips tècnics de BIT si la incidència involucra components externs a Salesforce o integracions.
- c. L'empresa adjudicatària és responsable de complimentar a l'eina de ticketing de forma detallada la informació de l'anàlisi realitzat.

3. Resolució d'Incidències i Proposta de Solucions:

- a. Desenvolupament i implementació de solucions per corregir els errors detectats. Això pot implicar ajustos en la configuració de Salesforce, correccions en el codi personalitzat (Apex, LWC, Flow), modificacions en les integracions, o actualització/correcció de dades (amb la deguda autorització i traçabilitat).
- b. Provisió de solucions temporals (workarounds) si la resolució definitiva requereix més temps, per tal de minimitzar l'impacte en els usuaris, documentant-les al tiquet.
- c. La informació detallada de la resolució s'ha de registrar al tiquet.

4. Proves i Validació de les Correccions:

- a. Realització de proves unitàries i funcionals de les correccions implementades en un entorn Sandbox adequat abans del seu desplegament a producció.
- b. Coordinació amb el CoE Salesforce i/o usuaris clau per a la validació de les solucions (proves d'acceptació de la correcció), gestionant aquest flux a través del tiquet.

5. Desplegament de les Correccions a Producció:

- a. Preparació dels paquets de desplegament (conjunts de canvis, metadades) per a les correccions.
- b. Desplegament controlat de les correccions a l'entorn de producció, seguint els procediments de gestió de canvis i desplegament de BIT/CoE, preferiblement en finestres de manteniment acordades. El tiquet reflectirà l'estat del desplegament.

6. Gestió de Problemes (Problem Management) en Salesforce:

- a. En cas d'incidències recurrents o de gran impacte, es podrà crear un tiquet de tipus "Problema" a l'eina de ticketing, prèvia justificació i validació per part de BIT. Aquest tiquet centralitzarà l'anàlisi de la causa arrel.
- b. L'empresa adjudicatària haurà de comunicar i justificar la data prevista de resolució del problema (màxim dos mesos, o tres per casos complexos).
- c. Proposta i implementació de solucions definitives i preventives per evitar la recurrència dels problemes, gestionades a través del tiquet de problema.

7. Comunicació i Seguiment:

- a. Mantenir informats els usuaris afectats i a BIT/CoE sobre l'estat de les incidències i el progrés de la seva resolució a través de l'eina de ticketing i altres canals acordats.
- b. Documentació exhaustiva de les incidències, les seves causes i les solucions aplicades a l'eina de ticketing i a la base de coneixement.
- c. Un cop resolta tècnicament la incidència i desplegada, el tiquet passarà a un estat de "Resolt". BIT o l'usuari pertinent validarà la solució. Un cop validada, el tiquet es podrà passar a "Tancat".

Sub-serveis específics de Manteniment Correctiu:

● Suport funcional, tècnic i tramitació:

- Per garantir la disponibilitat i el correcte funcionament de les aplicacions i el seu ús per part de les persones usuàries, aquest suport ha de garantir l'atenció a les persones usuàries en el funcionament de les aplicacions, resolent els dubtes que puguin aparèixer. Les peticions de suport es registraran i gestionaran mitjançant tiquets.

- **Tipus de Suport (gestionats via tiquets):**
 - **Suport bloquejant:** Quan el suport requerit sobre el sistema o la tramitació provoca el bloqueig en l'operativa de l'expedient. Aquest tipus s'associarà a una prioritat alta o urgent al tiquet.
 - **Suport normal:** Quan la persona usuària final no entén o no coneix el funcionament d'alguna funcionalitat però pot continuar amb l'operativa. Aquest tipus s'associarà a una prioritat normal o baixa al tiquet.
- **Suport Funcional (gestionat via tiquets):**
 - Suport a les persones usuàries en el funcionament de les aplicacions Salesforce, resolent dubtes puntuals.
 - Assistència i acompanyament en reunions i preparació d'informació de suport, sota demanda de BIT. Si l'esforç supera 3 jornades, es valorarà la seva gestió com a manteniment recurrent a través d'un nou tiquet.
 - Realització d'ajustos adaptatius, parametritzacions i petites millores funcionals de poc esforç (estimat màxim de 10 hores per tiquet). Si s'estima més esforç, es gestionarà com a manteniment recurrent mitjançant un nou tiquet, prèvia valoració i aprovació de BIT.
- **Suport Tècnic (gestionat via tiquets):**
 - Col·laboració en auditories i contra valoracions.
 - Tasques de valoració de manteniments recurrents que finalment no s'implementen (les hores s'imputaran al tiquet de suport tècnic corresponent).
 - Realització d'ajustos tècnics, parametritzacions i petites millores tècniques de poc esforç (estimat màxim d'1 jornada per tiquet). Si s'estima més esforç, es gestionarà com a manteniment recurrent.
 - Assistència i acompanyament en reunions tècniques i preparació d'informació de suport. Si l'esforç supera 3 jornades, es valorarà la seva gestió com a manteniment recurrent.
 - Tasques d'extracció d'informació de BBDD o localització de documents de poc esforç (estimat màxim d'1 jornada per tiquet). Si s'estima més esforç, es gestionarà com a manteniment recurrent.
- L'empresa adjudicatària haurà d'identificar i proposar proactivament en el Comitè de Direcció accions formatives i de comunicació que puguin millorar

el suport funcional i tècnic de forma preventiva i que permetin reduir el nombre de casos de suport rebuts. L'empresa adjudicatària identificarà i proposarà proactivament accions preventives i de manteniment recurrent per millorar el manteniment correctiu i reduir el nombre d'incidències i suports.

4.3.5.2 Activitats de Manteniment Recurrent i Preventiu de la Plataforma Salesforce

Aquest conjunt d'activitats té com a objectiu assegurar el bon funcionament continuat de la plataforma Salesforce PSS, prevenir l'aparició d'incidències, adaptar la plataforma a canvis menors i optimitzar el seu rendiment i ús. Totes les tasques de manteniment recurrent es gestionaran mitjançant tiquets a l'eina corporativa de ticketing.

El servei de manteniment recurrent fa referència a l'**adequació i petites modificacions degut als constants canvis en els sistemes i processos**, a les noves necessitats i a les peticions de millores funcionals. El volum d'activitat associat a aquest servei s'ha estimat tenint en compte l'històric. El detall de les volumetries s'especifica a l'excel "*Càlcul detallat import de contracte_ ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx_ Càlcul pressupost manteniment*". El seu increment o decrement pot ser motiu d'ampliació o de disminució del contracte segons allò previst a l'apartat de possibles modificacions del contracte per causes precises o previstes del plec de clàusules administratives particulars.

BIT es reserva el dret de contrastar les valoracions realitzades per altres mitjans. En concret, i en el que es refereix a tasques tècniques o d'arquitectura, BIT compta amb una àrea que se n'ocupa de les qüestions comuns i de suport transversal als desenvolupaments. En cas de conflicte o discrepància en l'enfoc de solucions o en l'estimació dels esforços a dur a terme, el/la responsable del contracte per part del BIT, arbitrarà i en cas de no resoldre's prevaldrà la solució i l'estimació realitzada per l'àrea d'arquitectura de BIT. En cas que sigui necessari, BIT podria aplicar el descrit en l'apartat 8.3 Auditories de la plataforma Salesforce i dels Serveis associats, i concordants, del present plec, fins i tot aplicant el règim de faltes i sancions en funció del resultat de les mateixes.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària complementar a l'eina de ticketing de forma detallada tant la valoració de cada recurrent (*addicionalment a l'esforç total, es requereix el detall de les tasques principals i el seu esforç*), com la informació del recurrent (*origen de la necessitat, anàlisi realitzat, valoració detallada, la seva resolució i els documents*

generats). També cal incloure detall a les imputacions realitzades. L'incompliment d'aquesta responsabilitat impedirà el tancament i la facturació del tiquet corresponent fins a la seva esmena.

A continuació es detallen les tasques a realitzar en cadascun dels sub-serveis definits. En tots els casos, si el seu volum i complexitat ho requereix, o a petició de BIT, es gestionaran seguint la metodologia ADINET o Metodologia Agile, descrites als ANNEX 2: Metodologia AGILE Scrum@BIT i Annex 3: ADINET. D'aquesta manera s'assegurarà la definició de les tasques necessàries fins a la seva posada en producció: anàlisi de requeriments, disseny funcional, disseny tècnic i arquitectura d'aplicacions, desenvolupament, proves, proves de persona usuària (si s'escau), implantació, i suport post-implantació.

La realització del servei de manteniment recurrent no es pot veure afectada pel volum de feina del servei de manteniment correctiu.

L'adjudicatari serà responsable d'aplicar la bateria de proves definida (veure apartat 4.3.5.4 Serveis Transversals de Manteniment, i concordants) en les proves unitàries, d'integració i d'usuari dels manteniments recurrents que realitzi, per garantir la correcta compatibilitat de les aplicacions sota l'abast del present contracte amb els sistemes i aplicacions corporatius actuals i amb les seves actualitzacions regulars.

Dins dels serveis de manteniment recurrent i per la seva especificitat, l'empresa adjudicatària haurà de tractar les accions de documentació i govern associades.

En cap cas pot ser repercutible a BIT l'excés de gestió derivat de l'organització interna en cas de subcontractació, formació d'Unions Temporals d'Empreses, o fins i tot de les ineficiències causades per la pròpia organització interna d'equips plantejada per l'empresa adjudicatària per la prestació del servei. BIT vetllarà perquè així sigui i s'eliminaran aquestes imputacions en cas de detectar-se.

Flux de Gestió de Tiquets de Manteniment Recurrent:

1. Identificació i Registre de la Necessitat:

- a. BIT comunicarà a l'empresa adjudicatària el manteniment recurrent a realitzar i la seva prioritat, creant un tiquet a l'eina de gestió. L'empresa adjudicatària també podrà proposar manteniments recurrents (p.ex., per

qualitat tècnica o prevenció) mitjançant la creació d'un tiquet per a la seva valoració per part de BIT.

- b. L'empresa adjudicatària no podrà imputar hores al tiquet fins que la tasca no hagi estat acceptada per BIT, excepte les necessàries per a la valoració.

2. Valoració i Planificació:

- a. L'empresa adjudicatària realitzarà una anàlisi funcional/tècnica prèvia del recurrent i comunicarà a BIT, a través del tiquet, l'esforç necessari i la data de lliurament compromesa. Les hores de valoració s'imputaran al tiquet.
- b. BIT fixa un màxim de 8 hores de treball per a la valoració estàndard. Si la valoració requereix un esforç superior, es gestionarà a través del subservei "Avaluació de noves necessitats", registrat en un tiquet específic per a aquesta avaluació.
- c. Si el manteniment recurrent finalment no es realitza, el tiquet de valoració (amb les seves imputacions) es modificarà i es classificarà com a manteniment correctiu (suport tècnic).
- d. BIT analitzarà la valoració i la data presentada. En cas d'acord, aprovarà l'inici dels treballs al tiquet. Si hi ha necessitat d'aclariments, s'iterarà fins a resoldre'ls, tot documentat al tiquet.
- e. En cas que la valoració i estudi previ realitzats manifestin mancances de qualitat o faltants no identificats correctament per l'empresa adjudicatària, la revisió i correcció de les mateixes correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària en concepte de garantia i sense cost per a BIT, a banda de l'aplicació del corresponent ANS.
- f. La coordinació amb tots els agents implicats en cada recurrent serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.
- g. La data d'entrega planificada proposada per l'empresa adjudicatària haurà de tenir present tots els serveis inclosos al recurrent i les seves respectives dates intermèdies. Aquesta planificació es presentarà i s'explicarà a BIT per obtenir la seva validació, que quedarà reflectida al tiquet. La coordinació amb tots els agents implicats en cada recurrent serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.
- h. En cas de no ser acceptada per BIT, tant per valoració (estimació d'esforços necessaris), com per planificació, l'empresa proveïdora estarà obligada a presentar una nova valoració/planificació, i estarà subjecte als ANS

corresponents. El procés d'aprovació serà conjunt BIT-empresa proveïdora, on es fixarà la data de lliurament al tiquet.

- i. Si un cop aprovada la data de lliurament hi hagués un canvi de prioritat que afecta un manteniment recurrent, BIT, d'acord amb l'empresa proveïdora, podrà replanificar la data de lliurament del manteniment recurrent afectat, actualitzant la informació al tiquet. De la mateixa manera, si s'identifica un canvi d'abast en el recurrent no imputable a l'empresa adjudicatària, BIT, d'acord amb l'empresa proveïdora, podrà demanar la revaloració i replanificació de la tasca, gestionant-se mitjançant el tiquet.

3. Execució:

- a. Realització de les tasques de configuració, parametrització, desenvolupament (si s'escau per a optimitzacions o adaptacions menors), proves i documentació necessàries, seguint els estàndards de Salesforce i de BIT/CoE.
- b. Si el volum i complexitat del recurrent ho requereix, o a petició de BIT, es gestionaran seguint la metodologia ADINET o Metodologia Agile Scrum@BIT.

4. Proves i Validació:

- a. Realització de proves internes per part de l'adjudicatari per assegurar la qualitat i el compliment dels requisits del recurrent.
- b. Coordinació amb el CoE Salesforce i/o usuaris clau o àrees de negoci per a la validació dels canvis o millores implementades. Aquesta validació es gestionarà i registrarà a través del tiquet.

5. Desplegament:

- a. Preparació dels paquets de desplegament i realització del desplegament controlat a l'entorn de producció, seguint els procediments de gestió de canvis i desplegament de BIT/CoE, minimitzant l'impacte als usuaris.

6. Tancament del Tiquet:

- a. Un cop el manteniment recurrent estigui completament realitzat, provat, desplegat i validat formalment per BIT, el tiquet corresponent es podrà tancar.
- b. L'empresa adjudicatària és responsable de complimentar a l'eina de ticketing de forma detallada tota la informació del manteniment recurrent, incloent l'origen de la necessitat, l'anàlisi realitzat, la valoració detallada, la seva resolució i tots els documents generats. També cal incloure detall a les imputacions realitzades. L'incompliment d'aquesta responsabilitat impedirà el tancament i la facturació del tiquet corresponent fins a la seva esmena.

Sub-Serveis Específics de Manteniment Recurrent (gestionats com a tiquets de recurrent):

- **Suport Funcional i Tècnic de Baixa Complexitat (que per la seva naturalesa es gestionin com a recurrents planificats i no com a correctius):**
 - Atenció a consultes funcionals i tècniques dels usuaris sobre l'ús de la plataforma Salesforce i les seves funcionalitats que requereixin una dedicació planificada.
 - Realització de petites configuracions o ajustos menors a la plataforma que no impliquin un desenvolupament significatiu ni un impacte funcional ampli (ex: creació d'informes senzills a petició, ajust de vistes de llista, petites modificacions en fluxos existents que no alterin la lògica principal, gestió bàsica d'usuaris i permisos sota supervisió del CoE).
 - Suport en la generació de petites extraccions de dades puntuals, prèvia validació de la seva necessitat i conformitat amb les polítiques de protecció de dades, si aquestes extraccions requereixen una planificació.
- **Manteniment Adaptatiu Menor:** Implementació de canvis menors derivats de necessitats d'adaptació a petites modificacions en processos de negoci, canvis organitzatius interns o requisits legals de baix impacte, sempre que no requereixin un cicle de desenvolupament complet i siguin planificats. Aquests canvis seran gestionats a través d'una cua de demandes (tiquets) i prioritzats pel CoE.
- **Manteniment Perfectiu Menor:** Implementació de petites millores en la usabilitat, el rendiment o l'eficiència de funcionalitats existents de Salesforce que no alterin significativament el seu propòsit original i que es planifiquin. Optimització de consultes SOQL/SOSL ineficients, revisió i refactorització menor de codi Apex/LWC per millorar la mantenibilitat, sempre dins d'un abast limitat.

- **Monitoratge Proactiu de la Plataforma Salesforce:** Les accions derivades d'aquest monitoratge (com optimitzacions o correccions preventives) es gestionaran com a tiquets de manteniment recurrent o correctiu segons correspongui.
- **Gestió de les Actualitzacions de la Plataforma Salesforce:** Anàlisi de l'impacte de les actualitzacions de versió de Salesforce (3 cops l'any). Planificació i execució de les proves de regressió necessàries en entorns Sandbox. Realització dels ajustos tècnics o de configuració necessaris, sempre en coordinació amb el CoE i gestionat via tiquets.
- **Gestió de la Qualitat Tècnica Contínua:** Revisions periòdiques de la configuració i del codi per identificar oportunitats d'optimització i deute tècnic a gestionar. Manteniment de la cobertura de proves unitàries d'Apex. Aquestes activitats es planificaran i executaran com a tasques recurrents.
- **Actualització de la Documentació Tècnica i de Suport:** Manteniment i actualització de la documentació tècnica de la plataforma (manuals d'administració, guies de configuració) i de la base de coneixement amb solucions a problemes i procediments de suport, com a part de les tasques recurrents.
- **Canvis normatius (recurrent):** Fan referència a aquelles accions necessàries per poder garantir que els sistemes s'adaptin a la legalitat vigent en cada moment. L'empresa adjudicatària estarà obligada a assumir la realització de tots els treballs necessaris per adaptar els sistemes d'informació objecte del contracte als canvis legals als quals es vegin afectats durant la durada del mateix.
- **Actualitzacions tecnològiques (recurrent):** Les modificacions recurrents motivades per actualitzacions a l'entorn en què el sistema opera (configuració de maquinari, programari base, gestors de BBDD, comunicacions) per evitar l'obsolescència i mantenir actualitzat el programari. És obligació de l'empresa adjudicatària l'avaluació i la realització de les actualitzacions tecnològiques de les aplicacions del contracte a les últimes versions dels productes base que s'utilitzen com a components, com poden ser els entorns de gestors de base de dades, servidors d'aplicacions, servidors web, navegadors, etc.
- **Qualitat tècnica (recurrent):** Modificacions recurrents motivades per implementacions incomplertes o incorrectes, o tasques de manteniment preventiu i perfectiu per reduir incidències. La realització d'aquests recurrents es planificarà i es prioritzarà d'acord amb el/la responsable de servei en base a les necessitats del servei. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària identificar i proposar la correcció dels casos més destacats i recurrents dins de la prestació del servei.

- **Avaluació de noves necessitats (recurrent):** De manera general, l'esforç dedicat a valorar cada petició de manteniment recurrent formarà part de la pròpia valoració del manteniment recurrent. El present subservei s'utilitzarà només en el cas que BIT conjuntament amb l'empresa adjudicatària, acordi que una valoració requereix un esforç superior a 8 hores de treball. Inclou la conceptualització de solucions, anàlisi de processos i estimació de costos. BIT es reserva el dret de contrastar les valoracions realitzades amb altres equips. En concret, i en el que es refereix a tasques tècniques o d'arquitectura, BIT compta amb una àrea que se n'ocupa de les qüestions comuns i de suport transversal als desenvolupaments. En cas de conflicte o discrepància en l'enfoc de solucions o en l'estimació dels esforços a dur a terme, el responsable del contracte per part del BIT, arbitrarà i en cas de no resoldre's prevaldrà la solució i l'estimació realitzada per l'àrea d'arquitectura de BIT.
- **Millores funcionals i parametrització (recurrent):** Canvis planificats en informes, models de càlcul, pantalles, fluxos, processos batch, integracions, parametrització, plantilles, rols, etc.
- **Formació (recurrent):** Tasques relacionades amb formacions tècniques o funcionals (preparació, impartició, avaluació). Inclou gestió d'entorns de formació, material i enquestes de valoració que seran responsabilitat de la empresa adjudicatària. També inclou la imputació d'hores (no facturables) per a la transició de coneixement deguda a la rotació de personal de l'adjudicatària (gestió d'alta, preparació entorn, formació interna, *shadowing*). Es fomentarà en tot cas la impartició de formació online que permeti l'auto consum o la publicació periòdica dins de la plataforma de formació que el BIT determini. De la mateixa manera podria ser requerit per circumstàncies concretes la formació específica i presencial en centres de l'Ajuntament de Barcelona, sense cost addicional per l'Ajuntament de Barcelona. L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar l'eina d'enquestes a la preparació i enviament de les enquestes, i presentarà el resultat de les enquestes de cada formació a BIT. Les puntuacions de cada pregunta de l'enquesta podran ser de 0 (mínima valoració – gens satisfet) fins a 5 (màxima valoració – molt satisfet). A l'eina s'identificaran les persones que entren a realitzar cada enquesta. En el cas que la mitjana global de totes les enquestes d'una formació sigui inferior a 2,5 (sobre 5), l'empresa adjudicatària haurà de repetir la formació sense cost addicional per BIT, resolent el que sigui necessari per resoldre les incidències identificades (canvi de consultor/a, canvi de joc de dades,...). De la mateixa manera, en cas que la documentació o entorn preparat per dur a terme la formació manifesti mancances de qualitat o omissions no identificades per l'empresa adjudicatària, la

revisió i correcció de les mateixes correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària, sense cost addicional per a BIT.

- **Servei post-implantació i estabilització del sistema (recurrent):** El procés d'implantació (pas a producció) comprèn les activitats necessàries per a la gestió de la incorporació als entorns d'integració i productiu dels canvis com a conseqüència de la resolució de manteniments correctius o recurrents i de la construcció iterativa dels evolutius identificats. Inclou la coordinació amb Explotació i Sistemes de BIT per a la planificació i execució d'aquestes activitats d'acord amb els procediments de traspàs de programari a l'entorn productiu que BIT tingui operatiu en cada moment. També inclou el suport per resoldre les consultes i les incidències que apareguin a les persones usuàries després de la implantació en producció de cadascuna de les iteracions (suport post-implantació), realitzant els ajustos funcionals o tècnics que siguin necessaris. En cas que sigui necessari aquest suport es podria sol·licitar de forma presencial en les dependències de la persona usuària final. Aquesta subtipologia de servei només seria d'aplicació per tasques importants o destacades i d'acord amb el/la responsable de Servei BIT.
- **Sondes de monitorització i consultes preventives (recurrent):** L'empresa adjudicatària és responsable de dissenyar i implantar sondes de monitorització, amb les eines que indiqui BIT, pels nous casos d'ús que s'incorporin durant l'execució del contracte i pels casos d'ús prèviament existents que no disposin de sonda i que BIT consideri que la necessiten. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una anàlisi de les sondes existents i la seva adequació, i identificar les sondes que requereixen evolució i les noves sondes que es necessitarien implantar. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la realització de les següents tasques:
 - Creació del disseny d'un test de navegació per validar les principals funcionalitats de les aplicacions, tenint en compte les consideracions i procediment descrits a continuació. La navegació ha de simular l'ús de les aplicacions per part de la persona usuària de l'Ajuntament de Barcelona i del ciutadà. La navegació ha de validar el màxim de mòduls de l'aplicació i d'integracions amb altres sistemes prioritzant les funcionalitats que impactin directament al ciutadà. Les validacions de les integracions no han d'impactar als altres sistemes ni crear registres inconsistents, però no ha de ser aquesta la raó per no programar aquestes validacions. La solució serà contemplar a l'inici del desenvolupament una opció de navegació pels robots Nimbus (o l'eina que BIT determini per a l'execució de les sondes)

que no impacti als sistemes integrats amb una no resposta acceptada per l'aplicació que permeti continuar els passos habituals de la persona usuària final. Si és necessari s'haurà de contemplar des del desenvolupament de l'aplicació la creació i manteniment de jocs de dades a les BBDD de Producció per utilitzar-les com a casos reals a les navegacions que es programin pels tests Nimbus o l'eina que el BIT determini per a l'execució de les sondes, p.ex.: dades de padró, dades d'adreces, ...

S'ha d'obrir petició de creació nova sonda a través de l'eina estàndard de BIT omplint la plantilla de petició i adjuntat la documentació del disseny. També s'haurà de donar suport a l'equip tècnic de Gestió de la Disponibilitat fins la distribució a producció de la programació de la sonda, i si és necessari per requeriments tècnics modificar el disseny de la sonda.

- Manteniment i revisió del disseny del test de navegació. Actualitzar el disseny quan es doni alguna d'aquestes situacions i tenint en compte el procediment indicat a continuació:
 - En cas d'actualització de l'aplicació: si es modifiquen els menús, pantalles i/o funcionalitats que utilitza cada sonda.
 - En cas d'actualització, s'ha de revisar la sonda i si cal sol·licitar les modificacions necessàries a la navegació.
 - En altres casos de millora o optimització de la navegació.

Per incloure noves validacions al test de navegació:

- S'ha d'obrir petició de modificació de sonda a través de l'eina estàndard de BIT, adjuntant la documentació del disseny modificat.
- Suport. S'haurà de donar suport a l'equip tècnic de Gestió de la disponibilitat dins la distribució a producció de la programació de la sonda, i si és necessari per requeriments tècnics modificar el disseny de la sonda. També haurà de donar suport al servei d'Observabilitat.

Canvis al programari: En general les sondes han d'executar-se amb la mateixa lògica que implementa els casos oferts a la persona usuària i en ocasions requeriran la construcció del cas de test o modificacions en el comportament en el cas d'ús existent per la persona usuària, utilitzats pel test Nimbus. Per exemple: no escriure determinat registre o esborrar dades creades durant el test. En aquests casos pot ser necessari incorporar línies de codi exclusives pel test. Aquests canvis al programari orientats a la creació de tests es consideren part del manteniment recurrent. Un tipus especial de sondes relacionades amb dades de negoci són les **consultes preventives**, les quals permeten assegurar la coherència i qualitat de les

dades. L'empresa adjudicatària serà responsable de dissenyar-les i implementar-les. Es monitoritzaran setmanalment fent reporting del seu resultat i en cas de detectar alguna inconsistència interna en les dades de negoci es realitzaran les tasques necessàries per a resoldre la incidència, amb el suport de la persona usuària/ària referent si fos necessari.

Un altre tipus de sondes són les OPU Monitorització i Operativa de Sistemes, que monitoritzen no només la navegació, sinó altres elements relacionats, com poden ser les Bases de Dades, els balancejadors (F5) o altres backoffices amb els quals s'integren les aplicacions. El proveïdor serà responsable de definir aquests elements que cal monitoritzar per assegurar el correcte funcionament de l'aplicació.

Per altra banda, s'està posant en marxa **el servei d'Observabilitat**, que vol oferir una visió holística enfocada al servei i als processos, buscant la correlació de diferents mètriques per entendre com funcionen els diferents sistemes i poder pre-alertar i conèixer millor el funcionament.



El proveïdor serà responsable de proporcionar la informació de Dependències (crides i indicadors d'activitat a un altre sistema de BIT de fora de l'aplicació mesurada) i d'Indicadors d'Activitats (consultes de Base de dades que permeten treure un patró de comportament del que fan els usuaris a l'aplicació; des de taules de logs d'aplicació a indicadors com volumetries d'accions que es realitzen). S'inclouen també en aquest subservei les tasques necessàries per a validar les

execucions dels processos batch en cas de no cancel·lació, i així disposar d'eines per validar el seu correcte funcionament.

- **Transició (recurrent):** L'objecte del subservei de transició és assegurar que el traspàs d'informació entre empreses adjudicatàries a l'inici (recepció) i a la finalització del contracte (devolució), es realitza correctament, sota els estàndards de qualitat exigibles i assegurant el traspàs d'informació i de coneixement. Tanmateix, s'ha de garantir la continuïtat dels serveis prestats en els termes que s'especifiquen en el present plec. La transició es realitzarà de manera particular per cada servei d'aplicació que compongui el contracte. D'aquesta manera, les diferents durades de la transició s'hauran d'ajustar per tal que totes les transicions a realitzar finalitzin a temps per iniciar la prestació del serveis a la data requerida.

La transició (recepció o devolució) de cada servei-aplicació únicament es farà efectiva quan l'empresa adjudicatària sortint i la nova empresa adjudicatària siguin empreses proveïdores diferents. Quan hi hagi continuïtat d'empresa proveïdora, aquesta tasca no caldrà executar-la. S'entén que hi ha continuïtat d'empresa proveïdora davant els següents supòsits:

- És la mateixa empresa proveïdora la sortint que la entrant
- L'empresa proveïdora entrant forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora sortint
- L'empresa proveïdora sortint forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora entrant
- L'empresa proveïdora sortint és subcontractat per l'empresa proveïdora entrant
- L'empresa proveïdora entrant i el sortint formen part del mateix grup empresarial
- En el cas particular que alguna de les empreses proveïdores adjudicatàries entrants hagi format part de l'UTE de l'empresa adjudicatària sortint, però fos necessari realitzar la transició d'algun servei-aplicació, aquesta es realitzarà a càrrec de l'empresa adjudicatària i sense cost addicional per BIT.

BIT determinarà les tasques de transició necessàries per garantir el correcte traspàs del coneixement i es gestionarà com un manteniment recurrent. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les accions definides al Pla de Recepció/Devolució del servei acordat i validat per BIT.

Si BIT ho considera necessari, l'empresa adjudicatària entrant/sortint durant el període de transició pot arribar a dur a terme dins del present subservei, una tasca

de shadowing o paral·lel en funció del servei-aplicació, per tal d'adquirir la dinàmica de l'operació del mateix. L'empresa proveïdora entrant realitzarà les reunions funcionals i tècniques amb les persones que determini BIT.

En funció de la complexitat i volum del servei a traspasar s'ha calculat la dedicació al traspàs de cada aplicació a l'inici del contracte (veure *"Càlcul detallat import de contracte_ ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx_ Càlcul pressupost manteniment"*).

Es plantegen les següents fases bàsiques en la Transició:

- Documentació
 - Revisió/estudi per part de l'adjudicatari entrant de la documentació existent i dels vídeos de traspassos anteriors
- Reunions:
 - Planificació i realització de reunions funcionals i tècniques amb l'empresa adjudicatària sortint i quan sigui necessari amb BIT i usuari/ària final.
 - Tractament de dubtes i aclariments.
- Shadowing: Si BIT ho considera necessari, l'empresa adjudicatària entrant/sortint durant el període de transició pot arribar a dur a terme dins del present subservei, una tasca de shadowing o paral·lel en funció del servei-aplicació (shadowing directe i invers):
 - Tests en entorn pre-productiu
 - Tests en entorn productiu
- Finalització Transició:
 - Lliurament informe finalització transició, amb el pla de treball i el detall de les tasques realitzades.

A l'excel *"Càlcul detallat import de contracte_ ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx_ Càlcul pressupost manteniment"* s'inclou l'esforç en hores i l'import assignat per a la seva realització. BIT utilitza l'import determinat a la documentació de la licitació per a la recepció de cada servei-aplicació com a valoració acceptada. Aquest import, al que caldrà aplicar la baixa oferta per l'empresa adjudicatària, és l'import màxim a abonar en cas de transició per cada servei. Amb aquest import caldrà dur a terme les configuracions d'entorns, recepció i inici de prestació del servei. Els esforços addicionals requerits per la recepció correran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària presentarà a BIT, en la reunió de KickOff, el pla de treball de la Transició, que haurà d'incloure com a mínim:

- El detall de les tasques a realitzar en la Transició.

- La planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques en fases, per a cada servei d'aplicació i els procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació.
- La proposta de l'organització dels recursos i equip involucrats en el servei de transició.

L'empresa adjudicatària imputarà les hores realitzades per cadascun dels seus treballadors en l'eina de gestió de ticketing de BIT.

- En acabar les tasques de recepció l'empresa adjudicatària haurà de presentar a BIT l'informe de finalització de la transició amb el pla de treball i el detall de les tasques realitzades.

En cas de que el període de transició no finalitzi segons el previst per causes imputables a l'empresa adjudicatària i no es pugui iniciar la prestació del servei, les despeses de mantenir el servei actual correrà a càrrec d'aquesta.

Per tal d'assegurar el compliment del procés de recepció del servei tal i com es defineix en el present plec de prescripcions tècniques, BIT podrà exigir, a la meitat del temps estipulat per a la transició, la realització d'un test per a comprovar l'avenç de la transició per a aquells serveis més complexos, de manera que es comprovi el nivell de coneixement adquirit per part del receptor del servei.

El test de shadowing el realitzarà l'empresa adjudicatària i serà supervisat per l'empresa proveïdora sortint.

Aquesta prova o test podrà constar de tasques en entorn preproductiu i tasques en entorn productiu.

Per l'entorn productiu, al considerar-se part de la Transició, les tasques estaran supervisades per l'empresa adjudicatària sortint: Resolució d'incidències reals i realització de manteniments recurrents reals i es realitzaran en entorn pre productiu i una vegada validat es transportarà a l'entorn productiu.

Aquesta prova serà definida per BIT, en base a les característiques i necessitats (contingut i durada de la prova), i serà comunicada a l'empresa adjudicatària amb un mínim d'un mes de la seva execució.

Un cop finalitzat el test, BIT determinarà si l'empresa receptora del servei ha superat de manera satisfactòria el test o si, per contra, el resultat ha sigut insatisfactori.

- Si el resultat ha sigut satisfactori, la transició s'haurà de completar tal i com s'hagi estipulat en el present plec de prescripcions tècniques.

- Si el resultat ha sigut insatisfactori:
 - Haurà de repetir el test una setmana després. Si per segon cop consecutiu l'empresa receptora del servei no ha superat satisfactòriament el test, s'escalarà a la Direcció de BIT responsable d'aquest contracte la situació perquè prengui les mesures necessàries, entre les quals poden resultar:
 - Es penalitzarà econòmicament a l'empresa receptora del servei amb una rebaixa del 50% del preu de la factura de la fase transició
 - Es considerarà una falta greu

4.3.5.3 Activitats d'Evolutiu Recurrent de la Plataforma Salesforce

El servei d'evolutius recurrents fa referència a les tasques periòdiques relacionades amb canvis en els sistemes i processos que resulten en millores dels diferents productes/actius. Estan dissenyades per implementar millores funcionals, noves funcionalitats o adaptacions més significatives a la plataforma Salesforce PSS que van més enllà del manteniment recurrent menor. Es gestionaran típicament com a petits projectes o releases menors dins del marc contractual, utilitzant tiquets específics a l'eina de ticketing corporativa.

El volum d'aquests serveis s'ha calculat tenint en compte l'històric. El detall de les volumetries s'especifica a l'excel "*Càlcul detallat import de contracte_ Implantació Salesforce_Vdef.xlsx_ Càlcul pressupost manteniment*".

El seu increment o decrement pot ser motiu d'ampliació o de disminució del contracte segons allò previst a l'apartat de possibles modificacions del contracte per causes precises o previstes del plec de clàusules administratives particulars.

Flux de Gestió de Tiquets d'Evolutiu Recurrent:

1. Identificació i Registre de la Necessitat:

- a. BIT comunicarà a l'empresa adjudicatària l'evolutiu recurrent a realitzar i la seva prioritat, creant un tiquet a l'eina de gestió.
- b. L'empresa adjudicatària no podrà imputar hores al tiquet fins que la tasca no hagi estat acceptada per BIT, excepte les necessàries per a la valoració.

2. Anàlisi, Valoració i Planificació:

- a. Col·laboració amb el Cap de Projecte BIT/PPO i les àrees de negoci per entendre i refinar les noves necessitats evolutives.
- b. Anàlisi de viabilitat i d'impacte de les noves peticions sobre la plataforma Salesforce existent.
- c. L'empresa adjudicatària realitzarà una anàlisi tècnica prèvia i elaborarà una proposta de solució, estimacions d'esforç i un pla preliminar, comunicant-ho a BIT a través del tiquet. Les hores de valoració s'imputaran al tiquet.
- d. Si l'evoluti recurrent finalment no es realitza i només s'ha valorat, el tiquet amb les seves imputacions es cancel·larà i es modificarà com a manteniment correctiu (tasca de suport tècnic).
- e. BIT analitzarà la valoració, la proposta de solució i la planificació presentada:
 - i. L'empresa adjudicatària no podrà imputar hores fins que la tasca no hagi estat acceptada per BIT (excepte les necessàries per a la valoració)
 - ii. En el cas d'estar d'acord podrà donar aprovació a l'inici dels treballs.
 - iii. En cas d'identificar alguna necessitat d'aclariment, s'iterarà amb l'empresa adjudicatària fins resoldre'l.
 - iv. En cas que la valoració i estudi previ realitzats manifestin mancances de qualitat o faltant no identificats correctament per l'empresa adjudicatària, la revisió i correcció de les mateixes correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària en concepte de garantia i sense cost per BIT, a banda de l'aplicació del corresponent ANS.
 - v. La data d'entrega planificada proposada per l'empresa adjudicatària haurà de tenir present **tots els serveis inclosos al recurrent** i les seves respectives dates intermèdies. L'empresa adjudicatària la presentarà i explicarà a BIT per obtenir la seva validació.
 - vi. La coordinació amb tots els agents implicats en cada recurrent serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.
 - vii. En cas de no ser acceptada per BIT, tant per valoració (estimació d'esforços necessaris), com per planificació, l'empresa proveïdora estarà obligat a presentar una nova valoració / planificació, i estarà subjecte a l'ANS "Anàlisi i planificació de peticions (Plani)" (veure apartat 8.4.3.2 ANS Manteniment Recurrent i Evoluti recurrent, i concordants).
 - viii. El procés d'aprovació serà conjunt BIT-empresa proveïdora, on es fixarà la data de lliurament. Si un cop aprovada la data de lliurament

hi hagués un canvi de prioritat que afecta un evolutiu recurrent, BIT, d'acord amb l'empresa proveïdora, podrà replanificar la data de lliurament de l'evolutiu recurrent afectat.

- ix. De la mateixa manera si s'identifica un canvi d'abast en l'evolutiu recurrent no imputable a l'empresa adjudicatària, BIT, d'acord amb l'empresa proveïdora, podrà demanar la revaloració i replanificació de la tasca.
- f. BIT es reserva el dret de contrastar les valoracions realitzades per altres mitjans. En concret, i en el que es refereix a tasques tècniques o d'arquitectura, BIT compta amb una àrea que se n'ocupa de les qüestions comuns i de suport transversal als desenvolupaments. En cas de conflicte o discrepància en l'enfoc de solucions o en l'estimació dels esforços a dur a terme, el/la responsable del contracte per part de BIT, arbitrarà i en cas de no resoldre's prevaldrà la solució i l'estimació realitzada per l'àrea d'arquitectura de BIT. En cas que sigui necessari BIT podria aplicar el descrit en l'apartat 8.3 Auditories i concordants, fins i tot aplicant el règim de faltes i sancions en funció del resultat de les mateixes.
- g. Creació o actualització de la documentació de disseny funcional (processos "TO-BE", històries d'usuari, criteris d'acceptació) i disseny tècnic (arquitectura de la solució dins de Salesforce, model de dades afectat, disseny d'integracions, especificacions de personalització) per a les noves funcionalitats. Aquests dissenys seguiran els mateixos estàndards de qualitat i validació pel CoE que els del Servei 1.

3. Configuració, Desenvolupament i Proves dels Evolutius:

- a. Implementació de les noves funcionalitats mitjançant la configuració de Salesforce PSS i el desenvolupament personalitzat (Apex, LWC, Flow) quan sigui necessari, seguint les millors pràctiques.
- b. Realització de proves unitàries, funcionals i d'integració per als evolutius desenvolupats.
- c. Suport a les proves UAT per part de les àrees de negoci i el CoE, gestionat a través del tiquet.

4. Desplegament dels Evolutius:

- a. Preparació dels paquets de desplegament i execució controlada dels desplegaments a producció, seguint el procés de gestió de canvis.

5. Documentació i Formació Associada als Evolutius:

- a. Actualització dels manuals d'usuari i d'administració amb les noves funcionalitats.
- b. Si s'escau, preparació i impartició de sessions de formació per als usuaris sobre els canvis introduïts, gestionant la preparació i lliurament de materials a través del tiquet.

6. Gestió de Petits Projectes d'Evolució:

- a. Aplicació d'una metodologia de gestió de projectes àgil i lleugera per al seguiment i control d'aquests evolutius, assegurant el compliment de l'abast, el termini i la qualitat acordats. Tot gestionat i reflectit a l'eina de ticketing.

7. Tancament del Tiquet:

- a. Un cop l'evolutiu recurrent estigui completament implementat, provat, desplegat, documentat i validat formalment per BIT, el tiquet corresponent es podrà tancar.
- b. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària complimentar a l'eina de ticketing de forma detallada tota la informació de l'evolutiu recurrent (origen, anàlisi, valoració, dissenys, resolució, proves, documents generats), així com les imputacions. L'incompliment impedirà el tancament i facturació.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària complimentar a l'eina de ticketing de forma detallada tant la valoració de cada evolutiu recurrent (adicionalment a l'esforç total, es requereix el detall de les tasques principals i el seu esforç), com la informació de l'evolutiu recurrent (origen de la necessitat, anàlisi realitzat, valoració detallada, la seva resolució i tots els documents generats). També cal incloure detall a les imputacions realitzades. L'incompliment d'aquesta responsabilitat impedirà el tancament i la facturació del tiquet corresponent fins a la seva esmena.

A continuació es detallen les tasques a realitzar en cadascun dels subserveis definits. En tots els casos, si el seu volum i complexitat ho requereix, o a petició de BIT, es gestionaran seguint la metodologia ADINET o Metodologia Agile (predeterminada), descrites a Annex 2: Metodologia AGILE Scrum@BIT i Annex 3: ADINET. D'aquesta manera s'assegurarà la definició de les tasques necessàries fins a la seva posada en producció: anàlisi de requeriments, disseny funcional, disseny tècnic i arquitectura d'aplicacions, desenvolupament, proves, proves de persona usuària/ària (si s'escau), implantació, i suport post-implantació.

Dins dels serveis d'evolutius recurrents i per la seva especificitat, l'empresa adjudicatària haurà de tractar les accions de documentació i govern associades.

En cap cas pot ser repercutible a BIT l'excés de gestió derivat de l'organització interna en cas de subcontractació, formació d'Unions Temporals d'Empreses, o fins i tot de les ineficiències causades per la pròpia organització interna d'equips plantejada per l'empresa adjudicatària per la prestació del servei. BIT vetllarà perquè així sigui i s'eliminaran aquestes imputacions en cas de detectar-se.

Sub-Serveis Específics d'Evolutius Recurrents (gestionats com a tiquets d'evolutiu recurrent):

- **Evolutius motivats per canvis normatius:** Fan referència a aquells evolutius recurrents i les seves tasques necessàries per poder garantir que els sistemes s'adaptin a la legalitat vigent en cada moment, resultant per tant en un canvi en el producte o actiu. L'empresa adjudicatària està obligada a assumir la realització de tots els treballs necessaris per adaptar els sistemes d'informació objecte del contracte als canvis legals als quals es vegin afectats durant la durada del mateix.
- **Evolutius motivats per actualitzacions tecnològiques:** Són les modificacions motivades per actualitzacions a l'entorn en què el sistema opera i que es fan per evitar l'obsolescència tecnològica i el manteniment actualitzat del programari. Es consideren actualitzacions tecnològiques per exemple, els canvis de configuració del maquinari, el programari base, els gestors de base de dades, comunicacions, etc. És obligació de l'empresa adjudicatària la realització de les actualitzacions tecnològiques de les aplicacions del contracte a les últimes versions dels productes que s'utilitzen com a components.
- **Evolutius motivats per qualitat tècnica:** Són grans modificacions motivades per implementacions incomplertes o incorrectes dels sistemes o de les integracions

amb tercers/es, tant a nivell tècnic com de funcionalitats requerides pels persones usuàries/per les usuàries. Normalment la seva existència suposa una càrrega en tasques de manteniment repetitives i improductives per tal de cobrir aquestes mancances. Exemples de dèficit de qualitat tècnica són l'evolució del manual de tasques o processos automàtics i l'adaptació necessària dels mateixos en els sistemes, o la necessitat d'evolució de les funcionalitats d'administració per part de la persona usuària/la usuària en la gestió autònoma del sistema.

Inclou el Manteniment preventiu (modificacions de les aplicacions per millorar les seves propietats i facilitar el manteniment futur de les mateixes) i manteniment perfectiu (Modificacions de les aplicacions en qüestions com rendiment, flexibilitat, reusabilitat, etc). L'objectiu d'aquestes millores és reduir el volum d'incidències, millorar el rendiment i facilitar l'ús i les integracions amb altres sistemes

La realització d'aquests evolutius recurrents es planificarà i es prioritzarà d'acord amb el/la responsable de servei de BIT, en base a les necessitats del servei. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària identificar i proposar la correcció dels casos més destacats i recurrents dins de la prestació del servei.

- **Evolutius motivats per millores funcionals i parametrització de major envergadura:** Aquests evolutius recurrents inclouen habitualment aquesta tipologia d'activitats relacionades amb canvis en els sistemes i processos, que resulten en millores dels diferents productes/actius:
 - Evolució dels informes del sistema
 - Evolució dels models de càlcul
 - Evolució de les pantalles ja existents i els seus elements principals, com poden ser la gestió de camps i de validació de processos
 - Evolució dels fluxos de funcionament i operació del sistema
 - Evolució de la parametrització i configuració dels sistemes així com de les eines de migració i ingesta massiva.
 - Evolució de les plantilles i documents
 - Evolució dels processos batch o serveis d'integració amb tercers.
 - Evolució dels processos d'extracció i/o publicació d'informació dels sistemes de gestió cap a altres sistemes (BI, Data Warehouse, Open Data, CRM, ...).
 - Evolució dels rols d'autoritzacions motivats per canvis organitzatius
- **Acompanyament i recepció de nous projectes Salesforce:** Implicació en les fases finals de projectes externs per assegurar una transició fluida al manteniment. Això inclou la revisió de documentació tècnica i funcional, participació en proves d'acceptació (UA AM), definició de plans de traspàs, i formació per part de l'equip

del projecte. Aquestes tasques es planificaran i gestionaran com un evolutiu recurrent.

- **Servei post-implantació i estabilització del sistema – nous projectes i evolutius recurrents:** En el cas del desenvolupament de nous projectes per part de tercers o per la pròpia empresa adjudicatària, o be derivat del desenvolupament d'evolutius recurrents dins de l'abast del servei, on sigui necessari un període de servei post-implantació i estabilització del sistema pels nous projectes o evolutius, aquests seran tractats amb la tipologia d'evolutius recurrents. L'abast d'aquest servei seria el mateix que el descrit a l'apartat 4.3.5.2 Activitats de Manteniment Recurrent i Preventiu i concordants, però focalitzat per nous projectes i evolutius recurrents.
- **Consultoria de suport als evolutius recurrents totalment externalitzats:** Davant l'execució d'un elevat nombre d'evolutius recurrents es pot veure la necessitat de disposar de la figura de Consultoria com a subservei del propi servei de manteniment, de forma que pugui donar suport a la gestió i execució dels evolutius recurrents. En cas de ser requerit per part de BIT, l'empresa adjudicatària hauria de donar resposta a aquesta sol·licitud, sempre i quan es dugui a terme amb un preavis de mínim dues setmanes. L'abast d'aquest servei seria el mateix que el descrit a l'apartat 4.2.5.4. Responsable de servei d'aplicacions totalment externalitzats, però focalitzat en la gestió i execució dels evolutius recurrents.
- **Gestió i seguiment dels evolutius recurrents:** Donat el volum d'evolutius recurrents previstos en aquest contracte és necessari que el govern d'aquest servei es realitzi de forma independent i complementària als propis serveis transversals de manteniment dels sistemes en funcionament, realitzant una gestió i seguiment en modalitat de projecte. Per aquest motiu pel servei d'evolutius recurrents, la gestió, seguiment i reporting es realitzaran dins del propi servei d'evolutius recurrents. Aquestes responsabilitats inclouen:
 - Activitats associades la coordinació funcional i tècnica, la planificació, seguiment i control, l'assegurament de la qualitat, la gestió de la documentació, la gestió del canvi, la gestió de riscos, el reporting i indicadors del conjunt de serveis d'evolutius recurrents, descrites a l'apartat 4.3.5.4 Serveis Transversals de Manteniment (STM) i concordants per la resta de serveis de manteniment del contracte.
 - Manteniment de la informació en l'eina de seguiment de projectes (veure apartat 7.4 Eines de Suport al marc de Treball i concordants).

- **Innovació aplicada als serveis:** S'entén innovació aplicada al servei totes aquelles actuacions, evolutius i projectes que introdueixin innovació en:
 - Gestió del propi servei de manteniment
 - Sistemes d'informació a mantenir sota aquest contracte
 - Àmbits de negoci relacionats amb l'àmbit de cobertura d'aquest contracte
 - Desenvolupament i implementació de proves de concepte, prototips o funcionalitats que introdueixin innovació tecnològica o de procés en la plataforma Salesforce o en els serveis municipals associats.

Amb la introducció d'innovació als propis serveis de manteniment, sistemes i negocis implicats es pretén millorar la gestió interna i accelerar la transformació digital del propi servei i la Gerència.

4.3.5.4 Serveis Transversals de Manteniment (STM) de la Plataforma Salesforce

Els Serveis Transversals de Manteniment (STM) tenen com a objectiu l'assegurament de la qualitat, la documentació, el govern i, en general, el correcte desenvolupament del contracte (veure a l'ANNEX 6 : Fluxos a l'eina de ticketing, el flux actual a l'eina de ticketing). Les tasques a realitzar pels Serveis Transversals de Manteniment estan estructurades en cinc grans grups:

- Operació:
 - Serveis de coordinació tècnica i funcional
 - Planificació, seguiment i control del servei
 - Assegurament de la qualitat
 - Coordinació incidències i problemes
 - Supervisió de sondes de monitorització i consultes preventives
 - Supervisió, planificació i reporting de processos batch
- Suport:
 - Help Desk
 - Coordinació de la documentació
 - Responsable de servei d'aplicacions totalment externalitzats
- Gestió del canvi
 - Comunicació
 - Coordinació de la transició del servei
- Gestió del contracte:
 - Reporting del contracte
 - Indicadors del Servei

- Gestió de riscos
- Llicències i productes
 - Llicències i productes

Es diferencia entre tasques periòdiques que ha de realitzar l'empresa proveïdora i peticions o tasques puntuals que demana BIT o la persona usuària, per exemple, suport tècnic, petició d'informació, aquestes darreres seran classificades com a màxima prioritat i estaran subjectes a ANS específics (veure apartat 8.4.3.3 ANS Serveis Transversals de Manteniment "Temps de resolució de petició (Pet TReso)" i concordants). És responsabilitat de l'empresa adjudicatària complementar a l'eina de ticketing de forma específica el detall de les tasques realitzades en cada imputació. La manca de qualitat en el detall del tiquet i de les imputacions derivarà en la corresponent aplicació dels ANS associats.

Qualsevol tiquet de STM que superi les **16 hores** requerirà de validació i aprovació explícita del/de la responsable del servei afectat o responsable del contracte. Aquesta validació s'haurà de realitzar amb la suficient antelació per no haver d'aturar la resolució de la corresponent petició. En cas contrari serà d'aplicació l'ANS corresponent. Per altra banda, la valoració de les tasques associades a actuacions recurrents i periòdiques com poden ser la supervisió d'entrades d'incidències, la supervisió de sondes i processos batch, la coordinació interna d'equips o de serveis, i la preparació dels comitès de seguiment i direcció, tindran un llindar predefinit i acceptat en el primer Comitè de Direcció del projecte. Qualsevol variació posterior haurà de ser acceptada en aquest Comitè. Les imputacions mensuals no podran superar pels diferents conceptes aquests llindars estipulats prèviament i hauran de ser identificades en l'eina de ticketing amb un format acordat prèviament per facilitar la seva identificació. Dins dels serveis transversals de manteniment i per la seva especificitat, l'empresa adjudicatària haurà de tractar les accions de documentació i govern associades.

En cap cas pot ser repercutible a BIT l'excés de gestió derivat de l'organització interna en cas de subcontractació, formació d'Unions Temporals d'Empreses, o fins i tot de les ineficiències causades per la pròpia organització interna d'equips plantejada per l'empresa adjudicatària per la prestació del servei. BIT vetllarà perquè així sigui i s'eliminaran aquestes imputacions en cas de detectar-se.

Es valorarà la descripció de l'organització del servei i la coordinació dels serveis de manteniment i evolutius recurrents. Haurà d'incloure millores i idees en quant a procediments coordinació equips i persones usuàries, proposta de planificació i

priorització, balanceig de recursos, evolució cap a servei de govern Agile i seguiment d'evolutius recurrents de transformació.

- **Operació:**

- Serveis de coordinació tècnica i funcional: Els Serveis Transversals de Manteniment han de garantir la totalitat de les integracions amb la resta de sistemes d'informació i les seves corresponents infraestructures i arquitectures, així com coordinar totes les actuacions sobre les aplicacions dins del seu abast, amb la resta d'interlocutors, per tal de garantir la correcta execució de les diferents accions a dur a terme Per tal d'assegurar aquest servei l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les següents tasques:
 - Tenir una visió a nivell de gestió global de les dependències existents entre tots els stakeholders involucrats
 - Vetllar per l'alineament entre tots ells
 - Coordinar amb els diferents stakeholders existents per a la realització de manteniments, integracions i proves.
 - Controlar, assegurar i garantir la coherència de les diferents accions realitzades durant l'execució del servei.
 - Actuar proactivament en la supervisió del funcionament i en el seguiment dels possibles problemes i incidències relatives a les integracions, infraestructures, arquitectures i sistemes de les quals depenen els serveis de l'àrea, malgrat que el diagnòstic indiqui que no és responsabilitat directa del propi manteniment: seguiment estat, proves conjuntes, comunicació, accions de contingència. L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un quadre de comandament global del servei amb la totalitat d'indicadors tècnics i de negoci necessaris per presentar el funcionament del servei i les seves aplicacions, mostrant la volumetria dels principals indicadors de negoci del mes anterior i presentant de manera visual les anomalies detectades i un breu anàlisi de les mateixes. Aquest quadre de comandament global del servei s'inclourà en els comitès de direcció.
 - Informar, de forma proactiva i en tot moment, al/a la responsable del contracte de possibles problemes, mal funcionaments o millores d'aquesta coordinació i dels serveis que en depenen.
 - Donar resposta a les peticions de BIT a nivell de reporting, documentació i/o dades relacionades amb el servei.

- Planificació, seguiment i control del servei: S'inclouen les activitats de control, coordinació i seguiment de tots els serveis de contracte inclosos en l'abast: serveis de manteniment correctiu, manteniments recurrents, evolutius identificats i Serveis Transversals de Manteniment (STM). En el cas dels serveis de manteniments correctius i recurrents, els Serveis Transversals de Manteniment tindran les següents responsabilitats:
 - Interlocució única amb el/la responsable del servei per part de BIT
 - Estimacions d'alt nivell de les peticions rebudes
 - Planificació de les peticions en base a una priorització acordada prèviament amb BIT
 - Gestió:
 - Gestió i assignació de recursos
 - Gestió de riscos i desviacions
 - Resolució de problemes
 - Control i seguiment:
 - Control del servei
 - Mesura i avaluació de la qualitat dels desenvolupaments en base als ANS del contracte
 - L'empresa proveïdora generarà informes que permetin a BIT el seguiment de l'activitat dels serveis i definir estratègies de millora. Es concreten més endavant en la clàusula Gestió del contracte (Servei de manteniment) Reporting d'aquest mateix apartat 4.3.5.4 Serveis Transversals de Manteniment.
 - Assegurar l'observació dels estàndards tècnics:
 - L'empresa proveïdora haurà de desenvolupar la seva activitat amb la més estricta observació de la metodologia de la documentació, desenvolupament o proves de traspàs a producció sota els estàndards de BIT, que són propis però a l'hora, similars als de qualsevol organització de la mateixa mida.
 - Assegurar l'observació dels estàndards expressats a la norma sobre seguretat UNE-EN ISO/IEC 27001 i OWASP

Aquestes activitats han de permetre corregir desviacions i detectar problemes inclús abans que aquests es presentin. Es realitzen mitjançant captura permanent d'informació de l'estat del contracte i la comparació de l'estat real amb el planificat, analitzant els indicadors de desviacions actuals o previstes.

Qualsevol planificació de tasques que suposi una desviació a l'alça en la línia base de cada servei superior a **100 hores acumulades en l'any o 40 hores en les previsions mensuals** haurà de ser comunicada al responsable del servei i al responsable del contracte, juntament amb la seva justificació, requerint de la seva validació. En cas que la desviació acumulada es mantingui o es prevegi increment en els mesos següents, caldrà informar al responsable del servei i al responsable del contracte de les tasques previstes, la seva justificació i el seu detall.

BIT podrà plantejar una revisió de les previsions de la Línia Base dels serveis de negoci del contracte en base a prioritats i identificació de necessitats del propi BIT. Aquest tema es tractaria en Comitè de Direcció. L'empresa adjudicatària haurà **d'ajustar els equips i distribucions previstes el més aviat possible i en un període d'1 mes com a màxim**.

- Assegurament de la qualitat: El servei d'Assegurament de la Qualitat inclou el compliment de les metodologies que són d'aplicabilitat a l'entorn de BIT. Aquestes metodologies són ADINET o AGILE, segons apliqui. El contingut d'aquestes metodologies es recull als Annexes: ANNEX 2: Metodologia AGILE Scrum@BIT i Annex 3: ADINET del present document. En elles es defineixen un conjunt d'activitats i fases orientades a estructurar els processos de desenvolupament d'aplicacions. La seva correcta execució garanteix la generació d'un conjunt d'evidències associades a cadascun dels sub-processos que formen les metodologies (documentació, programari i proves) en les eines que BIT exigeix per a tal efecte (veure apartat 7.4 Eines de suport al Marc de treball Salesforce, i concordants). La gestió de la qualitat implicarà la monitorització d'aquestes evidències mitjançant punts de control anomenats checkpoints.

Tanmateix, el servei d'assegurament de la qualitat ha de garantir el compliment i adherència als requisits d'arquitectura establerts per BIT.

El Servei d'Assegurament inclou les següents activitats per cadascuna de les dues vessants de les quals es compona:

- 1. Assegurament del compliment de les metodologies ADINET – metodologia AGILE.** L'empresa proveïdora haurà de garantir que es porten a terme les següents validacions i verificacions:

- Processos i procediments: Assegurar el compliment i adherència als processos i procediments establerts en ADINET – Metodologia AGILE.

- Documentació: validació de tota la documentació entregada a BIT, comprovant que s'adhereix completament a les plantilles i eines proporcionades per BIT en quant a format i contingut. Tots els documents hauran d'estar signats a la capçalera de control del document pel/per la responsable assignat.
- Programari: Validació del programari d'acord als estàndards proporcionats per BIT.
- Processos massius (batch): Verificació i validació de l'execució de processos batch amb resultat final de no-cancel·lació.
- Proves: verificació i validació de tot el procés de proves, incloent la definició d'una estratègia de proves, l'execució dels diferents tipus de proves definides i el seu enregistrament.
- Pla de qualitat: assegurar el compliment i adherència definits en el pla de qualitat establert pels serveis descrits en el present plec, tal i com es desenvolupa a l'apartat 8.1 Pla de qualitat, i concordants.

2. Assegurament de l'adherència de les architectures plantejades.

L'empresa proveïdora haurà de garantir que es porten a terme les següents validacions i verificacions des del punt de vista arquitectònic i de programari. Haurà de realitzar les activitats necessàries per garantir que les architectures proposades per cadascun dels nous desenvolupaments siguin conformes als estàndards i mòduls comuns BIT:

- Arquitectura: assegurament que les architectures plantejades per cadascun dels nous desenvolupaments i grans evolutius són conformes als estàndards i mòduls comuns de BIT, suportant totes les funcionalitats a realitzar.
- Programari: assegurament que els programaris es desenvolupen respectant l'arquitectura, estàndards i mòduls comuns de BIT.

Aquest servei ha d'estar garantit pels perfils únics, transversals i comuns a tots els serveis de manteniment coberts pel contracte.

- Coordinació incidències i problemes: Serà responsabilitat dels Serveis Transversals de Manteniment (STM) realitzar la comunicació a BIT i el

posterior seguiment de les incidències i problemes més rellevants que es derivin de la posada en marxa i de l'execució dels diferents serveis dins del contracte. Es considerarà problema aquella incidència o agrupació d'incidències que, amb el vistiplau previ de BIT, i per la seva reiteració o elevada necessitat de dedicació per a la seva resolució, es passi a gestionar de manera unificada i planificada tant pel que respecta a la seva resolució, com a la seva gestió a l'eina de ticketing. En aquest cas caldrà identificar les accions a fer per resoldre el problema i donar una data de resolució. La coordinació d'incidències i problemes pot requerir l'assistència a reunions i comitès. Aquestes incidències i problemes més rellevants requeriran d'una supervisió més exhaustiva i un reporting amb una freqüència a determinar per BIT, informant del seu estat, les accions realitzades, les properes passis i l'impacte identificat. **La resolució no podrà superar els 3 mesos des de la seva aprovació com a tiquet problema.**

Els STM hauran de tenir una visió transversal, per supervisar i coordinar, en cas que existeixin, les interdependències entre incidències i problemes de la mateixa o d'altres Direccions, així com potenciar i facilitar sinèrgies si n'hi haguessin. És per aquest motiu, que qualsevol incidència haurà de ser reportada a BIT a través dels STM. Els STM hauran de saber en tot moment l'estat de les incidències i problemes reportats, i un cop estiguin resoltes, responsabilitzar-se de resposta per part de la persona usuària per poder ser tancades de forma definitiva. Els STM informaran a l'àrea o àrees afectades de la resolució de les incidències, i en el cas que aquestes derivin en peticions de millora justificar-ne els motius a les persones usuàries afectats.

- Supervisió de sondes de monitorització i consultes preventives: L'empresa adjudicatària serà responsable de supervisar l'execució diària, setmanal i mensual de les sondes de monitorització i processos batch i en concret les alarmes generades en quant al seu mal funcionament. Aquestes alarmes generaran un tiquet d'incidència a tractar des de l'equip de manteniment correctiu. L'empresa adjudicatària com a resposta a la incidència haurà d'estar alerta i actuar proactivament davant els problemes que es puguin ocasionar per dur a terme el seu diagnòstic, resolució i proposta de continuïtat dels processos afectats. Es monitoritzaran setmanalment fent reporting del seu resultat i en cas de detectar alguna inconsistència interna en les dades de negoci es realitzaran les tasques necessàries per a resoldre la incidència, amb el suport de la persona usuària/ària referent si fos

necessari. L'empresa adjudicatària haurà de proposar, en base a l'operativa de les sondes, millores sobre les mateixes per afinar la detecció d'errors, evitar falsos positius i millorar la detecció de problemes crítics. De la mateixa manera haurà d'actuar proactivament per plantejar recurrents que permeten reduir les incidències o problemes derivats d'aquestes identificacions automàtiques. Un altre tipus de sondes relacionades amb dades de negoci són les **consultes preventives**, les quals permeten assegurar la coherència i qualitat de les dades. L'empresa adjudicatària serà responsable d'executar-les amb la periodicitat requerida. És responsabilitat també de l'empresa adjudicatària la monitorització i supervisió continuada del bon funcionament de les aplicacions dels serveis i les tecnologies incloses a l'abast del contracte. L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar mensualment i presentar en el Comitè de Direcció, un quadre d'indicadors tècnics per presentar la situació dels serveis per tecnologia i les propostes de millora de parametrització.

- Supervisió, planificació i reporting de processos batch: L'empresa adjudicatària serà responsable de supervisar l'execució diària, setmanal, mensual o la freqüència que sigui necessària, dels processos batch, de reportar els seus resultats amb tot el detall, i gestionar les cancel·lacions quan es produeixin o les seves replanificacions quan el servei ho requereixi. En cas d'aturada de servei per qualsevol motiu, l'empresa adjudicatària és responsable de dissenyar les replanificacions dels processos batch, acordant amb l'Oficina Batch de BIT la replanificació i el nou calendari i fent la comunicació a la persona usuària referent. L'empresa adjudicatària com a resposta a la incidència haurà d'estar alerta i actuar proactivament davant els problemes que es puguin ocasionar per dur a terme el seu diagnòstic, resolució i proposta de continuïtat dels processos afectats. En el cas de cancel·lació per problemes o inconsistència de dades, l'empresa adjudicatària haurà de validar la correcció de les causes del problema/inconsistència abans de la següent execució. En cas de processos batch executats amb resultat final de no-cancel·lació, és responsabilitat de l'empresa adjudicatària la revisió de les dades actualitzades o generades per a la seva validació, informant del resultat en cas de disfunció.

- **Suport**

- Help Desk: El servei de Help Desk consisteix en oferir a la persona usuària d'un mètode de comunicació eficaç per comunicar incidències, problemes i dubtes. En el present contracte existeixen dos serveis d'atenció a la persona usuària:
 - SAU BIT/Ajuntament de Barcelona: Serveis de gestió d'atenció a la persona usuària de l'Ajuntament de Barcelona, el qual dona servei a les persones usuàries internes de l'Ajuntament i realitza els serveis de gestió i operatius: gestió dels serveis operatius, centre de serveis, helpdesk de primer nivell, helpdesk de segon nivell, activitats de suport in-situ i manteniment d'infraestructures. **La realització d'aquest servei de SAU BIT a tot l'Ajuntament de Barcelona com a primer nivell està fora de l'abast del present contracte.** Únicament s'hauran de gestionar, tractar i resoldre les incidències relatives al servei relacionat amb el present contracte que es derivin i donar resposta al tancament de les mateixes en la plataforma del SAU BIT, com a segon nivell de suport.
 - SAU específic: És responsabilitat del SAU específic, la recepció i gestió de totes les tasques corresponents a incidències, peticions i noves necessitats associades als serveis i aplicacions dins de l'abast del contracte, en relació directa amb el/la responsable funcional de cada sistema. La realització d'aquest servei de SAU específic de la Gerència forma part de l'abast del present contracte i es realitza conjuntament amb els/les responsables funcionals de cada àrea.

Els Serveis Transversals de Manteniment (STM) seran responsables de la gestió del servei de Help Desk. Aquest servei inclou les activitats de:

- Recepció de les incidències associades a serveis/aplicacions objecte del contracte derivades del SAU BIT/Ajuntament i del portal de peticions, com a segon nivell.
- Resolució de les incidències i reassignació de les incidències que no li corresponguin.
- Documentació de les incidències i peticions en els sistemes i eines proporcionades per BIT.
- Seguiment proactiu i informació de les incidències derivades a altres grups fins al seu tancament definitiu.
- Reobertura proactiva d'incidències pròpies o derivades en cas de no resolució correcta.

- Gestió del tancament de les incidències en el sistema de gestió d'incidències i comunicació a l'usuari/la usuària de la seva resolució
- Aquestes activitats es realitzaran en horari laboral i sota les condicions establertes a l'apartat 6 Organització i 7 Marc de treball i concordants del present document.

SAU BIT/Ajuntament de Barcelona: Serveis de gestió d'atenció a l'Usuari/la Usuària de l'Ajuntament de Barcelona, el qual dona servei als usuaris/ a les usuàries interns/es de l'Ajuntament i realitza els serveis de gestió i operatius: gestió dels serveis operatius, centre de serveis, helpdesk, activitats de suport in-situ i manteniment d'infraestructures. Aquest servei de SAU és responsable d'assolir les funcions d'un servei d'atenció a la persona usuària (a partir d'ara, SAU), sobre els serveis informàtics de l'Ajuntament de Barcelona, i inclouen:

- Punt únic d'entrada, per la gestió d'incidències, peticions i consultes sobre els serveis informàtics prestats a l'Ajuntament de Barcelona
- Atenció a persones usuàries per la resolució d'incidències, peticions i consultes tant en 1r com en 2n nivell de suport a o escalats a grups resolutoris de 3r nivell.
- Coordinació dels serveis operatius.
- Escalat de peticions, consultes i incidències al nivell de suport que pertorqui, en el cas de IMSS, escalat a l'empresa adjudicatària del present contracte.

La realització d'aquest servei de SAU a tot l'Ajuntament de Barcelona està fora de l'abast del present contracte.

Únicament s'hauran de gestionar, tractar i resoldre les incidències relatives al servei relacionat amb el present contracte que es derivin i donar resposta al tancament de les mateixes en la plataforma del SAU BIT.

- Suport funcional: Els Suport Funcional inclou les següents tipologies de tasques:
 - Assistència i acompanyament en les reunions i preparació d'informació de suport, sota demanda de BIT. En el cas que una assistència requereixi un esforç superior a 3 jornades d'horari base (veure apartat 9.1 Horari i ubicació de la prestació dels serveis, i concordants, del present plec) de suport funcional, es gestionarà via manteniment recurrent.
 - Realització d'ajustos adaptatius, parametritzacions i petites millores funcionals, de poc esforç d'implantació i alt benefici per l'usuari.

S'estima un esforç màxim d'1 jornada d'horari base (veure apartat 9.1 Horari i ubicació de la prestació dels serveis, i concordants, del present plec) per cada suport d'aquesta tipologia. Si s'estima més esforç es gestionarà com manteniment recurrent.

- Tasques d'**estimacions**: L'adjudicatari realitza un primer anàlisi ràpid de la necessitat del manteniment recurrent i presenta una **estimació** a BIT que detalla el nivell (baix, mig, alt) de complexitat de la solució (pot incloure diferents alternatives). I es reporta com Servei Transversal de Manteniment.
- Les tasques incloses en la devolució del servei.

És obligació de l'adjudicatari donar resposta a les peticions de tasques de suport funcional en menys de **5 jornades d'horari base** -veure apartat 9.1 Horari i ubicació de la prestació dels serveis, i concordants, del present plec (veure ANS Pet Treso, apartat 8.4.3.3 ANS Serveis Transversals de Manteniment, i concordants del present document).

L'adjudicatari haurà d'identificar i proposar en el Comitè de Direcció proactivament accions formatives i de comunicació que puguin millorar el suport funcional de forma preventiva i que permetin reduir el nombre de casos de suport funcional rebuts.

- Suport tècnic: El subservei de suport tècnic inclourà també:
 - Col·laboració obligatòria en auditories i contra valoracions que s'encarreguin a tercers.
 - Tasques de valoració de manteniments recurrents que no s'acaben implementant. En cas que el manteniment recurrent al final no es realitzi, el tiquet amb les seves imputacions d'hores es canviarà com a servei de contracte de Serveis Transversals de Manteniment (STM), tasca de suport tècnic.
 - Assistència i acompanyament en les reunions tècniques de qualsevol direcció/departament de BIT/Ajuntament i preparació d'informació de suport, sota demanda del BIT. En el cas que una assistència requereixi un esforç superior a 3 jornades d'horari base (veure apartat 9.1 Horari i ubicació de la prestació dels serveis, i concordants, del present plec), es gestionarà via manteniment recurrent.

- Tasques d'**estimacions**: L'adjudicatari realitza un primer anàlisi ràpid de la necessitat del manteniment recurrent i presenta una **estimació** a BIT que detalla el nivell (baix, mig, alt) de complexitat de la solució (pot incloure diferents alternatives). **I es reporta com Servei Transversal de Manteniment.**
- Les tasques incloses en la devolució del servei.

És obligació de l'adjudicatari donar resposta a les peticions de tasques de suport tècnic en menys de **5 jornades d'horari base** -veure apartat 9.1 Horari i ubicació de la prestació dels serveis, i concordants, del present plec- (veure ANS Pet Treso, apartat 8.4.3.3 ANS Serveis Transversals de Manteniment, i concordants del present document).

- Coordinació de la documentació : El Servei de Documentació inclou:
 - La generació i actualització de la documentació relacionada amb els manteniments que es realitzin en el transcurs del contracte i que forma part del seu lliurament (inclosa en l'elaboració de cada manteniment recurrent).
 - La documentació de la resolució d'incidències, entre elles la identificació proactiva d'errors coneguts (inclosa en les tasques de cada manteniment correctiu).
 - La documentació de les aplicacions que són objecte del contracte si la documentació fos inexistent o obsoleta, sempre d'acord en contingut i abast de l'actualització amb el/la responsable del servei de BIT (inclosa en les tasques de manteniment recurrent – deute tècnic o funcional).

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'actualització de la documentació de totes les aplicacions (documentació APP) incloses en el plec durant el transcurs del contracte.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària presentar al Comitè de Direcció el detall de la documentació actualitzada/generada semestralment, en funció de les tasques realitzades. Aquesta informació haurà de ser preparada per l'empresa adjudicatària i validada amb el/la responsable del contracte amb anterioritat al comitè de direcció.

Aquesta documentació es mantindrà actualitzada a les eines que BIT proveeixi a les empreses proveïdores. En general, és necessari com a mínim

per a cada aplicació del present plec, segons criteri del/de la responsable del servei de cada sistema, la següent documentació:

- Glossari
- Documentació funcional
- Document d'arquitectura, pla d'infraestructures i entorns
- Pla de proves
- Disseny tècnic
- Guia de parametrització
- Actualització de Manuals de persona usuària
- Catàleg d'interfícies
- Inventari de processos batch
- Inventari de plantilles
- Rols i autoritzacions
- Diagrames de processos
- Documentació de formació

BIT comunicarà a l'empresa adjudicatària l'estructura mínima que hauran de tenir els documents anteriors.

En el cas que ja existeixi documentació, aquesta documentació haurà de ser mantinguda i evolucionada en funció dels treballs realitzats. En l'àmbit d'aquest contracte, BIT podrà decidir en cada cas (evolutiu, petició de manteniment o incidència) si la documentació del contracte es realitza utilitzant plantilles i documents, o si bé s'utilitzen eines de gestió específiques per a cadascun d'ells.

BIT, de forma explícita, subministrarà eines per al registre de gestió de requeriments, proves i defectes tal i com s'indica en l'apartat 7.4 Eines de Suport al Marc de Treball, i concordants, que podran ser d'obligat ús cas que BIT així ho decideixi.

L'empresa proveïdora atendrà els processos de Gestió Documental de BIT que siguin d'aplicació en el present plec, en especial aquells relacionats amb la incorporació automàtica de la documentació a la gestió del coneixement. Tota la documentació creada o actualitzada en el desenvolupament del contracte serà propietat de BIT. En cas que la documentació generada manifesti mancances de qualitat o absències no identificades correctament per l'empresa adjudicatària, la revisió i correcció de les mateixes correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària, a banda de l'aplicació del corresponent ANS.

- Responsable de servei d'aplicacions totalment externalitzats: Davant circumstàncies excepcionals d'increment de volumetries del servei, baixes de personal o assumptió de nous projectes o serveis, BIT, temporalment es pot veure necessitat de cobrir la figura de Responsable de Servei d'aplicacions BIT com a servei del propi contracte de manteniment. En cas de ser requerit per part de BIT l'empresa adjudicatària hauria de donar resposta a aquesta sol·licitud, sempre i quan es dugui a terme amb un **preavis de mínim dues setmanes**. A continuació es detallen les activitats i funcions relacionades amb els serveis de suport que ha de prestar l'empresa adjudicatària:
 - **Governança dels serveis:** Els serveis que ha d'oferir l'empresa adjudicatària s'han estructurat de manera que s'ha de dur a terme la gestió i seguiment dels sistemes d'informació objecte del contracte i dels serveis tecnològics que els componen, per tal de garantir l'assoliment dels nivells de qualitat establerts, mitjançant la utilització de les bones pràctiques ITIL i de la gestió dels estàndards i protocols definits pel servei.
- Serveis associats a la demanda operativa sobre els sistemes d'informació existents actualment del client
 - Planificació de serveis
 - Gestió i administració dels serveis
 - Procés de Seguiment i control dels serveis
 - Coordinació amb les àrees usuàries de l'Ajuntament
 - Coordinació amb tercers: integracions i dependències
 - Gestió de riscos, desviacions i qualitat
 - Reporting
- Evolució dels sistemes d'informació que permeten donar els serveis que es presten al client
 - Conceptualització
 - Planificació
 - Execució
 - Seguiment i control

- Tancament
 - Suport funcional
- Serveis de Suport d'arquitectura i Quality Assurance (QA)
 - Validació de dissenys d'arquitectura i suport al desenvolupament
 - Consultoria funcional i tecnològica
 - Auditoria d'aplicacions
 - Suport a la posada en marxa d'aplicacions
 - Suport a l'exploració d'aplicacions
 - Formació
- **Gestió del canvi:**
 - Comunicació: Els Serveis Transversals de Manteniment seran responsables, sota les indicacions que proporciona BIT, d'aplicar les directrius i demandes d'accions de comunicació, incloent la definició dels col·lectius implicats, canals de comunicació disponibles, facilitadors de les accions de comunicació, resultats i impacte esperat de cadascuna de les accions de comunicació, amb l'objectiu de mantenir informat al col·lectiu de persones usuàries afectat dels principals canvis i manteniments que es realitzin. Serà responsabilitat dels Serveis Transversals de Manteniment facilitar tota la informació rellevant dels serveis del contracte, facilitant la informació i el coneixement del seu estat als interlocutors corresponents de l'Organització Municipal. Es definiran les actuacions concretes de cada àmbit i els diferents canals mitjançant el treball amb els equips directius dels diferents òrgans afectats segons l'abast organitzatiu.
 - Coordinació de la transició del servei: La transició del servei és la fase d'execució del servei durant la qual es procedeix a traspassar la prestació del servei entre l'empresa adjudicatària sortint i la nova empresa adjudicatària. Li correspon als Serveis Transversals de Manteniment de l'empresa adjudicatària del present contracte liderar i assegurar que la transició del servei, desplegada dins de les tasques de Manteniment Recurrent – Transició, es realitza assegurant la qualitat i transparència del procés. **La transició es realitzarà de manera particular per cada servei d'aplicació** que compongui el contracte. D'aquesta manera, les diferents durades de la transició s'hauran d'ajustar per tal que totes les transicions a realitzar finalitzin a temps per iniciar la prestació del serveis a la data

requerida. La transició (recepció o devolució) de cada servei-aplicació únicament es farà efectiva quan l'empresa adjudicatària sortint i la nova empresa adjudicatària siguin empreses diferents. Quan hi hagi continuïtat d'empresa, aquesta tasca no caldrà executar-la. S'entén que hi ha continuïtat d'empresa proveïdora davant els següents supòsits:

- És la mateixa empresa proveïdora la sortint que l'entrant
- L'empresa proveïdora entrant forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora sortint
- L'empresa proveïdora sortint forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora entrant
- L'empresa proveïdora sortint és subcontractat per l'empresa proveïdora entrant
- L'empresa proveïdora entrant i el sortint formen part del mateix grup empresarial

En el cas particular que alguna de les empreses proveïdores adjudicatàries entrants hagi format part de l'UTE de l'empresa adjudicatària sortint, però fos necessari realitzar la transició d'algun servei-aplicació, aquesta es realitzarà a càrrec de l'empresa adjudicatària i sense cost addicional per BIT. BIT determinarà les tasques de transició necessàries per garantir el correcte traspàs del coneixement i es gestionarà com un manteniment recurrent. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les accions definides al **Pla de Recepció/Devolució** del servei acordat i validat per BIT.

A l'hora que l'empresa adjudicatària sortint continua prestant el servei sota les condicions expressades en el present plec, haurà d'assegurar un correcte traspàs de la informació i dels serveis a la nova empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar el Pla de Recepció / Devolució del Servei sobre el conjunt dels treballs previstos en el plec per si es dona la hipòtesi de canvi d'operador a l'inici d'aquest servei, finalització d'aquest contracte o finalització de les possibles pròrrogues, si és el cas.

Una vegada adjudicat el contracte resultant d'aquest procés de contractació:

- En cas de nova empresa proveïdora entrant, aquesta haurà de presentar el **Pla de recepció del servei** en el primer mes del contracte per adaptar el Pla de recepció presentat en fase d'oferta al pla de devolució de l'empresa proveïdora sortint.

- L'empresa adjudicatària haurà de presentar el Pla de devolució del servei, 6 mesos abans de la finalització del contracte.

El Pla de recepció/devolució haurà de ser aprovat per BIT. El **Pla de recepció** haurà de complir, com a mínim, els següents requisits:

- Adequació a les característiques del servei a rebre. El Pla de recepció definitiu haurà d'estar personalitzat a les necessitats i requisits del propi servei.
- Detallat a nivell de servei-aplicació.
- Període mínim d'1 setmana i un màxim de 2 mesos segons el servei-aplicació, a determinar amb BIT.
- Equip necessari per garantir la recepció del servei.
- Proposta de Model de gestió i coordinació de cada servei-aplicació, detallant els diferents stakeholders (BIT, Ajuntament de Barcelona i altres actors implicats en el servei).
- Planificació i calendari de treball amb reunions, tasques i sessions de formació.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari del servei a les oficines que BIT determini.
- Planificació de recursos inclosos en la recepció del servei.

El **Pla de devolució**, haurà de complir, com a mínim, els següents requisits:

- Adequació a les característiques del servei a traspasar. El Pla de devolució definitiu haurà d'estar personalitzat a les necessitats i requisits del propi servei.
- Detallat a nivell de servei-aplicació.
- Període mínim **d'1 setmana i un màxim de 2 mesos** segons el servei-aplicació, a determinar amb BIT.
- Equip necessari per garantir la devolució del servei.
- Documentació actualitzada sobre les aplicacions dins de l'abast: funcional, tècnica, operativa, etc.
- Configuració i detall dels entorns de treball.
- Estat de les incidències, problemes o tasques obertes en el moment de la devolució.
- Model de gestió i coordinació de cada servei-aplicació, detallant els diferents stakeholders (BIT, Ajuntament de Barcelona i altres actors implicats en el servei).

- Històric de volumetries de peticions, entrades, sortides, estoc, tasques recurrents.
- Memòries anuals.
- Informes estratègics.
- Bones pràctiques i lliçons apreses.
- Planificació de reunions.
- Planificació i contingut de formacions a la nova empresa adjudicatària.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari del servei a les oficines que BIT determini.
- Planificació de recursos inclosos en la devolució del servei.

Durant l'execució del **Pla de devolució** l'empresa adjudicatària sortint ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts per a cadascun dels serveis i totes les responsabilitats per a la seva correcta execució, tal i com s'especifica en el present plec. L'empresa adjudicatària sortint és ple responsable del servei. En el moment d'acceptació de la transició del servei es conformarà l'acta de recepció a partir de quan l'empresa proveïdora entrant passaria a ser responsable del servei amb aplicació dels ANS corresponents. En cas de continuïtat d'empresa proveïdora també caldrà conformar formalment aquest acta per consolidar canvis d'equips si fos el cas. En cas de que el període de transició no finalitzi segons el previst per causes imputables a l'empresa adjudicatària i no es pugui iniciar la prestació del servei, les despeses de mantenir el servei actual correrà a càrrec d'aquesta.

- **Gestió del contracte (servei de manteniment)**
 - Reporting: Els Serveis Transversals de Manteniment seran els encarregats de la preparació i presentació de la documentació requerida en els diferents comitès estipulats en l'apartat 6.2 Organització del manteniment (Servei 3), i concordants, del present plec de prescripcions tècniques. La informació subministrada a BIT haurà de ser en format editable i haurà d'incloure tota la informació de referència que ha permès la seva elaboració. A continuació, es detalla el contingut mínim dels diferents informes:
 - Informe Comitè de Seguiment / Comitè de Direcció: Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Direcció tal i com

s'estipula en l'apartat 6.2 Organització del manteniment (Servei 3), i concordants. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Seguiment executiu:
 - Revisió acords i temes pendents comitè anterior
 - Visió global AM
 - Quadre de comandament global del servei (veure apartat 4.3.5.4 Serveis Transversals de Manteniment, i concordants)
 - Proposta de facturació
 - Acords de Nivell de Servei i tiquets en garantia
- Seguiment operatiu:
 - Visió global i detall per servei de contracte
 - Projectes
 - Anàlisi compromès-executat
 - Situació de contractes
 - Equip de treball de l'AM i imputació d'hores reals de cada treballador/a del contracte
 - Revisió Pending others/customer
 - Quadre d'indicadors tècnics per presentar la situació dels serveis per tecnologia i les propostes de millora.
 - Previsió tasques per els propers mesos
 - Altres aspectes rellevants

En document adjunt "*Plantilla_comitè_direcció_v3.1*" es detalla el model d'informe de seguiment pel Comitè de Direcció. El BIT podrà modificar l'estructura de l'informe i el seu contingut durant l'execució del servei.

- Informe de seguiment del servei per Gerència/Àrea: Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període per gerència i àrea. Cada informe de seguiment haurà de presentar-se a la reunió de seguiment del servei amb les persones usuàries/àrea, tal i com s'estipula en l'apartat 6.2 Organització del manteniment (Servei 3), i concordants. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:
 - Seguiment executiu

- 1.1.– Revisió acords i temes pendents seguiment anterior
- 1.2. –Visió global serveis persona usuària/àrea
- Seguiment operatiu
 - 2.1.– Anàlisi compromès: Comparativa acumulada i mensual de compromès i executat respecte a línia base per servei-aplicació.
 - 2.2.– Projectes. Contractes i Tasques rellevants
 - 2.3.– Acords de Nivell de Servei
 - 2.4 – Riscos
 - 2.5- Visió qualitativa acumulada i mensual: temps de resposta, entrades, sortides i estocs
 - 2.6.– Altres aspectes rellevants

Els/les responsables de sector i responsable del contracte poden requerir que es preparin aquests informes de seguiment, concret o ajustat/ampliat segons necessitats, o bé la informació necessària per poder preparar-ho autònomament per part de BIT.

- Memòria anual: Una vegada l'any, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria en el qual s'indiqui el desenvolupament dels diferents serveis de contracte executats. Aquesta memòria s'entregarà a principis d'any amb el tancament natural anual anterior i a la finalització del contracte s'haurà d'estructurar amb visió global i organitzativa (gerència, direcció/àrea) i haurà d'incloure, com a mínim amb els següents punts:
 - Visió global
 - Comparativa amb memòria anterior per servei de contracte
 - Servei del Contracte: Volumetries i esforços dedicats
 - Correctius, Recurrents, Serveis Transversals de Manteniment vs hores executades
 - Correctius, Recurrents, Serveis Transversals de Manteniment vs nº tiquets
 - Acumulació de tiquets creats vs tancats
 - Serveis Transversals de Manteniment al detall
 - Tiquets en garantia

- Servei d'Aplicació : Resum dels indicadors d'activitats/ús més rellevants de l'àrea
- Serveis /App vs Compromès, Executat i Línia Base
- Anàlisi de la dedicació real (executat) en Serveis /App segons tipologia
- Anàlisi del nombre de tiquets creats en Serveis /App segons tipologia
- Evolució de la dedicació de les App més rellevants
- Resum dels riscos i mesures de mitigació
- Resum d'accions de comunicació
- Formació realitzada
- Millores realitzades
- Millores operatives /administratives
- Millores en Serveis d'Aplicacions
- Fites d'interès
- Valoracions globals

BIT facilitarà a l'empresa adjudicatària un document amb les instruccions per realitzar la memòria i les indicacions de com complimentar cada apartat. Aquest document podrà evolucionar durant la vigència del contracte i ser adaptat en el seu contingut a criteri del/de la responsable del contracte.

- Informe de tendències tecnològiques: L'informe de tendències tecnològiques té l'objectiu d'oferir una visió actual i a futur de la tecnologia sobre la qual es desenvolupen les diferents aplicacions. Aquest informe s'entregarà a principis d'any amb el tancament natural anual anterior i a la finalització del contracte i haurà d'incorporar com a mínim els següents apartats:
 - Desenvolupament de la tecnologia fins al moment de la redacció de l'informe.
 - Tendències de futur previstes per a la tecnologia analitzada
 - Descripció de les possibles aplicacions de les tendències a futur identificades a les aplicacions
 - Fonts d'informació utilitzades

- Informe estratègic: L'objectiu d'aquest informe és poder analitzar i prendre decisions sobre canvis en la prestació dels serveis, prioritzacions d'àrees i sistemes. En aquest informe cal que l'empresa adjudicatària proposi actuacions dins de les classificades com a serveis preventius i perfectius, indicant quin objectiu es persegueix. Aquesta informació s'utilitzarà per acordar i prioritzar actuacions futures. L'Informe Estratègic és un informe anual que utilitzarà la informació de la Memòria Anual com a informació d'anàlisi de partida, l'informe de tendències tecnològiques com a visió de futur i presentarà les recomanacions concretes a aplicar. Haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:
 - Resum del desenvolupament dels diferents serveis
 - Anàlisi de tendència, incloent volumetries i esforços
 - Propostes per reduir el volum d'incidències
 - Propostes de millora
 - Propostes de formació, gestió del canvi o documentals
 - Propostes de reorganització d'equips o volumetries de serveis
 - Propostes per reduir riscos identificats
- BIT podrà demanar a l'empresa adjudicatària la creació d'informes i documentació addicional o amb una altra periodicitat, sense que això suposi una despesa addicional.
- Indicadors del Servei – Quadre de comandament (Global): L'empresa adjudicatària configurarà Quadres de Comandament pel seguiment de cada aplicació, servei, grup/equip i globals que seran compartits amb els/les responsables de servei, responsables de sector i responsable del contracte amb la visió acurada del seguiment del servei que es requereixi en cada cas. Es proposen 5 indicadors globals per indicar la situació a alt nivell:
 1. Disponibilitat del servei (%)
 2. Temps mitjà de entrega de noves funcionalitats
 3. Volum del Backlog de funcionalitats i desenvolupaments pendents.
 4. Temps mitjà de resolució d'incidències (MTTR - Mean Time to Resolution)

5. Volum mitjà de incidències.

- Indicadors del Servei – Quadre de seguiment del servei (Servei): De cara al tancament mensual del servei i la preparació de la proposta de facturació, a nivell operatiu caldrà treballar i actualitzar les dades mensuals i acumulades relatives a l'estat del servei tant a nivell quantitatiu com qualitatiu. L'actualització d'aquestes dades seran preferiblement i majoritàriament automàtiques, i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària verificar i analitzar les dades obtingudes i realitzar la seva distribució al/a la responsable del contracte, responsable sectorials i responsable del servei:
 - Proposta de facturació mensual
 - Seguiment econòmic mensual i acumulat per Correctiu, Recurrent, STM i total d'executat vs línia base i desviacions.
 - Seguiment d'hores mensual i acumulat per Correctiu, Recurrent, STM i total d'executat vs línia base i desviacions.
 - Distribució d'hores planificada i real
 - Evolucions d'estocs mensual i acumulada: Entrades, Sortides i Estoc per Correctiu, Recurrent i STM
 - Temps de resposta i tancament dels tiquets i desviacions de Manteniment Correctiu i Recurrent
 - Anàlisi de les tipologies i mides dels tiquets, diferenciant Correctiu, Recurrent i STM
 - Mitjana d'hores dedicades als tiquets per servei, diferenciant Correctiu, Recurrent i STM
 - Diferència estimacions Manteniment Recurrent respecte a execucions
 - Tasques de Manteniment Recurrent més rellevant en curs o tancades en el mes
 - Tasques de Manteniment Recurrent cancel·lades
 - Tasques de Manteniment Correctiu amb dedicació superior a 16 hores en curs o tancades en el mes
 - Tasques de STM amb dedicació superior a 16 hores en curs o tancades en el mes
 - Garanties i Penalitzacions detallades, tant mensual com acumulades
 - Planificació de Manteniment Recurrents en el proper trimestre
 - Identificació de tasques de Manteniment Recurrent amb data de lliurament passada (pendent de replanificar)

- Identificació de tasques de Manteniment Recurrent no acceptades amb imputacions (pendent d'acceptar)
- Relació de tiquets en estat Pending Customer / Pending Others, justificant cada cas

Les dades indicades anteriorment hauran de poder ser analitzables en diferents nivells organitzatius: Global del contracte, Gerència, Àrea, Direcció, Grup/Equip de Treball, Servei i Aplicació. L'empresa adjudicatària haurà de preparar, lliurar i analitzar tota aquesta informació argumentant desviacions, temes destacats i donant resposta a totes les qüestions que responsables de servei, responsable sectorial i responsable de contracte manifesten al respecte i previ al procés de tancament mensual previ als Comitès de Seguiment i Direcció corresponents. Aquesta revisió s'ha de fer durant la primera setmana laborable del mes.

- Gestió de riscos: Els Serveis Transversals de Manteniment hauran de vetllar per la identificació, gestió i mitigació dels riscos presentat en l'execució i planificació dels diferents serveis del contracte. Una gestió de riscos implica una anàlisi constant dels riscos existents al servei, la definició i implantació d'uns indicadors que mesurin i avaluin com s'estan executant els serveis i una proposta de solucions mitigadores. Inicialment, cal fer una identificació i anàlisi dels possibles riscos, planificant la seva mitigació en cas que esdevinguin. Durant l'execució dels serveis del contracte l'empresa adjudicatària haurà de fer la supervisió i control dels riscos i determinant les accions necessàries per mitigar-los o evitar-los. L'objectiu és oferir una gestió de riscos contínua des de l'inici del servei de transició, fins a la finalització del contracte de manera que l'empresa adjudicatària sigui proactiu i ajudi a la presa de decisions.
- **Llicències i productes:** Els Serveis Transversals de Manteniment seran els encarregats, en cas que així sigui necessari, de la gestió de les llicències i productes, normalment en modalitat SaaS (Software as a Service), específiques en qüestió, a nom de l'Ajuntament de Barcelona. Per això, els Serveis Transversals de Manteniment hauran de:
 - rebre peticions en referència a llicències / productes, principalment altes i baixes.
 - Gestionar les peticions referents a llicències amb les àrees o empreses proveïdores corresponents.
 - Seguiment i comunicació de les peticions.

- Gestió de l'inventari de llicències / productes i manteniment del mateix.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar el cost de les noves necessitats identificades durant l'execució del contracte. BIT determinarà el calendari de compra de les llicències / productes i haurà d'autoritzar la compra. En cap cas l'empresa adjudicatària podrà incloure un marge comercial sobre el cost de les llicències.

En el present contracte no s'inclouen inicialment llicències però durant l'execució del contracte poden aparèixer necessitats de llicències que s'hauran d'incorporar al contracte.

La part de pressupost corresponent al llicenciament forma part dels costos del contracte i per tant del pressupost base de licitació, però no forma part de l'oferta de les empreses licitadores, atès que es tracta d'una despesa fixa, que per la seva necessitat concreta i caràcter accessori respecte a l'objecte del contracte es determina, si escau, com a despesa d'infraestructura.

4.3.5.5 Períodes de Manteniment i Dimensionament:

Els serveis de manteniment detallats en els apartats anteriors (4.3.5.1 Manteniment Correctiu, 4.3.5.2 Manteniment Recurrent i Preventiu, 4.3.5.3 Activitats d'Evolutiu Recurrent, i 4.3.5.4 Serveis Transversals de Manteniment), que conformen el **Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat**, s'iniciaran a partir de la **sisena setmana de vigència del contracte i s'estendran fins a la seva finalització al mes quaranta-cinquè (45è)**, abastant una durada total de quaranta-tres i mig (43,5) mesos. Les 6 primeres setmanes del contracte, previ l'inici del Servei 3, es portarà a terme la transició del servei, amb la recepció dels serveis per part de l'empresa adjudicatària (veure recepció del servei dins del punt Transició a l'apartat 4.3.5.2).

Aquests serveis de manteniment s'aplicaran a un conjunt de funcionalitats i sistemes que anirà evolucionant al llarg de la vida del contracte. És crucial entendre que l'abast d'aquest Servei 3 comprendrà dos orígens principals de components a mantenir: En primer lloc, el servei cobrirà els desenvolupaments i configuracions realitzats en el context del contracte previ de la Plataforma Omnicanal de Serveis Digitals (POSD). Aquests components, que ja es troben operatius o en fases finals d'implantació, seran formalment traspassats a

l'adjudicatari del present contracte, qui n'assumirà el manteniment un cop el Servei 3 entri en vigor. En segon lloc, i de manera progressiva, s'incorporaran al servei de manteniment tots els nous desenvolupaments, personalitzacions, configuracions i integracions que siguin el resultat de l'execució de les actuacions i èpiques incloses en l'abast d'aquest contracte (Serveis 1 i 2). A mesura que aquests nous lliurables siguin finalitzats, desplegats en l'entorn de producció i formalment acceptats, passaran a formar part integral dels sistemes sota el paraigua del Servei 3.

Aquesta incorporació gradual de noves funcionalitats al servei de manteniment, juntament amb la gestió dels sistemes heretats i considerant certes transicions estratègiques planificades pel BIT, implica que l'esforç global de manteniment i, per tant, el dimensionament de l'equip requerit per part de l'adjudicatari, variarà al llarg del temps. Per tal d'adreçar aquesta variabilitat i optimitzar l'assignació de recursos, el contracte s'estructura en diferents períodes de manteniment. Cadascun d'aquests períodes respon a un abast previst de funcionalitats a mantenir i, conseqüentment, a un dimensionament específic de l'equip de manteniment que l'adjudicatari haurà de proveir. Aquesta planificació per períodes permet una adaptació estructurada dels recursos a les necessitats evolutives de la plataforma Salesforce de l'Ajuntament de Barcelona.

Els períodes de manteniment i el seu enfocament principal, referenciats als mesos de vigència del contracte, són els següents:

- **Període 1 (Any 2026):** Aquesta primera etapa del servei de manteniment, amb una durada de 1 més i mig, començarà a partir de la **sisena setmana** de vigència del contracte. Durant aquesta fase, l'equip de manteniment assumirà la responsabilitat dels sistemes provinents del contracte POSD anterior (un cop completat el seu traspàs efectiu) i començarà a incorporar progressivament els primers desenvolupaments i funcionalitats lliurades com a resultat de l'execució dels Serveis 1 i 2 d'aquest nou contracte. S'anticipa una fase que pot requerir un suport intensiu post-implantació per a les noves funcionalitats, l'estabilització de la plataforma integrada (considerant la coexistència de components nous i heretats), i una atenció diligent a un volum potencialment més alt d'incidències, consultes i peticions d'ajust per part dels usuaris a mesura que s'adopten les noves eines.
- **Període 2 (Any 2027):** Aquesta segona etapa del servei de manteniment tindrà una durada de dotze mesos. Durant aquest període, la plataforma continuarà la seva

fase de consolidació, amb la incorporació progressiva de nous desenvolupaments al servei de manteniment. Una fita clau es produirà **al final d'aquest període**: es preveu la **transferència de la gestió i el manteniment de les funcionalitats específiques relatives a "Campanyes"** (components de Salesforce Marketing Cloud utilitzats per l'Àrea de Cultura, segons el detallat a l'actuació corresponent) cap a un altre equip o contracte que BIT disegni. L'adjudicatari serà responsable de planificar i executar aquesta transferència de manera ordenada i col·laborativa, assegurant el traspàs de tota la informació i coneixement necessari a l'equip receptor, sota la supervisió de BIT/CoE.

- **Període 3 (Any 2028):** Després de la transferència efectiva de les funcionalitats de "Campanyes", aquesta tercera etapa del servei de manteniment, amb una durada de dotze mesos, es caracteritzarà per la incorporació progressiva de nous desenvolupaments provinents del Servei 1 i Servei 2 al servei de manteniment. És per aquest motiu que el volum de servei d'aquest any serà superior al del 2027.
- **Període 4 (De Gener de 2029 a Juny 2030):** L'inici d'aquest període es caracteritza per la finalització de les actuacions previstes als serveis 1 i 2 i per la transició al Servei 3 de manteniment dels darrers desenvolupaments. És per aquest motiu que el volum de servei d'aquest any serà superior al del 2028. Aquest és el període més extens del servei de manteniment, amb una durada de divuit mesos, i s'estendrà fins a la finalització del contracte al mes quaranta-cinc. Correspon a una fase d'operació madura per a la majoria de les funcionalitats implementades i mantingudes. El focus principal serà el manteniment d'una plataforma Salesforce consolidada i estable, l'optimització contínua dels processos de negoci suportats i del rendiment del sistema, l'adaptació àgil a canvis menors (normatius, tecnològics o funcionals) i la gestió eficient de l'evolutiu recurrent per introduir millores incrementals que aportin valor continu a les àrees de negoci.

La transició entre aquests períodes i l'ajust del dimensionament de l'equip es realitzarà de manera planificada i coordinada amb BIT.

4.3.6 Serveis sota demanda

A més dels serveis troncats descrits en el apartats 4.3.3 Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic, 4.3.4 Parametrizació, configuració, desenvolupament i implantació i 4.3.5 Manteniment i gestió del canvi continuat, aquest

contracte preveu la possibilitat de sol·licitar serveis sota demanda. Aquests serveis estan destinats a cobrir necessitats que puguin sorgir durant l'execució del projecte i que no estiguin explícitament cobertes per l'abast inicial, o que requereixin una especialització o dedicació puntual. L'objectiu és proporcionar flexibilitat a l'Ajuntament de Barcelona per abordar imprevistos, noves oportunitats o requeriments específics que puguin sorgir.

Aquestes activitats sempre han d'estar aprovades pel Comitè de Direcció Estratègic del contracte o l'òrgan competent designat per l'Ajuntament/BIT.

En concret, es preveuen els següents tipus de serveis sota demanda:

4.3.6.1 Desenvolupament i construcció addicional

Aquest servei permet la construcció de nous components, funcionalitats o sistemes digitals finalistes sobre la plataforma Salesforce, o la implantació de productes o serveis complementaris que no estiguessin contemplats inicialment. Per a la seva correcta execució, es preveuen les següents tasques i activitats:

Desenvolupament i/o implantació sota demanda:

- **Planificació, control i seguiment del microprojecte:** Inclou la preparació, monitorització de l'estat, gestió de riscos específica, resolució de problemes i reporting a l'equip de projecte de l'Ajuntament/BIT.
- **Anàlisi i Disseny:** Activitats d'anàlisi de requisits funcionals i tècnics per a la nova funcionalitat o component, coordinadament amb l'equip de l'Ajuntament/BIT. Disseny tècnic i funcional detallat de la solució, incloent l'arquitectura si escau, i assegurant l'alineament amb la plataforma Salesforce existent i els estàndards corporatius.
- **Desenvolupament:** Activitats de desenvolupament i construcció de la solució (configuració, codificació Apex/LWC, etc.) aplicant el model de qualitat de l'Ajuntament/BIT. Inclou proves unitàries i documentació tècnica.
- **Implantació:** Adaptació, configuració i desplegament dels nous elements en els entorns corresponents. Pot incloure migració de dades específica si s'escau.
- **Proves:** Disseny i execució de proves d'integració, funcionals, de regressió, i suport a les UAT per a la nova funcionalitat.

- **Suport Post-implantació:** Suport tècnic i funcional per assegurar l'estabilitat del nou desenvolupament.
- **Gestió del Canvi Específica:** Si el desenvolupament sota demanda implica un canvi significatiu per als usuaris, es realitzaran activitats de gestió del canvi (formació, comunicació) específiques.
- **Traspàs a manteniment:** Transferència de coneixement a l'equip de manteniment recurrent.

Realització de propostes d'arquitectura, anàlisis, consultoria i diagnòstics addicionals

L'Ajuntament de Barcelona/BIT podrà sol·licitar sota demanda la realització de propostes d'arquitectura específiques, anàlisis de viabilitat de noves solucions, serveis de consultoria especialitzada en Salesforce o tecnologies relacionades, o la realització de diagnòstics sobre aspectes concrets de la plataforma o processos associats. Aquestes activitats seran sol·licitades i aprovades pels responsables designats, i l'adjudicatària estimarà l'esforç i presentarà una proposta per a la seva execució.

4.3.6.2 Assessorament especialitzat i actuacions extraordinàries

Assessorament expert

L'Ajuntament/BIT podrà sol·licitar sota demanda sessions d'assessorament expert en àmbits funcionals o tècnics de Salesforce, així com en tecnologies complementàries o noves funcionalitats de la plataforma no previstes al plec inicialment. L'adjudicatària presentarà una proposta d'equip i oferta per a aquest assessorament. Els materials generats seran propietat de l'Ajuntament/BIT.

Formació especialitzada:

Es podran sol·licitar sota demanda formacions tècniques o funcionals especialitzades sobre la plataforma Salesforce o les solucions implementades, dirigides a personal de BIT o a usuaris clau. L'adjudicatària definirà l'abast, continguts, necessitats tecnològiques i estimarà l'esforç. Els materials formatius seran propietat de l'Ajuntament/BIT.

Perfils professionals per a serveis sota demanda

Per a la realització d'aquestes activitats sota demanda, l'Ajuntament/BIT podrà sol·licitar la conformació d'equips amb una combinació dels perfils professionals definits en l'apartat

9.2.1 Perfils de l'Equip de l'Adjudicatari i Solvència Requerida, i concordants d'aquest plec com ara:

- Cap de projecte
- Arquitecte Salesforce (Solució/Tècnic)
- Consultor Salesforce (Funcional/Tècnic)
- Analista programador Salesforce (Apex, LWC)
- Consultor en Dades i Migracions
- Consultor en Integracions
- Expert en UX/UI
- Tècnic de Quality Assurance (QA)

L'Ajuntament/BIT especificarà la necessitat i l'adjudicatària proposarà l'equip i el calendari per a la seva aprovació.

4.4 Lliurables

A continuació, es detallen els lliurables principals i ampliats que l'empresa adjudicatària haurà de generar i entregar per a cada un dels serveis definits en aquest plec. Tots els lliurables hauran de ser validats i aprovats formalment pel Centre d'Excel·lència (CoE) Salesforce de BIT i/o les àrees de negoci de l'Ajuntament de Barcelona, segons correspongui, i hauran de complir amb els estàndards de qualitat, format i contingut que s'estableixin. La documentació es gestionarà a través de les eines corporatives de BIT (ex: Confluence, Jira).

4.4.1 Lliurables del Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic

Aquests lliurables són fonamentals per establir les bases del projecte, definir l'abast, planificar l'execució i dissenyar la solució Salesforce PSS de manera robusta i alineada amb els objectius de l'Ajuntament.

1. Documentació de Gestió de Projecte Salesforce:

- a. **Pla de Projecte Integral (per al projecte global i per cada Release/Fase significativa):**
 - i. Objectius clars i mesurables del projecte/release.

- ii. Abast detallat (funcionalitats incloses i excloses, mòduls Salesforce PSS a utilitzar).
- iii. Cronograma realista amb fites clau, dependències i camí crític.
- iv. Estructura de Desglossament del Treball (EDT/WBS) adaptada al cicle de vida Salesforce.
- v. Assignació de recursos (perfils de l'adjudicatari i de BIT, dedicació).
- vi. Pla de Comunicació (stakeholders, freqüència, canals).
- vii. Anàlisi d'Interessats (Stakeholders) i la seva implicació.
- viii. Estratègia i mètriques de seguiment del progrés.
- b. **Informe i actes de Reunió de Llançament (Kick-off):** Document que recull els acords, l'equip presentat, l'abast inicial validat i els propers passos per a l'inici del projecte i de cada release.
- c. **Informes de Seguiment de Progrés Periòdics:** Informes regulars (setmanals/quizenals, segons s'acordi) que detallin l'avenç respecte al pla, el consum de recursos, l'estat de les tasques, els riscos gestionats, els problemes sorgits i els KPIs de rendiment del projecte. Hauran de ser compatibles amb les eines de reporting de BIT.
- d. **Pla de Riscos, amb Registre de Riscos i Matriu de Riscos Específica del Projecte Salesforce (actualitzada contínuament):** Identificació de riscos (tècnics, funcionals, de gestió, d'adopció, específics de Salesforce), anàlisi d'impacte i probabilitat, i Pla de Mitigació i Contingència per a cada risc.
- e. **Pla de Gestió del canvi.**
- f. **Registre de Sol·licituds de Canvi:** Documentació de totes les sol·licituds de canvi rebudes, l'anàlisi del seu impacte (abast, cost, termini), les decisions preses pel comitè de control de canvis (amb participació del CoE) i l'estat de la seva implementació.
- g. **Backlog de Producte/Release:** Llista viva i prioritzada de totes les èpiques, històries d'usuari, requisits tècnics i tasques, gestionada a l'eina corporativa (Jira), amb el seu estat, estimació i prioritat assignada pel Product Owner en col·laboració amb el CoE.

2. Documentació d'Anàlisi i Disseny Funcional Salesforce PSS:

- a. **Document de Visió i Abast del Projecte/Release:** Descripció d'alt nivell dels objectius de negoci, el valor esperat, l'abast funcional de la solució Salesforce PSS i els criteris d'èxit.

b. Document d'Especificació de Requisits Funcionals:

- i. Detall exhaustiu de les èpiques i històries d'usuari, funcionalitats, seguint el format INVEST (Independent, Negotiable, Valuable, Estimable, Small, Testable).
- ii. Criteris d'Acceptació clars i provables per a cada història d'usuari.
- iii. Casos d'ús detallats (si aplica) per a processos de negoci complexos.
- iv. Model de processos de negoci "TO-BE" optimitzats i com s'implementaran a Salesforce PSS (diagrames de flux, descripció de passos, rols implicats).
- v. Mapatge de requisits a funcionalitats estàndard de Salesforce PSS i identificació de necessitats de personalització.

c. Document d'Especificació de Requisits No Funcionals: Detall dels requisits de rendiment, escalabilitat (volums de dades, usuaris concurrents en Salesforce), disponibilitat, seguretat, usabilitat, accessibilitat (WCAG 2.1 AA), mantenibilitat i interoperabilitat.

d. Glossari de Termes del Projecte: Definició clara dels termes de negoci i tècnics específics del projecte Salesforce i de l'àmbit funcional (Drets Socials, Cultura).

3. Documentació d'Arquitectura i Disseny Tècnic de la Solució Salesforce:

a. Document d'Arquitectura de la Solució Específica (Solution Architecture Document - SAD) per a Salesforce PSS:

- i. **Document resultant de la fase de GAP Anàlisi**, incloent la llista d'èpiques, històries d'usuari, funcionalitats i la solució tècnica proposada per cadascuna d'elles, identificant quines solucions son natives de la plataforma. Per aquelles històries d'usuari i funcionalitats que no s'adaptin a les capacitats natives de la plataforma l'adjudicatari detallarà quina és la solució custom proposada, una argumentació dels motius pels quals no poden ser natives i una contraproposta d'adaptació dels requeriments funcionals que apropin la solució tècnica a les capacitats natives de Salesforce. No es podrà iniciar cap desenvolupament o parametrització sense l'aprovació d'aquest document per part de BIT. Com s'ha comentat anteriorment aquest document serà un dels lliurables principals, ja que ha de permetre **garantir l'objectiu**

estratègic de maximitzar les capacitats natives de la plataforma Salesforce i minimitzar els desenvolupaments custom.

- ii. Arquitectura tècnica global de la solució dins de l'ecosistema Salesforce i la seva integració amb la POSD.
- iii. Model de Dades Detallat de Salesforce: Entitats (objectes estàndard de PSS i objectes personalitzats), camps, relacions (Lookup, Master-Detail, Junction Objects), tipus de registre, consideracions per a grans volums de dades (LDV).
- iv. Arquitectura d'Integració: Diagrames de flux de dades per a cada integració, especificacions detallades de les APIs (REST/SOAP) a desenvolupar o consumir (endpoints, mètodes, formats de missatge, seguretat, gestió d'errors), patrons d'integració (síncrons, asíncrons, batch, Platform Events) i ús de middleware (MuleSoft).
- v. Arquitectura de Seguretat de Salesforce: Model de compartició i visibilitat (OWD, jerarquia de rols, perfils, conjunts de permisos, grups públics, regles de compartició), estratègia d'autenticació i autorització, compliment ENS/RGPD dins de Salesforce.
- vi. Identificació dels tipus de llicències necessàries per a cadascuna de les solucions tècniques proposades identificant el tipus d'usuari que les necessitaran (perfil, rol, ...), per quina funcionalitat son necessàries i el volum de llicències necessari.
- vii. Arquitectura de Desplegament: Estratègia de gestió d'entorns Sandbox, procés de desplegament de metadades i codi (CI/CD).
- viii. Pla de proves per cadascuna de les històries d'usuari i funcionalitats.

b. Document de Disseny Tècnic Detallat (Technical Design Document - TDD):

- i. Especificacions tècniques per a tots els desenvolupaments personalitzats:
 - 1. Lògica de negoci complexa en Apex (classes, triggers amb handlers, serveis batch, queueables, futures).
 - 2. Components d'interfície d'usuari interactius i responsius amb Lightning Web Components (LWC), detallant la seva estructura, propietats, mètodes i esdeveniments.
 - 3. Processos automatitzats complexos mitjançant Flow Builder (amb descripció detallada de la lògica, variables, elements de pantalla i accions).

- ii. Configuracions avançades de la plataforma (ex: configuració de Salesforce Shield si aplica, optimitzacions específiques).
- iii. Estratègies detallades de migració de dades (si s'escau en fases inicials de disseny): anàlisi de fonts, mapatge de dades, transformacions, eines ETL, pla de validació.

4. Documentació de Disseny d'Experiència d'Usuari (UX) i Interfície d'Usuari (UI) per a Salesforce Lightning Experience:

- a. **Investigació d'Usuaris:** Personatges (User Personas) representatius dels diferents rols d'usuaris de Salesforce (professionals de Drets Socials, Cultura, ciutadans si aplica) i Mapes de Viatge de l'Usuari (User Journey Maps) per als processos clau.
- b. **Propostes de Disseny:**
 - i. Wireframes (esquemes de pantalla de baixa fidelitat) i Maquetes (Mockups) d'alta fidelitat per a les principals interfícies d'usuari, fluxos de navegació i components personalitzats, seguint el Salesforce Lightning Design System (SLDS).
 - ii. Prototips interactius (navegables) per validar els dissenys amb usuaris clau i el CoE.
- c. **Guies i Validacions:**
 - i. Guia d'estil específica per a components personalitzats (si es desvien de SLDS i amb aprovació del CoE) o document d'adherència a les guies corporatives de l'Ajuntament i a SLDS.
 - ii. Informe de validació d'accessibilitat dels dissenys (WCAG 2.1 nivell AA).

5. Documentació de Qualitat (Fase Inicial):

- a. **Pla de Qualitat Detallat del Projecte Salesforce:** Document que descriu l'estratègia global de qualitat de l'adjudicatari per a aquest contracte (veure apartat 8.1 Pla de Qualitat del Servei Salesforce, i concordants).
- b. **Pla Mestre de Proves:** Document que descriu l'estratègia general de proves per a tota la plataforma Salesforce PSS, incloent tipus de proves (unitàries, integració, funcionals, UAT, rendiment, seguretat, accessibilitat), entorns de proves Salesforce, eines a utilitzar, rols i responsabilitats, i criteris generals d'acceptació de les proves.

6. Altres Lliurables Transversals:

- a. Presentacions i materials de suport utilitzats en tallers, sessions de treball, demostracions i reunions de validació amb BIT, CoE i àrees de negoci.
- b. Actes formals de totes les reunions clau (Kick-off, comitès, decisions importants), recollint els assistents, els punts tractats, les decisions preses i les accions acordades amb els seus responsables i terminis.

4.4.2 Lliurables del Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació

Aquests lliurables representen el resultat tangible de la construcció i posada en marxa de la solució Salesforce PSS.

1. Solució Salesforce Configurada i Desenvolupada:

a. Codi Font i Metadades Versionades:

- i. Tot el codi font personalitzat (Apex, LWC, etc.) desenvolupat, degudament comentat i seguint els estàndards de codificació.
- ii. Totes les metadades de configuració de Salesforce (objectes, camps, fluxos, perfils, conjunts de permisos, formats de pàgina, regles de validació, informes, quadres de comandament, etc.) implementades.
- iii. Tot aquest codi i metadades estaran correctament versionats en el repositori Git corporatiu, seguint l'estratègia de branques definida.

- ###### b. Entorns Salesforce Configurats:
- Els diferents entorns Sandbox utilitzats durant el desenvolupament i les proves, amb la solució desplegada i configurada segons la seva finalitat.

2. Paquets i Proves de Desplegament:

- a. **Paquets de Desplegament:** Conjunts de canvis (Change Sets), paquets de metadades (basats en Salesforce CLI/SFDX o eines de CI/CD) preparats i validats per al desplegament entre entorns Salesforce.
- b. **Scripts de Desplegament:** Qualsevol script necessari per a passos manuals pre-desplegament o post-desplegament (ex: activació de regles, càrrega de dades de configuració inicial, execució de batchs de neteja).
- c. **Documentació de Desplegament:** Instruccions detallades per a cada desplegament a entorns superiors i a producció, incloent pla de rollback.

3. Evidències i Resultats de Proves:

- a. **Informes d'Execució de Proves Unitàries:** Detall de les proves unitàries executades per a Apex i LWC, amb evidència de la cobertura de codi aconseguida (ex: informe de cobertura d'Apex mínim del 85% o el definit pel CoE).

- b. **Informes d'Execució de Proves Funcionals i d'Integració:** Resultats detallats de les proves funcionals (validant històries d'usuari i casos d'ús) i de les proves d'integració (verificant la correcta comunicació entre Salesforce i els sistemes connectats).
- c. **Registre de Defectes:** Llista de tots els defectes identificats durant les proves (Jira), amb la seva descripció, severitat, prioritat, estat, responsable de correcció i evidència de la seva resolució i verificació.
- d. **Actes d'Acceptació de les UAT:** Document formal signat per les àrees de negoci i/o el CoE Salesforce que certifica l'acceptació de les funcionalitats provades durant les Proves d'Acceptació d'Usuari per a cada release.

4. Documentació Actualitzada per Release:

- a. **Manuals d'Usuari:** Guies detallades i actualitzades per als usuaris finals, explicant com utilitzar les noves funcionalitats implementades a Salesforce PSS en cada release. Hauran d'incloure captures de pantalla i exemples pràctics.
- b. **Guies d'Administració:** Documentació per als administradors de Salesforce de BIT/CoE, detallant les configuracions específiques de la release, tasques d'administració recurrents, i procediments de manteniment bàsic.
- c. **Documentació de les Integracions Desenvolupades:** Especificacions tècniques finals de les integracions implementades, incloent mapatge de dades, configuració de middleware (si aplica) i procediments de monitoratge i resolució de problemes.
- d. **Actualització dels Documents de Disseny:** Qualsevol modificació realitzada sobre els dissenys originals (SAD, TDD) durant la fase de construcció haurà de ser reflectida en aquests documents, mantenint-los com una referència fidel de la solució implementada.

5. Altres Lliurables:

- a. **Informe de Cobertura de Proves Apex:** Document específic que detalla la cobertura de proves aconseguida per a cada classe i trigger Apex.
- b. **Acta d'Implantació en Producció:** Document formal que certifica la correcta posada en marxa de la release en l'entorn de producció, signat pel BIT/CoE.
- c. **Materials de Formació:** Presentacions, exercicis pràctics i altres materials utilitzats durant les sessions de formació als usuaris i/o personal de BIT.

- d. **Actualització, en cas que sigui necessari, dels documents produïts durant la fase de Consultoria, Refinament, Arquitectura i Disseny tècnic (Servei 1),** tenint en compte aquells canvis que s'hagin pogut produir durant la fase de parametrització, configuració i desenvolupament.

4.4.3 Lliurables del Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat

Aquests lliurables se centren en garantir la transparència, el control i la correcta documentació de les activitats de manteniment i evolució de la plataforma Salesforce PSS.

1. Informes de Manteniment i Suport:

- a. **Informes Periòdics de Manteniment (mensuals o trimestrals, segons s'acordi amb BIT/CoE):**
 - i. Resum de les incidències gestionades (classificades per criticitat, mòdul Salesforce afectat, estat).
 - ii. Detall dels problemes resolts (anàlisi de causa arrel i solució definitiva implementada).
 - iii. Llista de les peticions de servei ateses (consultes, petites configuracions).
 - iv. Anàlisi del compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) per a la resolució d'incidències i peticions.
 - v. Propostes proactives per a la millora de l'estabilitat o el rendiment de la plataforma.
- b. **Informes de Seguiment Específics dels ANS:** Documents que detallin el càlcul i el compliment de cada un dels ANS definits per al servei de manteniment, amb anàlisi de desviacions i justificació de les mateixes, si s'escau.

2. Documentació Actualitzada Contínuament:

- a. **Documentació Tècnica i Funcional Actualitzada:** Després de la implementació de cada evolutiu significatiu, canvi normatiu o correcció important, s'actualitzaran tots els documents rellevants (SAD, TDD, manuals d'usuari, guies d'administració, diagrames de fluxos, etc.) per reflectir l'estat actual de la plataforma Salesforce.
- b. **Base de Coneixement (Knowledge Base):** Creació i manteniment d'una base de coneixement a l'eina corporativa (Confluence) amb solucions a

problemes comuns, procediments de resolució d'incidències freqüents, FAQs tècniques i funcionals, i "lessons learned". Aquesta base de coneixement serà accessible per al personal de BIT /CoE.

3. Lliurables per als Evolutius Recurrents:

- a. Per a cada evolutiu de major entitat que es gestioni dins del Servei 3 (aquells que impliquin un cicle de mini-projecte amb anàlisi, disseny, desenvolupament i proves), els lliurables seran similars als definits per als Serveis 1 i 2, adaptats a la mida i complexitat de l'evolutiu. Com a mínim inclouran:
 - i. Especificació de requisits de l'evolutiu.
 - ii. Document de disseny funcional i tècnic (simplificat si escau).
 - iii. Codi font i metadades versionades.
 - iv. Paquets de desplegament.
 - v. Informes de proves específiques per a l'evolutiu.
 - vi. Actualització de la documentació d'usuari i tècnica afectada.
 - vii. Acta d'acceptació de l'evolutiu.

4. Altres Lliurables del Servei 3:

- a. **Propostes d'Optimització de la Plataforma:** Documents amb anàlisis i propostes per a l'optimització del rendiment, la seguretat, l'ús de llicències o l'adopció de noves funcionalitats de Salesforce que puguin aportar valor.
- b. **Informes d'Anàlisi d'Impacte de les Actualitzacions Salesforce:** Documents que detallin l'impacte previst de les actualitzacions trimestrals de Salesforce (Spring, Summer, Winter) sobre la configuració i personalitzacions de l'Ajuntament, i el pla de proves i adaptació corresponent, en coordinació amb el CoE.

Tots els lliurables hauran de ser presentats en format electrònic, en català, i seran propietat de l'Ajuntament de Barcelona / BIT un cop acceptats. L'adjudicatari garantirà la qualitat i la completesa de tota la documentació generada.

5 Requisits

5.1 Requisits Funcionals:

Els requisits funcionals inclosos en l'abast d'aquest contracte s'estructuren en un conjunt de 9 actuacions i les seves corresponents èpiques que es detallen a continuació:

5.1.1 Procés d'Atenció 2

5.1.1.1 Objectius i procediments

Prèviament a aquesta licitació i a l'actuació **Procés d'atenció 2**, s'ha portat a terme una altra actuació, anomenada *Procés d'Atenció 1*, on s'han incorporat a la solució Salesforce per Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona els elements bàsics del **procés d'atenció** social particularitzant en 1 servei d'atenció (SARA- Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida - adreçat persones que vulguin fer front a qualsevol situació de violència masclista).

Tenint en compte la diversitats de serveis que s'engloben dintre dels serveis socials, s'ha dissenyat un model d'atenció comú per a tots els serveis d'atenció social, amb una estructura funcional i de dades comuna que doni cobertura al procés global de l'atenció social.

Aquest procés comprèn totes les etapes, des de la creació i el seguiment de les atencions fins al diagnòstic, l'elaboració de plans de millora, la prescripció de recursos, l'avaluació i el tancament dels expedients.

El següent esquema mostra l'estructura del procés d'atenció i d'intervenció social comuna per a tots els serveis:

ATENCIÓ		DIAGNÒSTIC / PLA DE MILLORA		INTERVENCIÓ SOCIAL		
PROSPECCIÓ I/O DETECCIÓ	EXPLORACIÓ / ESTUDI	DIAGNÒSTIC SOCIAL	PLA DE TREBALL / MILLORA	INTERVENCIÓ SOCIAL	AVAUACIÓ	TANCAMENT
Recull de les demandes	Recull d'activitats	Eines de diagnòstic		Recull d'activitats		

En essència el sistema base d'atenció social estarà format per dos elements:

- **Unitats organitzatives:** L'atenció o atencions rebudes pel ciutadà estaran classificades segons una jerarquia de 4 nivells d'atenció. Cada atenció serà tractada de forma independent. Una persona pot trobar-se en diferents fases en les diverses unitats d'atenció on estigui sent tractat.

- i. **Nivell de servei:** Indicarà el servei o els serveis en els quals el ciutadà està sent atès. Un ciutadà pot tenir atencions obertes en diferents serveis a la vegada.
 - ii. **Nivell de centre:** S'associarà el centre d'atenció on està sent atès pel corresponent servei. Una atenció sempre serà associada a un centre.
 - iii. **Nivell d'unitat:** Fa referència a la unitat organitzativa responsable de l'atenció dintre del servei. Un ciutadà dintre d'un mateix servei podria ser atès per més d'una unitat (Exemple: atenció NIU - Servei de Psicoteràpia per a infants, adolescents i famílies - dintre del SEAIA)
 - iv. **Nivell d'estat:** Indicarà la fase o estat d'atenció/intervenció en la que es troba el ciutadà. Aquests estats podran ser definits de manera independent per a cada unitat organitzativa.
- **Blocs Funcionals:** Es defineixen blocs funcionals que donaran resposta a les diverses etapes del model d'atenció i s'agrupen en àrees d'actuació, aquets seran independents de les unitats organitzatives.
- El procés d'atenció dels serveis socials s'ha modelat en tres àrees principals d'actuació i un bloc transversal:
- Àrees Principals d'actuació:
- Col·lectius, grups o persones sense identificar
 - Atenció individual i familiar
 - Atenció al taulell o administrativa
- Bloc de funcionalitats transversal:
- Dades individuals i familiars
 - Documents de l'atenció i de la persona
 - Interoperabilitats
 - Dades econòmiques UFEC (Unitat Familiar Econòmica de Convivència)
- Per cada àrea d'actuació s'han definit uns blocs funcionals que es detallen més endavant.
- *Pel que fa a la configuració de l'organització del servei, es disposa d'aquestes entitats*
 - *Servei*
 - *Centres*
 - *Unitats d'atenció*
 - *Estats*

- *Perfils/rols professionals (Treballadors socials, educadors, psicòlegs, advocats, director de centre, director de servei)*
- *Pel que fa al procés d'atenció i intervenció social ja es disposen funcionalitats*
 - *Creació d'expedient*
 - *Atenció de servei: creació, tancament atenció i episodi, configuració motius de tancament de l'atenció,*
 - *Creació elements del procés d'atenció: Recursos/respostes, demandes, problemes*
 - *Tancament d'expedient*
- *Pel que fa al seguiment de l'atenció ja es disposen funcionalitats*
 - *Canvis d'estat, configuració d'estats per servei i unitat d'atenció, canvi professional referent i co-referent, assignació role a un professional, afegir/treure professionals, canvi rols d'un professional*
 - *Visualització cites de l'atenció*
 - *Recull d'activitats*
 - *Eina de diagnòstic RVD . Formulari amb preguntes i respostes que determina el nivell de risc de violència de gènere.*
 - *Historial social. Les atencions de servei, els elements, les cites... formen part de l'historial social*
 - *Seguiment de recursos*
- *Pel que fa al pla de millora ja es disposen funcionalitats*
 - *Creació del pla de millora: objectius i accions*
 - *Modificació del pla de millora*
 - *Avaluació del pla de millora*
- *Pel que fa a la prescripció bàsica ja es disposen funcionalitats*
 - *Parametrització de recursos per servei d'atenció.*
 - *Configuració i parametrització de recursos pel servei SARA*
 - *Prescripció de recursos del servei SARA*
 - *Tipus document: generació document a partir de plantilles.*
 - *Tipus link: navegació a l'aplicació on es gestiona el recurs.*
 - *Tipus flux: implementació recursos propis del servei amb configuració de les dades necessàries per a la prescripció: xarxa relacions, dades econòmiques, dades de salut*
- *Pel que fa a les funcionalitats transversals ja es disposa de les següents:*
 - *Dades individuals i familiars*

Consulta i modificació de les dades de la persona, de les seves relacions familiars i gestió de membres de la unitat familiar econòmica de convivència

- *Documents de l'atenció i de la persona*
Incorporació de documents a l'expedient de la persona i de documents vinculats a una atenció de servei
Generació de documents a partir de plantilles incloent dades de la persona i de l'atenció (servei, professional)
- *Dades econòmiques UFEC (Unitat Familiar Econòmica de Convivència)*
Càlcul de la capacitat econòmica de convivència a partir de les dades dels membres de la unitat familiar i de la interoperabilitat de les dades econòmiques (Renda AEAT, Prestacions socials INSS, Prestacions per desocupació SEPE i situació laboral TGSS).

Els objectius de l'actuació **Procés d'atenció 2** son els següents:

- Adaptar i configurar els elements bàsics del procés d'atenció i intervenció, del pla de millora, la prescripció bàsica i el seguiment de l'atenció, ja implementats prèviament a Salesforce a les necessitats particulars de 8 serveis d'atenció social nous: CSS, SEAIA, NIU, EDEIAR, SOASS, SAIER, IMPD i Plural. Caldrà realitzar adaptacions específiques del procés d'atenció, tant a nivell d'especificació de dades i estats concrets, d'unitats d'atenció i de perfils professionals, de plans de millora, de seguiment del pla, d'informes/plantilles, prescripció avançada de recursos i el seu seguiment, etc.
- Desenvolupar i incorporar noves eines de diagnòstic social necessàries pel procés d'atenció dels serveis que s'incorporen.
- Incorporar les capacitats d'interoperabilitat de dades necessàries pels diferents serveis d'atenció i la seva vinculació amb la fitxa de la persona usuària.
- Incorporació de noves funcionalitats a Salesforce relacionades amb la derivació i traspassos de casos i l'atenció compartida de casos entre diferents serveis d'atenció.
- Incorporació de les funcionalitats relatives a la gestió dels serveis i centres incorporats: llistats de casos pendents d'assignar, llistats per avaluar les càrregues de feina dels professionals (casos per professional, intervencions realitzades, derivacions o recursos prescrits). Aquestes funcionalitats han d'estar accessibles per a les direccions de centre i les direccions de servei.

Els procediments que s'implementaran en aquesta actuació son els següents:

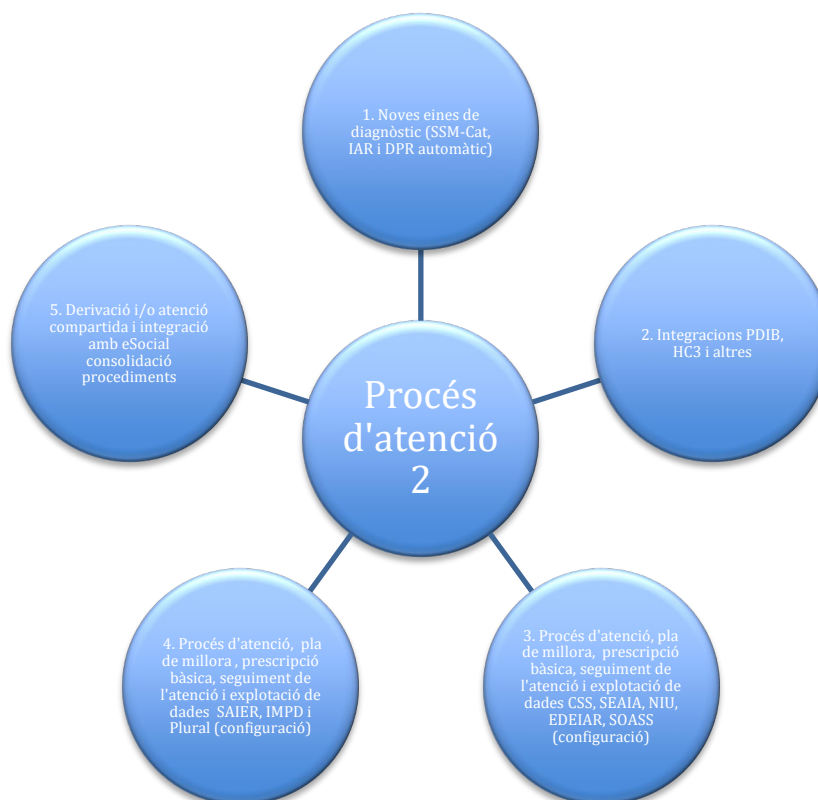
- Diagnòstic
- Registre de l'activitat/intervenció
- Creació del Pla de Millora

- Seguiment de l'Atenció Social
- Derivació i/o atenció compartida
- Avaluació i modificacions del Pla de Millora
- Prescripció de recursos
- Activació del recurs
- Seguiment del recurs

Els mòduls transversals del CRM a configurar/parametritzar en aquesta actuació son els següents:

- Mòdul d'Alertes, Avisos i Comunicacions
- Mòdul de Traçabilitat i Historial d'Activitat
- Mòdul d'Automatització de Fluxos de Treball
- Mòdul d'actualització de la Fitxa d'Usuari

L'actuació **Procés d'atenció 2** està composta per les següents èpiques:



5.1.1.2 Èpica 1 Noves eines de diagnòstic (SSM-Cat, IAR i DPR automàtic)

L'objectiu d'aquesta èpica és la incorporació de noves eines de diagnòstic dins del procés d'atenció i previ a la elaboració del pla de millora amb una persona usuària de serveis socials.

- **SSM-Cat:** Configurar l'ús l'eina de diagnòstic **SSMCAT** dins del sistema.

L'eina SSM-CAT és un formulari amb preguntes i respostes per determinar el nivell d'autosuficiència de la persona en diversos dominis (Finances, treball i educació, ús del temps, habitatge, relacions domèstiques, salut mental, salut física, ús de substàncies, ADL bàsic, ADL instrumental, xarxa social, participació comunitària i ordre legal). Per a cadascun dels dominis s'obté una puntuació i el resultat final es diagrama en un gràfic en forma d'estrella.

El sistema ha de permetre al professional desar un esborrany de l'avaluació i recuperar-la per a la seva edició en un altre moment. També haurà de controlar que no es pugui iniciar una nova avaluació per a la persona mentre hi hagi una en curs.

Una vegada finalitzat, han de quedar registrats automàticament els resultats de l'eina diagnòstica a la Fitxa d'Usuari i a les atencions de servei. El SSM-Cat es mostra en forma "d'estrella", hi ha una estrella pels N àmbits de la persona com adult (actualment 13 àmbit: economia, lleure...) i una segona estrella com progenitor amb M àmbits més (actualment 4). Aquesta informació s'ha de poder exportar en un format establert per la Generalitat per poder-la compartir amb la Generalitat igual que la resta d'Ajuntaments de Catalunya. També s'ha de poder exportar el resultat del SSMCAT a PDF i comparar amb altres SSM realitzats anteriorment.

- *Eina cribatge IAR: eina per diagnosticar el nivell de risc dels adolescents i infància.*
- *Aquesta eina, d'ús global a Catalunya, és un instrument per a la detecció i discriminació de les situacions de risc i de desemparament dels d'infants i adolescents atesos pels diferents serveis d'atenció. El seu ús és clau per a l'homogeneïtzació de l'assignació del nivell DPR Automàtic: el sistema ha de fer una proposta de DPR (demanda, problema, resposta-recurs) en funció del contingut del resum de les cites, i del que altres professionals han prescrit/creat en cites anteriors. El sistema ha de permetre configurar per quins serveis es obligatori informar el resum de les cites per poder crear els elements del procés d'atenció.*

Funcionalitats a implementar

S'inclouran **3 noves funcionalitats** que corresponen a 3 eines de diagnòstic: SSMCAT, eina de cribatge IAR i DPR Automàtic.

- Configurar l'ús de les eines de diagnòstic SSMCAT, eina de cribatge IAR i DPR automàtic dins del sistema. Han de quedar registrats automàticament els resultats de l'eina diagnòstica a la Fitxa d'Usuari i a les atencions de servei. El sistema ha de permetre configurar quants àmbits del SSM son obligatoris per servei d'atenció, així com el numero de SSM en esborrany.

- El sistema ha de permetre la creació, consulta, modificació de les eines de diagnòstic, així com la comparativa entre SSM-Cat d'un ciutadà i l'exportació a PDF del resultat de l'eina diagnòstica.
- Vinculació amb la proposta del DPR automàtic a partir de les conclusions de les cites. El sistema ha de permetre configurar per quins serveis es obligatori informar les conclusions per poder informar el DPR.
- Serà necessari configurar el comportament de les eines de diagnòstic SSM-Cat, DPR automàtic i IAR (Infància i Adolescència en risc per cadascun dels 8 serveis d'atenció inclosos en aquesta actuació que sigui necessari que la utilitzin.

Integracions i sincronització

Les integracions previstes amb sistemes municipals son:

- Integració amb el servei que a partir de les conclusions d'una cita et retorna Demandes, Problemes i Respostes (DPR automàtic) basant-se en un model pre-entrenat de Machine learning.
- IAR

Les **integracions previstes amb sistemes externs** son:

- Les dades de SSM-Cat s'hauran d'enviar regularment a la Generalitat a través d'un servei d'integració.

Donat que hi ha serveis d'atenció social, que posteriorment a l'actuació Procés d'atenció 2 encara utilitzaran les eines de diagnòstic SSM-Cat, DPR automàtic i IAR a SIAS, serà necessari preparar els processos de sincronització perquè les dades estiguin disponibles i actualitzades en ambdós sistemes.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes al PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals i passant a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Informes SSM-CAT - Quadre comandament
- Informes SSM-CAT - Mostra representativa USTAC-CSS Barcelona
- Informe Infància i Adolescència en risc

El sistema també ha de permetre la generació de l'informe del SSM-Cat, a més de la explotació de dades per servei/centre, dates, estat... dels SSM per possibilitar l'enviament mensual a la Generalitat. L'informe que cal generar per enviar a la Generalitat la informació

de SSM-Cat ha d'incloure les dades identificatives de les persones valorades i el resultat de cadascuna de les dimensions del SSM-Cat.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Serà necessari migrar les dades ja existents de SSMCat, de IAR i del DPR automàtic des de SIAS cap a Salesforce. Aquesta informació es troba actualment en **3 orígens de dades diferents** dins de SIAS.

La qualitat de les dades a l'origen és alta, pel que no es preveuen processos de depuració en la migració.

5.1.1.3 Èpica 2. Integracions PDIB, HC3 i altres

L'objectiu d'aquesta èpica és preparar tots els connectors i integracions necessaris pels serveis d'interoperabilitat que requeriran les funcionalitats de l'actuació Procés d'Atenció 2.

Funcionalitats a implementar

S'inclouran **3 noves funcionalitats** que corresponen a la integració en les dades de la Fitxa de la persona de les diferents dades obtingudes a través de la interoperabilitat. Per una banda caldrà integrar a la fitxa de la persona les dades obtingudes a través dels diferents serveis de la PDIB, per una altra banda integrar les dades obtingudes a través dels serveis HC3 i finalment integrar a la fitxa de la persona les dades de Dependència provinents de l'eSocial.

Cadascun dels diferents serveis d'atenció podran obtenir les dades d'una persona usuària si es compleixen satisfan els següents criteris:

- Si tenen habilitat aquest tipus d'interoperabilitat en la seva configuració a la gestió de consentiments de tractaments de dades.
- Si la persona usuària de la qual es vol obtenir dades d'interoperabilitat dona el seu consentiment a la interoperabilitat d'aquestes dades.

Si es satisfan els criteris anteriors, el comportament per tots els serveis d'atenció de les interoperabilitats serà el mateix.

Integracions i sincronització

Actualment l'aplicació SIAS s'integra amb diversos serveis d'interoperabilitat, la major part d'ells corresponent a serveis de la Plataforma d'interoperabilitat de Barcelona (PDIB) i alguns d'ells com els de l'HC3 (Història Clínica de Catalunya) son directes i no passen per la PDIB.

TIPUS D'INTEROPERABILITATS		
<u>Id interoper</u>	Nom	Descripció
101	SISPAP	Discapacitat dades complertes
102	AEAT C2	Nivell Renda (C2)
103	AEAT C4	Renda per a Prestacions Socials (C4)
104	Cadastre	Dades Cadastrals
105	DGP	Consulta de les dades d'identitat
106	SEPE	Prestacions percebudes per desocupació
107	INSS	Prestacions percebudes
108	SOC	Certificat d'inscripció com a demandant d'ocupació
110	Ministeri Justícia	Consulta de defunció
111	HC3	Dades de Salut
112	TFN	Títol de Família Nombrosa
113	TFM	Títol de Família Monoparental
114	AEAT PPE	Pensions Públiques Exemptes
115	AEAT IRPF	Certificat IRPF
116	TGSS	Situació d'alta laboral
117	SOC	Períodes d'inscripció com a demandant d'ocupació
118	TR	<u>Tarjeta Rosa</u>
119	Padró	Dades del titular
120	Padró	Dades dels Convivents

De la taula anterior els serveis 101, 102, 119 i 120 ja es disposa de la integració desenvolupada a Salesforce en projecte previs, pel que no serà necessari desenvolupar-la. Tenint en compte això queden pendent d'implementar **12 noves integracions, 11 de les quals son integracions amb sistemes municipals pel que fa a la PDIB i 1 amb sistemes externs pel que fa a l'HC3 (Història clínica Compartida de Catalunya).**

Per altra banda hi ha **2 serveis d'integració amb el sistema extern eSocial** del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, relacionats amb la obertura i tancament de procediments i/o serveis, que caldrà utilitzar en les funcionalitats de la resta d'èpiques de l'actuació Procés d'atenció 2. En aquesta èpica caldrà desenvolupar la integració necessària amb aquests serveis de l'eSocial.

Per altra banda hi ha 2 integracions més relacionades amb el sistema eSocial del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, relacionades amb la obtenció de les dades de la Dependència. Per una banda s'obtindrà la informació de la valoració de Dependència (grau, puntuació i data de vigència) i el seu històric. Per altra banda s'obtindrà tota la informació del PIA i el seu històric (situació del PIA, data d'acord, data d'aprovació,

conjunt de dades de cuidador no professional, conjunt de dades del SAD, conjunt de dades de Teleassistència, conjunt de dades de la prestació econòmica, ...).

Les diferents interoperabilitats implementades serà necessari que es puguin llençar de forma individual o massiva per a un conjunt pre-establert de persones usuàries.

Per altra banda serà necessari **modificar 1 servei que actualment SIAS publica cap al sistema de salut HC3** per retornar les dades socials, per tal que enlloc de recuperar les dades de SIAS es recuperin les dades de Salesforce.

Finalment serà necessari implementar les integracions amb els **2 sistemes de gestió de cites corporatiu**:

- Agenda i Eina de gestió de cites de Drets Socials.
- Eina de gestió de cites d'Atenció ciutadana.

Explotació de dades

Serà necessari desenvolupar un informe que reflecteixi el consum de les interoperabilitats realitzades des de Salesforce cap a els diferents serveis implementats. La informació haurà de poder ser presentada per servei d'atenció, centre, mes i any. Caldrà recollir la informació de les interoperabilitats realitzades des de Salesforce cap a altres administracions i d'altres administracions cap a les nostres dades de Drets Socials a Salesforce.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Es migraran els històrics d'interoperabilitats que actualment estan en SIAS per tal de no perdre l'històric d'aquestes dades, tant pel que fa a les interoperabilitats fetes a la PDIB com les interoperabilitats fetes amb HC3. Aquesta informació està tota a la mateixa taula, pel que és **un únic origen d'informació**.

Per altra banda l'històric de crides que ens fan des d'HC3 cap a nosaltres es deixen en una **segona taula** que també serà necessari migrar cap a Salesforce.

La qualitat de les dades a l'origen és alta, pel que no es preveuen processos de depuració en la migració.

5.1.1.4 Èpica 3. Procés d'atenció, pla de millora, prescripció bàsica, seguiment de l'atenció i explotació de dades CSS, SEAIA, NIU, EDEIAR, SOASS (configuració)

L'objectiu d'aquesta èpica és la configuració en 5 nous serveis d'atenció social del comportament del procés d'atenció i intervenció, del pla de millora, de la prescripció bàsica de recursos i del seguiment de l'atenció ja desenvolupats prèviament a Salesforce i implantat en un servei d'atenció en el projecte previ a aquesta licitació de **Procés d'Atenció 1**.

També serà objectiu d'aquesta èpica donar resposta a les necessitats d'explotació de dades referents al procés d'atenció, pla de millora, prescripció bàsica i seguiment de l'atenció d'aquests serveis, garantint que els informes que existeixen actualment s'actualitzen els seus orígens de dades a partir de Salesforce i construint els nous informes que es considerin necessaris.

Funcionalitats a implementar

A nivell de la Fitxa de persona usuària serà necessari **evolucionar aquesta funcionalitat** incorporant les dades particulars de cada servei d'atenció implantat en aquesta èpica a la fitxa de la persona:

- Salut: escales Barthel, ...
- Autonomia personal (AVD)
- Infància pel SEAIA i NIU

El **SEAIA** (Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i Adolescència) es l'equip especialitzat que es dedica a la valoració, actuació i atenció d'infants en risc de desemparament o en situació de desemparament, així com el seguiment i el tractament de les seves famílies. Dins del procés d'atenció necessita informar, gestionar i fer el seguiment de les dades del casos d'infància que porta per poder coordinar-se amb la DGAIA.

El servei NIU (Servei de psicoteràpia per a infants, adolescents i famílies) ofereix un marc d'atenció especialitzada en traumateràpia a infants, adolescents i famílies ateses als SEAIA de Barcelona.

A nivell de procés d'atenció serà necessari configurar les unitats organitzatives de cada servei d'atenció, els estats de l'atenció, els rols possibles dels professionals, motius de tancament, diccionari de demandes, problemes i recursos.

També caldrà configurar els nivells de visibilitat entre serveis. A trets generals, els professionals d'un mateix servei podran veure tot l'expedient. Els professionals de

diferents serveis veuran tot l'expedient a excepció del registre d'activitats i les comunicacions entre els professionals del servei i les persones usuàries (interaccions). Alguns serveis, per la seva naturalesa, podrien tenir un nivell de confidencialitat més alt.

Per altra banda serà necessari crear **2 noves funcionalitats** incorporant altres elements del procés d'atenció (mode consulta) i que implicaran **2 noves integracions amb sistemes municipals**:

- Configurar la consulta d'Atenció Col·lectiva per CSS, dades que vindran del sistema actual SIRIUS.
- Configurar la consulta d'IAR (Infància i adolescència en risc) per: CSS i EDEIAR. Dades que vindran del sistema actual SIRIUS.

Per altra banda **caldrà evolucionar la funcionalitat existent del procés d'atenció** incorporant nous elements d'atenció propis d'alguns serveis:

- SEAIA: Atenció/Mòdul SEAIA.
 - o Dins d'aquest element del procés d'atenció els/les professionals del SEAIA informen la identificació del cas en SINIA (aplicació de la DGAIA), data d'entrada del cas, tipus d'estudis del cas fets o en curs, pronòstic, diagnòstic, proposta del servei davant del cas, dates de l'informe que ha d'emetre el servei SEAIA, mesures de protecció recomanades i establertes, ...

Durant el procés de refinament es definiran els elements d'atenció i intervenció propis de cada servei.

A nivell del Pla de millora el sistema ha de permetre configurar els diferents elements del pla de millora, els objectius i accions a seleccionar per cada servei d'atenció social, a més de permetre configurar la obligatorietat o no de la implementació del pla de millora per servei d'atenció i estat de l'atenció.

Serà necessari **incorporar una nova funcionalitat que permeti avaluar i fer seguiment de l'evolució del Pla de Millora amb les 3 noves eines diagnòstiques** (SSMCAT, IAR i DPR automàtic). El sistema ha de facilitar la vinculació d'objectius i accions dins del pla de millora a partir dels valors obtinguts en les diferents eines de diagnòstic així com permetre al professional la incorporació d'altres atributs incorporats en el formulari del pla de millora propi del servei. Els objectius i accions han de ser configurables per servei d'atenció.

A nivell de prescripció de recursos bàsics, serà necessari configurar els recursos bàsics que podrà prescriure cadascun dels 5 serveis d'atenció social.

A nivell d'Informes i acreditacions, que son documents que emeten els diferents serveis d'atenció per acreditar la situació de vulnerabilitat de les persones usuàries, serà necessari configurar que els serveis d'atenció implantats poden realitzar les següents funcionalitats:

- Cal poder consultar les acreditacions (els diferents "Faig constar") a la fitxa de la persona, amb informació de qui ho ha demanat, quan, resultat, servei/centre si s'ha fet per un professional, ...
- Cal poder generar i consultar els diferents "Faig constar".
- Cal poder generar i consultar informes, a partir de dades estructurades (disponibles al sistema) i no estructurades (que informarà el/la professional). Entre altres serien: INFORME SOCIAL PER HABITATGES D'EMERGÈNCIES SOCIALS. INFORME DE RISC D'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL, ACREDITACIÓ ATENCIÓ OBERTA CSS PER CHB, ... Per la generació d'algun dels informes pot ser necessari interoperar (Padro/Mib, discapacitat, AEAT, ...) . Els informes s'han de poder generar en PDF, i s'han de poder signar electrònicament. Per algun informe pot ser necessari configurar fluxes d'aprovació i signatura per un superior (director de centre o de servei).

Per alguns documents pot ser necessària també la integració amb el mòdul de còpia autèntica corporatiu per tal de generar una ràfega en el document que permeti acreditar-ne la seva validesa si el document s'imprimeix.

El sistema ha de permetre parametritzar quins informes pot generar cada servei d'atenció. Facilitar la gestió centralitzada i automatitzada de totes les comunicacions internes i externes dins del sistema CRM. Haurà de permetre la creació, enviament i seguiment de missatges, notificacions i alertes relacionades amb les interaccions amb els ciutadans, els professionals i altres serveis. Haurà d'integrar diverses plataformes de comunicació, com correu electrònic, xat intern entre professionals, SMS o notificacions push, optimitzant la gestió i el flux de la informació.

Permetre als professionals accedir a un registre complet de totes les actualitzacions, modificacions i interaccions relacionades amb el ciutadà (entrevistes, comunicacions, derivacions, canvis de vinculacions familiars, modificacions del Pla de Treball o el recurs, entre d'altres). Aquestes es registren amb la data i l'hora exacta a la Fitxa d'Usuari, proporcionant un historial detallat amb l'objectiu d'obtenir una visió completa de la trajectòria del ciutadà dins del sistema. Sempre vinculat a l'atenció de servei.

Configurar la consulta de cites dels professionals i dels ciutadans dels serveis d'atenció que s'incorporen. Aquest mòdul del CRM tindrà integració amb l'aplicació Agenda per consultar les cites, i es facilitarà la navegació cap a Agenda.

Integracions i sincronització

Es preveuen 2 noves integracions amb sistemes municipals per tal de satisfer noves funcionalitats a incorporar:

- Configurar la consulta d'Atenció Col·lectiva per CSS, dades que vindran del sistema actual SIRIUS.
- Configurar la consulta d'IAR (Infància i adolescència en risc) per: CSS i EDEIAR. Dades que vindran del sistema actual SIRIUS.

Caldrà incorporar la lògica necessària per a garantir la gestió documental dels nous informes i acreditacions que s'incorporin corresponents als serveis d'atenció inclosos en l'abast d'aquesta èpica, facilitant la seva incorporació al gestor documental corporatiu associat a l'expedient de la persona usuària.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals i passant a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Informe UPA-P
- Informe Valor demanda
- Informe APC
- QdC del Departament Programes i Equips d'Atenció Social i de Suport als CSS
- Informe dades bàsiques CSS
- QdC SEAIA
- Repositori dades bàsiques
- Informe Dades Bàsiques SOASS
- Informe activitat SOASS

A nivell de llistats i informes operatius caldrà desenvolupar com a mínim els següents:

- Usuaris segons perfil
- Usuaris amb recursos.
- Atencions tancades
- Atencions SEAIA
- Atencions CSS
- Atencions EDEIAR
- Atencions on intervenen més d'un professional o servei.
- Persones amb atenció oberta per professional.
- Ocupació dels professionals d'un centre.
- Càrrega de treball de professionals d'un centre.

- Resum de recursos per servei, centre i professional.

Permetre la creació d'informes de seguiment amb informació clau com les activitats realitzades, valoracions dels professionals, evolució i consecució dels objectius establerts al Pla de Millora, entre d'altres (a concretar) i la inclusió d'indicadors, gràfiques i taules generades a través del QdC.

Configurar la base per una visualització dinàmica d'indicadors a un QdC integrat a la Fitxa d'Usuari o Fitxa d'Intervenció/Actuació (p.ex. serveis, recursos assignats, prestacions actives, dates d'inici i finalització, dades econòmiques), nombre d'intervencions iniciades i completades, nivell d'assoliment del Pla de Millora, evolució de diagnòstic, valoracions recents, etc. incloent tots els indicadors de rendiment clau (KPIs) establerts en els Acords a Nivell de Servei (ANS).

S'ha de facilitar el seguiment dels indicadors dels diferents recursos de cada servei, així com de l'activitat (atencions obertes, tancades, ...).

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Càrrega inicial de les atencions de servei, dels seus elements del procés d'atenció, plans de treball, objectius i accions des de SIAS.

Sincronització CRM- SIAS de les atencions de servei, dels seus elements del procés d'atenció, plans de treball, objectius i accions.

5.1.1.5 Èpica 4. Procés d'atenció, pla de millora, prescripció bàsica, seguiment de l'atenció i explotació de dades SAIER, IMPD i Plural (configuració)

L'objectiu d'aquesta èpica és la configuració en 3 nous serveis d'atenció social del comportament del procés d'atenció, del pla de millora, de la prescripció bàsica de recursos i del seguiment de l'atenció ja desenvolupats prèviament a Salesforce i implantat en un servei d'atenció en el projecte previ a aquesta licitació de **Procés d'Atenció 1** i en la *Èpica 3. Procés d'atenció, pla de millora, prescripció bàsica, seguiment de l'atenció i explotació de dades de CSS, SEAIA, NIU, EDEIAR i SOASS*. També serà objectiu d'aquesta èpica donar resposta a les necessitats d'explotació de dades referents al procés d'atenció, pla de millora, prescripció bàsica i seguiment de l'atenció d'aquests serveis, garantint que els informes que existeixen actualment s'actualitzen els seus orígens de dades a partir de Salesforce i construint els nous informes que es considerin necessaris.

Funcionalitats a implementar

L'abast d'aquesta èpica serà el mateix que el de la Èpica 3. *Procés d'atenció, pla de millora, prescripció bàsica, seguiment de l'atenció i explotació de dades de CSS, SEAIA, NIU, EDEIAR i SOASS*, aplicat als serveis d'atenció SAIER, IMPD i Plural i tenint en compte les següents particularitats:

- **A nivell de la Fitxa de persona usuària** serà necessari **evolucionar aquesta funcionalitat** incorporant les dades particulars de cada servei d'atenció implantat en aquesta èpica a la fitxa de la persona:
 - Immigració pel SAIER.
 - Discapacitat per IMPD.
 - ...
- A nivell de procés d'atenció **caldrà evolucionar la funcionalitat existent del procés d'atenció** incorporant nous elements d'atenció propis d'alguns serveis:
 - SAIER: Atenció Consultor ICAB.
 - El servei SAIER el formen diferents entitats que atenen a les persones immigrants, emigrant i refugiades. Entre aquestes entitats està el servei Jurídic a Estrangeria que realitza l'ICAB (Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona). L'ICAB gestiona dades pròpies i necessàries pel seu servei: Consultors que aten al ciutadà, motiu de la derivació, motiu de la consulta legal, data de la consulta i resultat de la consulta

Integracions i sincronització

Per tal de visualitzar les cites associades a una persona usuària del servei d'atenció SAIER serà necessària **una nova integració amb els sistema municipal de l'Agenda de les Oficines d'Atenció Ciutadana**.

Caldrà incorporar la lògica necessària per a garantir la gestió documental dels nous informes i acreditacions que s'incorporin corresponents als serveis d'atenció inclosos en l'abast d'aquesta èpica, facilitant la seva incorporació al gestor documental corporatiu associat a l'expedient de la persona usuària.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals i passant a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Informe Dades Bàsiques SAIER
- Informe Perfil Usuari SAIER

- Informe IMPD
- Informe SAH
- Temps d'espera de primeres visites SAIER.

A nivell de llistats i informes operatius caldrà desenvolupar com a mínim els següents:

- Informe d'activitat professionals ICAB (Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona).
- Usuaris amb targeta del Servei de Transport Especial IMPD.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Càrrega inicial de les atencions de servei, dels seus elements del procés d'atenció, plans de treball, objectius i accions des de SIAS.

Sincronització CRM-SIAS de les atencions de servei, dels seus elements del procés d'atenció, plans de treball, objectius i accions.

5.1.1.6 Èpica 5. Derivació i/o atenció compartida i integració amb eSocial consolidació procediments

L'objectiu d'aquesta èpica és la implementació d'un nou mòdul per a la gestió del flux de derivació de casos entre centres d'un mateix servei d'atenció, entre centres de diferents serveis d'atenció i la gestió de l'atenció compartida de casos entre centres de diferents serveis d'atenció. Per altra banda també serà objectiu d'aquesta èpica la comunicació cap al sistema eSocial del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, d'un reflex de l'atenció a les persones usuàries que es fa des de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona, per tal de possibilitar una Historia social única a nivell de Catalunya.

Funcionalitats a implementar

Serà necessari desenvolupar **3 noves funcionalitats**:

- **Canvi de servei:** Quan un centre d'un servei d'atenció deriva un cas a un altre centre d'un altre servei d'atenció, prèvia acceptació del director del centre origen, es tanca l'atenció de servei d'atenció de l'origen al acceptar la derivació i assignar professional referent el director de centre destí
- **Canvi de centre:** Quan un centre deriva a un altre centre del mateix servei d'atenció, prèvia acceptació del director del centre origen, es tanca l'atenció de servei del centre origen al acceptar la derivació i assignar professional referent el director del

centre destí. Aplica només als serveis que disposen de diversos centres que presten el servei a una part del territori, serveis territorialitzats.

- **Demanda d'atenció:** Quan un centre d'un servei demana a un altre centre d'un altre servei la participació, creant-se atenció pel servei destí però mantenint l'atenció del servei origen.

Cadascuna d'aquestes funcionalitats haurà de garantir les següents capacitats:

- Funcionalitats de Traspassos:
 - Comprovar els criteris de derivació establerts per a derivar el ciutadà o nucli d'atenció a un servei específic, d'acord a les dades disponibles a la Fitxa d'Usuari i al sistema.
 - En el cas de canvi de servei cal comprovar els criteris de derivació dels recursos oberts, si els recursos oberts poden o no ser gestionats pel servei destí, en cas de que el servei destí no els pugui gestionar, no es podrà fer el canvi de servei.
 - Generar de manera automatitzada ' un informe de derivació o d'atenció compartida que inclogui dades clau del ciutadà o nucli d'atenció (diagnòstic, necessitats identificades, objectius del Pla de Millora, motiu de derivació, entre d'altres). Aquest informe s'ha de poder consultar pels professionals i directors del centre origen i del destí.
 - Generar de manera automàtica una recomanació del servei i/o recurs més adequat a derivar al ciutadà en base a les dades del sistema introduïdes a la Fitxa d'Usuari o d'Intervenció/Actuació (p.ex. tipus de perfil, necessitats identificades, historial de serveis utilitzats, Pla de Millora, etc.).
 - El professional origen ha de poder annexar documents a la petició de traspàs que han de poder consultar els directors origen/destí i el professional referent destí.
- Recomanacions i workflow de traspassos
 - El sistema ha de generar de manera automàtica una recomanació del servei més adequat a col·laborar (si escau) en base a les dades del sistema introduïdes a la Fitxa d'Usuari/ Intervenció/Actuació (p.ex. tipus de perfil, necessitats identificades, historial de serveis utilitzats, Pla de Millora, etc.).
 - Implementar el flux d'acceptació/denegació de traspassos pels directors i referents (origen/destí), incloent motiu de denegació.
 - El director del centre origen ha d'acceptar la proposta de derivació que fa un/una professional. Posteriorment el director destí ha d'acceptar la derivació i assignar manualment el professional responsable de l'atenció del servei. Per tal de fer aquesta assignació, el director ha de poder consultar la

- càrrega de treball dels seus professionals (número de casos de cada professional, agregats per tipus de complexitat)
- Notificar degudament als professionals referent i co-referent (si s'escau) origen i destí, i als directors origen i destí sobre l'acceptació o denegació de la petició de traspàs.
- Permetre signar digitalment documents per part de múltiples actors (ciutadà, professional o altres) de manera segura. Aquesta signatura s'ha de poder realitzar sense necessitat de certificat i amb l'opció d'enviament a la APP/entorn virtual del ciutadà per a la seva signatura i tauleta.

Serà necessari incorporar la informació dels traspassos a la fitxa de la persona usuària, així com a la consulta del historial social de la persona usuària.

Integracions i sincronització

El procés de traspàs genera documentació que cal integrar en el l'expedient corresponent dins del gestor documental corporatiu.

És necessari permetre signar digitalment documents relacionats amb el traspàs de casos per part de múltiples actors (ciutadà, professional o altres) de manera segura. Aquesta signatura s'ha de poder realitzar sense necessitat de certificat i amb l'opció de tauleta.

Pel que fa a la sincronització de dades, donat que els serveis d'atenció s'aniran incorporant a Salesforce de manera progressiva, alguns serveis d'atenció faran els canvis de centre, canvis de servei i demandes d'atenció al sistema actual SIAS i d'altres ja ho faran al nou sistema Salesforce. Per això serà necessari sincronitzar aquesta informació entre ambdós sistemes.

Explotació de dades

Serà necessari disposar d'un informe que permeti fer el seguiment operatiu de als directors de centre i de territori dels traspassos realitzats o d'aquells que estan en curs. Serà necessari poder obtenir volums o llistats de professionals i/o persones usuàries involucrades. Serà necessari poder filtrar per servei/centre d'origen i/o destí, així com per professional.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Serà necessari migrar les dades corresponents a l'històric de canvis de servei, canvis de centre i demandes d'atenció. Aquestes dades s'hauran de migrar des de l'aplicació corporativa SIAS. La qualitat d'aquestes dades es considera alta.

5.1.2 Procés Atenció 3: Carrer i emergències

5.1.2.1 Objectius i procediments

Prèviament a aquesta licitació i a l'actuació **Procés d'atenció 3**, s'ha portat a terme l'actuació *Procés d'Atenció 2*, on s'han incorporat a la solució Salesforce per Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona els elements bàsics del procés d'atenció social, del pla de millora, de la prescripció bàsica i el seguiment de l'atenció des d'una perspectiva homogènia a 8 serveis d'atenció social de l'Ajuntament de Barcelona i prèviament l'actuació *Procés d'Atenció 1* en 1 servei d'atenció més.

L'Ajuntament de Barcelona té una sèrie de serveis que atenen a l'espai públic amb una lògica diferent als serveis que atenen en un centre físic. Aquests serveis basen la seva activitat en intervencions/actuacions que fan a l'espai públic i la base de la seva intervenció pot ser individual, però també en grups (assentaments, grups d'atenció, ...).

Per tant, en aquest procés d'atenció caldrà tenir en compte l'atenció individual desenvolupada en els projectes 1 i dos però també l'atenció a col·lectius, grups i persones sense identificar.

Els serveis d'atenció que atenen a l'espai públic son els següents:

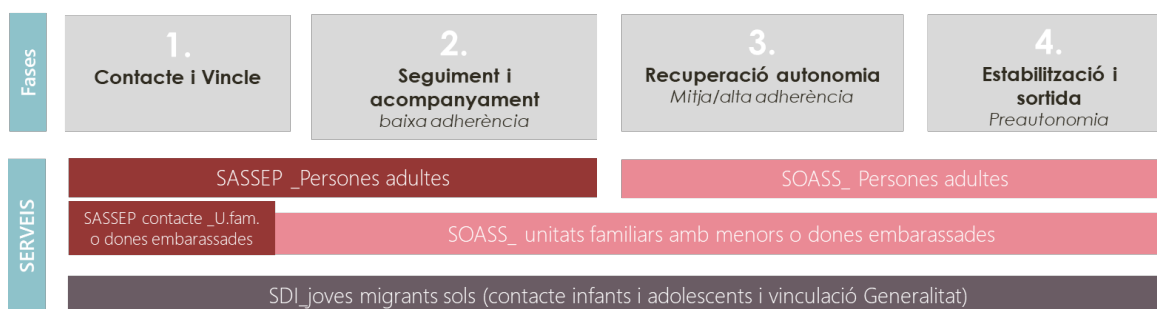
- **CUESB** (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona).
Es el recurs central i especialitzat per atendre qualsevol situació d'urgència o emergència que es pugui produir a la ciutat de Barcelona i/o als municipis adherits de l'Àrea Metropolitana (AMB) durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
 - El servei d'Emergències Socials presta d'atenció psicosocial immediata a les persones que en l'àmbit municipal i ajuntaments adherits de l'AMB, són afectades per sinistres (incendis, explosions, inundacions, atemptats, ...), per l'activació d'un Pla de Protecció Civil en qualsevol fase o per l'activació d'un Pla d'Acció del Grup Logistic Social (operació fred, operació onada de calor, resposta emergències massives (PREM), suport psicològic (PSP) i emergències per Violència Masclista). Inclou serveis com el subministrament d'aliments i medicaments, l'allotjament temporal (en establiments hotelers o al Centre d'Acolliment del CUESB), transport i desplaçaments, avís a familiars i informació i derivació a altres serveis de l'atenció social primària.

- També presta atenció a les persones que trobant-se en l'àmbit municipal de Barcelona i en l'àmbit dels municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona adherits al conveni marc, presenten una situació d'urgència o d'alt risc social. Aquest servei complementa els serveis prestats pels centres de serveis socials polivalents i específics de fora de l'horari d'aquests.
- Inclou serveis com informació, orientació i assessorament, allotjament, ajuts econòmics d'urgència i derivació a altres serveis (serveis socials d'atenció bàsica CSS, equip d'atenció a les dones (SARA), menjadors socials, SAUV, etc.)
- El CUESB també incorpora altres serveis complementaris com són el centre d'Emergències d'Acolliment Nocturn i de Dia (CANIDE), el Servei d'Acolliment d'Urgències Socials i el Centre d'Estades Breus (CEB)
- Serveis d'atenció al sensellarisme

Aquests serveis donen resposta a les persones vulnerables localitzades al carrer a la ciutat de Barcelona, dels assentaments i la gestió dels equipament municipals, tants centres de dia com de pernoctació. La seva missió és desenvolupar estratègies i gestionar serveis i instruments que millorin la situació de les persones sense llar, empoderant-les per aconseguir la màxima autonomia i inclusió possible.

L'àmbit d'intervenció de cada servei de sensellarisme es veu delimitat per la *combinació* dels següents factors:

- La fase del procés de recuperació de la persona atesa.
- El perfil poblacional atès (especial per a perfils poblacionals sobre els que cal actuar d'ofici).



- Gestió de les persones vulnerables localitzades al carrer a la ciutat de Barcelona, dels assentaments i la gestió dels equipament municipals, tants centres de dia com de pernoctació. APC (A peu de carrer)

La finalitat del programa APC és l'atenció de les necessitats socioeducatives d'adolescents i joves, entre 12 i 25 anys, en situació de conflicte o risc social per la naturalesa de les seves activitats o l'ús intensiu o inapropiat de l'espai públic, per les

seves actituds i inquietuds, necessitats de suport per la promoció social o situacions d'aïllament social.

Els projectes territorials els desenvolupen Equips d'educadors i educadores socials (parelles educatives) vinculats als Centres de Serveis Socials. En l'actualitat hi ha 24 equips APC que complementen l'atenció socioeducativa a adolescents i joves des del medi obert, a 35 dels 39 CSS de la ciutat.

- SAS-UTEH: atenció a les persones de treball sexual i explotació essers humans.
 - El Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de la direcció de Feminismes i LGTBI desenvolupa un treball específic d'anàlisi i diagnòstic, d'intervenció directa i de coordinació en l'abordatge del treball sexual a la ciutat de Barcelona.
 - Necessita disposar d'un registre únic i estructurat de les persones ateses, facilita el registre, l'atenció i seguiment de les persones amb treball sexual al carrer. Es tracten tant dades personals de les persones localitzades a carrer i persones ateses (dades identificatives, de salut, familiars, ...), com de les actuacions relacionades amb els processos d'atenció que es duen a terme sobre elles durant períodes de temps determinats.

Els objectius de l'actuació **Procés d'Atenció 3** són els següents:

- Incorporar noves funcionalitats relacionades amb la gestió d'intervencions/actuacions a l'espai públic, així com el registre d'agrupacions d'usuaris en les que s'intervé.
- Adaptar i configurar els elements bàsics del procés d'atenció, del pla de millora, la prescripció bàsica, el seguiment de l'atenció, la gestió d'agrupacions d'usuaris i les intervencions/actuacions ja implementats prèviament a Salesforce a les necessitats particulars de 5 serveis d'atenció social nous: Urgències i Emergències (CUESB), Sensellarisme (SOASS, SPSS, SASSEP, SDI), APC i SAS-UTEH. Caldrà realitzar adaptacions específiques del procés d'atenció, tant a nivell d'especificació de dades i estats concrets, de plans de treball, de seguiment del pla, d'informes/plantilles, prescripció avançada de recursos i el seu seguiment, etc.
- Incorporar noves funcionalitats relacionades amb la gestió d'incidències, queixes i reclamacions en tots els serveis d'atenció ja implantats a Salesforce fins al moment.
- Incorporar noves funcionalitats relacionades amb la gestió de l'inventari de material dels serveis d'atenció.
- En el cas del CUESB, donat que es un servei cal controlar en tot moment la situació i disponibilitat dels professionals (gestió de torns) i dels equips (unitats mòbils), de forma gràfica i ràpida, per mitjà d'un panell de control. Els professionals es reparteixen en tres torns diàries, els 7 dies de la setmana, repartint-se els

responsables de torn, els professionals que surten a carrer i els que estan físicament al centre atenent a les persones i trucades. El sistema ha d'incorporar la gestió de torns, incloent el canvi de persones dins d'un torn.

Els procediments que s'implementaran en aquesta actuació son els següents:

- Prospecció / Detecció
- Registre de Dades
- Diagnòstic
- Creació del Pla de Millora
- Seguiment de l'Atenció Social
- Derivació i/o atenció compartida
- Avaluació i modificacions del Pla de Millora
- Prescripció de recursos
- Activació del recurs
- Seguiment del recurs.

Els mòduls transversals del CRM a configurar/parametritzar en aquesta actuació son els següents:

- Mòdul d'Alertes, Avisos i Comunicacions
- Mòdul de Traçabilitat i Historial d'Activitat
- Mòdul d'Automatització de Fluxos de Treball
- Mòdul d'actualització de la Fitxa d'Usuari i de la Fitxa d'Intervenció/Actuació.

L'actuació **Procés d'atenció 3** està composta per les següents èpiques:



5.1.2.2 Èpica 1. Gestió d'intervencions i agrupacions d'usuaris

L'objectiu d'aquesta èpica és la incorporació de les funcionalitats necessàries per tal que els equips que atenen a l'espai públic puguin gestionar les seves intervencions al carrer i relacionar-les individualment amb usuaris concrets o amb agrupacions d'usuaris.

- **Intervencions i actuacions:** permet la gestió de les demandes d'intervenció i dels intervinguts. Una intervenció (p.ex un incendi) es divideix en diferents actuacions (p.ex acompanyament a l'hospital, atenció psicològica als veïns, ...) i cada actuació es divideix en accions (p.ex donar ajut econòmic, donar una ampolla d'aigua, cercar un allotjament,
- **Agrupacions d'usuaris:** les intervencions es poden fer sobre una persona o sobre una agrupació d'usuaris. Les diferents agrupacions poden ser des de:
 - **Sensellarisme:** assentaments, zones d'especial atenció (p.ex places amb n persones sensellar), grups (persones sensellar que es desplacen juntes per la ciutat, ...)

- **SAS:** zones on s'identifiquen n persones de treball sexual que son ateses en grup i no individualment.
- **CUESB:** intervencions sobre n persones, sense necessitat d'identificar-les una a una.
- **APC:** intervencions sobre n persones, generalment identificades però amb la possibilitat de treballar amb persones de les quals no es coneix la seva identitat (fase de detecció) o sobre col·lectius,

Pels serveis d'atenció que intervenen a l'espai públic és molt important la representació geogràfica de la seva informació, pel que també serà un objectiu d'aquesta èpica la representació geogràfica tant dels assentaments, espais d'actuació (places, parcs), emplaçaments rellevants, les persones usuàries ateses, de les agrupacions d'usuaris i de les intervencions/actuacions que s'hagin realitzat.

Funcionalitats a implementar

S'incorporarà **1 nova funcionalitat relacionada amb disposar de diversos tipus d'agrupacions d'usuaris** (assentaments, grups, zones d'especial atenció, ...). Cadascuna de les agrupacions d'usuaris podrà tenir informació diferent relacionada. Cadascun dels tipus d'agrupacions s'haurà de configurar la seva disponibilitat per cadascun dels serveis d'atenció. Les agrupacions seran diferents per cadascun dels serveis d'atenció, però si es considera convenient cal possibilitar la compartició d'agrupacions entre diferents serveis d'atenció. Pel que fa als usuaris que pertanyen a una agrupació es podran relacionar usuaris individuals a l'agrupació i també definir volumetries de persones o usuaris atesos sense relacionar els usuaris individuals de l'agrupació.

Per altra banda s'incorporaran **noves funcionalitats relacionades amb la gestió d'intervencions, la gestió d'actuacions i gestió de tasques:**

- Permetre la creació i l'edició de les Fitxes d'Intervenció / Actuació / Tasca, que han de permetre la gestió i seguiment de casos d'atenció sobre agrupacions de ciutadans (volums) que no puguin ser identificats en Fitxes d'Usuari individuals.
- Permetre l'enregistrament d'una agrupació d'usuaris a través de la Fitxa d'Intervenció, incloent-hi informació com: número de persones, persones identificades (amb vinculació a Fitxa d'Usuari), identificació geogràfica (mapa), característiques de l'assentament, gestió de conflictes, etc.
- Permetre l'enregistrament d'una actuació a través de la Fitxa d'Actuació, incloent-hi informació com: número de persones implicades, persones identificades (amb

vinculació a Fitxa d'Usuari), identificació geogràfica (mapa), característiques de l'emergència, resposta, professionals implicats, gravetat, etc.

- Permetre el registre i programació de prospeccions, identificant la seva tipologia (habituals, intensiva, puntual) amb totes les dades per a la seva gestió (ubicació, motivació, origen demanda). Les prospeccions i les seves dades i cicle d'estats han de ser configurables per a cada servei.
- Permetre la configuració de diferents tipus d'intervenció, activitats, projectes de treball grupal per a cadascun dels serveis
- Permetre l'enregistrament de Tasques relacionades amb una actuació.
- Permetre situar geoespacialment en un mapa GIS l'activitat d'intervenció i/o emergència.
- Vincular les Fitxes d'Intervenció/Actuació amb les Fitxes d'usuari dels ciutadans identificats.
- Facilitar la incorporació (registre de camp) de les actuacions a carrer.
- Configurar la vinculació de la intervenció/actuació amb els ciutadans atesos i professionals assignats.

També s'incorporaran

També s'incorporaran **noves funcionalitats relacionades amb la gestió de rutes i prospeccions:**

- Alta, seguiment o execució d'una prospecció
- Disseny de rutes per als professionals i programació de les intervencions
- Enregistrar la informació de les rutes que fan els professionals que intervenen al carrer.
- Elaborar de forma periòdica (p.ex trimestralment) mapes de prospecció de les rutes que es fan i la ubicació dels grups.
- Consulta i extracció d'informes per al suport en l'elaboració de memòries

Integracions i sincronització

No hi ha noves integracions previstes amb sistemes municipals ni amb sistemes externs en aquesta èpica.

Pel que fa a la sincronització, durant el procés de refinament es poden detectar noves dades que calgui sincronitzar amb l'aplicació SIAS.

Explotació de dades

A nivell de llistats i informes operatius caldrà desenvolupar com a mínim els següents:

- Llistat d'intervencions i actuacions podent filtrar per data, tipus d'intervenció, l'estat de la intervenció de l'actuació, per zona geogràfica i per persones usuàries concretes.
- Llistat de persones usuàries ateses.
- Llistat d'assentaments registrats per un servei d'atenció.
- Informe d'indicadors d'assentaments.
- Llistat de zones d'especial atenció.

Serà necessari disposar d'un informe de prospecció al carrer que permeti obtenir el volum de persones localitzades a carrer per territori i dia.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Serà necessari migrar cap a Salesforce les dades ja existents d'agrupacions, actuacions, intervencions i tasques des de **3 orígens de dades diferents** corresponents a 3 aplicacions corporatives existents actualment (CUESB, Sense Sostre i ABITS).

La qualitat de les dades a l'origen és alta en el cas de CUESB, però és mitja en el cas de Sense Sostre i ABITS, pel que serà necessari algun procés de validació de dades prèviament a ser carregades a Salesforce.

5.1.2.3 Èpica 2. Procés d'atenció i pla de millora, prescripció bàsica, seguiment de l'atenció i explotació de dades CUESB i SAS-UTEH (configuració)

L'objectiu d'aquesta èpica és la configuració en 2 nous serveis d'atenció social del comportament del procés d'atenció, del pla de millora, de la prescripció bàsica de recursos, del seguiment de l'atenció, la gestió d'agrupacions d'usuaris i les intervencions/actuacions i ja desenvolupats prèviament a Salesforce i implantat en diversos serveis d'atenció en el projecte previ a aquesta licitació de Procés d'Atenció 1, en les Èpiques 3 i 4 de l'actuació Procés d'Atenció 2. També serà objectiu d'aquesta èpica donar resposta a les necessitats d'explotació de dades referents al procés d'atenció, pla de millora, prescripció bàsica, seguiment de l'atenció, agrupació d'usuaris i d'intervencions/actuacions d'aquests serveis d'atenció, garantint que els informes que existeixen actualment s'actualitzen els seus orígens de dades a partir de Salesforce i construint els nous informes que es considerin necessaris.

Funcionalitats a implementar

L'abast d'aquesta èpica serà el mateix que el de la Èpica 3. *Procés d'atenció, pla de millora, prescripció bàsica, seguiment de l'atenció i explotació de dades de CSS, SEAIA, NIU, EDEIAR i SOASS de l'actuació del Procés d'Atenció 2*, aplicat als serveis d'atenció CUESB, SAS-UTEH i tenint en compte les següents particularitats relacionades amb les especificitats de les intervencions, actuacions i agrupacions d'usuaris dels serveis CUESB i SAS-UTEH:

- **A nivell de la vinculació amb el Pla de Millora** cal tenir en compte les següents configuracions:
 - Parametritzar les plantilles estàndard del Pla de Millora específiques per a CUESB i SAS-UTEH, amb ompliment automàtic basat en Fitxa d'Intervenció/Actuació, diagnòstics, informes, etc.
 - Parametritzar la vinculació de la Fitxa d'Usuari (associada a Intervenció/Actuació) amb els Plans de Millora anteriors (propis o vinculats) per a CUESB i SAS-UTEH.
 - Configurar els procediments de derivació i/o atenció compartida dels nous serveis d'atenció que s'incorporen.
 - Configurar les diferents eines de diagnòstic necessàries per a cadascun dels nous serveis d'atenció que s'incorporen.
- **A nivell de seguiment de l'atenció social** serà necessari **evolucionar una funcionalitat** Incorporar dades pròpies del seguiment que determinen la situació de risc de les dones per a SAS-UTEH i permetre informar coordinacions amb altres entitats (municipals o no municipals).
- A nivell de procés d'atenció **caldrà evolucionar la funcionalitat existent del procés d'atenció** incorporant nous elements d'atenció propis.
- A nivell d'intervenció caldrà desenvolupar els informes d'emergències específics per al servei CUESB

Integracions i sincronització

No hi ha noves integracions previstes amb sistemes municipals ni amb sistemes externs en aquesta èpica.

Caldrà incorporar la lògica necessària per a garantir la gestió documental dels nous informes i acreditacions que s'incorporin corresponents als serveis d'atenció inclosos en l'abast d'aquesta èpica, facilitant la seva incorporació al gestor documental corporatiu associat a l'expedient de la persona usuària.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Informe CUESB.
- Repositori dades bàsiques (indicadors CUESB) .

Facilitar el seguiment dels indicadors dels recursos i activitat (atencions obertes/tancades) específics per a CUESB i SAS-UTEH.

Serà necessari disposar d'un informe pel servei SAS-UTEH que permeti obtenir el llistat de persones ateses segons perfil, territori, moviments del servei (altes, baixes, ...), nivell de risc, ...

A nivell de llistats i informes operatius caldrà desenvolupar com a mínim els següents:

- Llistat de coordinacions de SAS-UTEH per persona atesa amb entitats.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Càrrega inicial des de 2 orígens de les atencions de servei, dels seus elements del procés d'atenció, plans de treball, objectius i accions des de SIAS pel que fa a CUESB i des de ABITS pel que fa a SAS-UTEH. La qualitat de les dades a migrar és alta.

Sincronització CRM-SIAS de les atencions de servei, dels seus elements del procés d'atenció, plans de treball, objectius i accions.

5.1.2.4 Èpica 3. Procés d'atenció i pla de millora i prescripció bàsica Sensellarisme i APC (configuració)

L'objectiu d'aquesta èpica és la configuració en 3 nous serveis d'atenció social del comportament del procés d'atenció, del pla de millora, de la prescripció bàsica de recursos, del seguiment de l'atenció, la gestió d'agrupacions d'usuaris i les intervencions/actuacions i ja desenvolupats prèviament a Salesforce i implantat en diversos serveis d'atenció en el projecte previ a aquesta licitació de Procés d'Atenció 1, en les Èpiques 3 i 4 de l'actuació Procés d'Atenció 2 i en la *Èpica 2. Procés d'atenció i pla de millora, prescripció bàsica,*

seguiment de l'atenció i explotació de dades CUESB i SAS-UTEH (configuració) del Procés d'atenció 3. També serà objectiu d'aquesta èpica donar resposta a les necessitats d'explotació de dades referents al procés d'atenció, pla de millora, prescripció bàsica, seguiment de l'atenció, agrupació d'usuaris i d'intervencions/actuacions d'aquests serveis d'atenció, garantint que els informes que existeixen actualment s'actualitzen els seus orígens de dades a partir de Salesforce i construint els nous informes que es considerin necessaris.

També caldrà configurar noves eines diagnòstiques específiques per als serveis inclosos en aquest procés d'atenció.

Cal considerar que aquests professionals necessitaran accedir al sistema des dels dispositius mòbils pel que serà necessari facilitar la cerca i la introducció d'informació des de pantalles petites.

Funcionalitats a implementar

L'abast d'aquesta èpica serà el mateix que el de la *Èpica 3. Procés d'atenció, pla de millora, prescripció bàsica, seguiment de l'atenció i explotació de dades de CSS, SEAIA, NIU, EDEIAR i SOASS de l'actuació del Procés d'Atenció 2*, aplicat als serveis d'atenció de Sensellarisme SPSS, SDI i SASSEP i APC tenint en compte les següents particularitats relacionades amb les especificitats de les intervencions, actuacions i agrupacions d'usuaris dels serveis SPSS, SDI i SASSEP:

- **A nivell de la vinculació amb el Pla de Millora** cal tenir en compte les següents configuracions:
 - Configurar les diferents activitats d'intervenció requerides per cadascun dels serveis, tenint en compte que hi ha intervencions que es poden realitzar sobre un col·lectiu d'individus, ja sigui identificant-los o tractant-los com un conjunt.
 - Parametritzar les plantilles estàndard del Pla de Millora específiques per a aquests serveis, amb ompliment automàtic basat en Fitxa d'Intervenció/Actuació, diagnòstics, informes, etc.
 - Parametritzar la vinculació de la Fitxa d'Usuari (associada a Intervenció/Actuació) amb els Plans de Millora anteriors (propis o vinculats) per als nous serveis d'atenció a incorporar.
 - Configurar els procediments de derivació i/o atenció compartida dels nous serveis d'atenció que s'incorporen.
 - Configurar les diferents eines de diagnòstic necessàries per a cadascun dels nous serveis d'atenció que s'incorporen.

- A nivell de procés d'atenció **caldrà evolucionar la funcionalitat existent del procés d'atenció** incorporant nous elements d'atenció propis.

Adicionalment, s'incorporarà una funcionalitat addicional per desenvolupar una nova eina de diagnòstic dins del procés d'atenció a les persones sensellar, l'eina de cribratge, per tal de diagnosticar la fase de recuperació on es troba la persona. Aquesta eina de cribratge ha de permetre la segmentació dels usuaris dels serveis de sensellarisme (SOASS (fusió dels abans SIS i SISFAM, SASSEP i SDI) per tal d'adreçar-los al servei més convenient segons la seva situació i definir l'itinerari d'intervenció més adequat.

Aquesta eina utilitza els valors resultants de l'eina de cribratge SSMCAT (que també utilitzen els serveis de sensellarisme) i altres criteris de valoració. L'eina es presenta com un formulari estructurat en blocs i amb diferents ítems a valorar pel professional en relació a diferents aspectes:

- Capacitat i voluntat per fer demanda i liderar el procés de millora
- Principals dominis del SSMCAT (Feina i formació, ús del temps, salut mental, consums, ABVD, AIVD).
- Dominis SSM Secundaris (salut física, relacions socials, participació comunitat, relacions unitat de convivència)
- Domini SSM informatiu (Allotjament, Aspectes judicials i d'ordre públic)

El sistema haurà de comprovar que abans d'iniciar l'eina de cribratge es disposa d'un SSM validat de la persona i permetre recuperar els valors de l'últim SSMCAT realitzat per incorporar la puntuació de cadascun dels dominis a l'eina de cribratge de sensellar. De forma anàloga al SSM, el sistema haurà de permetre al professional guardar diagnòstics en esborrany i també generar un document PDF amb el resultat de l'eina de cribratge.

Aquesta eina disposa també d'un suplement específic per a persones amb menors a càrrec on s'avaluen 4 aspectes addicionals: atenció física, suport emocional, escolarització i cura diària.

Integracions i sincronització

No hi ha noves integracions previstes amb sistemes municipals ni amb sistemes externs en aquesta èpica.

Caldrà incorporar la lògica necessària per a garantir la gestió documental dels nous informes i acreditacions que s'incorporin corresponents als serveis d'atenció inclosos en l'abast d'aquesta èpica, facilitant la seva incorporació al gestor documental corporatiu associat a l'expedient de la persona usuària.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Memòria tècnica SPSS
- Informe activitat SPSS
- Repositori dades bàsiques (indicadors MOBERT i Sensellarisme).
- Indicadors del servei APC (barris amb intervenció, espais públics d'intervenció, grups de carrer, joves en seguiment individual, taules comunitàries i xarxes, projectes i accions grupals/formatives, projectes amb centres educatius)

A nivell de llistats i informes operatius caldrà desenvolupar com a mínim els següents:

- Llistat de casos per professional, fase i equip.
- Llistat de casos per perfil.
- Llistat de casos per territori

Facilitar el seguiment dels indicadors dels recursos i activitat (atencions obertes/tancades) específics per a SPSS, SDI i SASSEP i APC.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Càrrega inicial des de 3 orígens de les atencions de servei, dels seus elements del procés d'atenció, plans de treball, objectius i accions des de SIAS, Sense Sostre i una aplicació externa (MOBERT).

Sincronització CRM- SIAS de les atencions de servei, dels seus elements del procés d'atenció, plans de treball, objectius i accions.

5.1.2.5 Èpica 4. Gestió d'incidències, reclamacions i queixes i integració amb eSocial consolidació procediments

L'objectiu d'aquesta èpica és la incorporació de noves funcionalitats relacionades amb la gestió i seguiment d'incidències, queixes i reclamacions en tots els serveis d'atenció ja implantats a Salesforce fins al moment.

Les incidències, queixes i reclamacions son presentades per les persones usuàries dels diferents serveis. A l'Ajuntament de Barcelona existeix una eina aplicació corporativa anomenada IRIS on els ciutadans poden obrir aquestes **incidències, queixes i reclamacions**

i on els professionals municipals dels diferents serveis donen resposta i fan seguiment d'aquestes incidències, queixes i reclamacions.

Per altra banda hi ha també un altre tipus d'**incidències** que es gestionen actualment en les aplicacions actuals del sistema d'informació d'atenció social. Son incidències que obren els professionals i que estan relacionades amb persones usuàries que per algun motiu han causat una incidència en algun dels centres o equipaments municipals, o incidències relacionades directament amb un equipament. Un exemple d'aquest tipus d'incidències podria ser un comportament agressiu d'una persona usuària. Aquestes incidències no consten al sistema IRIS.

Funcionalitats a implementar

Pel que fa a les incidències, queixes i reclamacions que presenten les persones usuàries del serveis socials a través d'IRIS es crearà **una nova funcionalitat de gestió d'incidències queixes i reclamacions de ciutadà** que cobrirà les següents necessitats:

- Recuperar les incidències, queixes i reclamacions de ciutadà a partir de les temàtiques i categories corresponents a l'IRIS.
- Vincular les incidències, queixes i reclamacions provinents de l'IRIS a la Fitxa d'Usuari, Intervenció, Actuació, prescripció o recurs relacionat.
- Classificar incidències/reclamacions/queixes segons (tipus, categoria, gravetat, prioritat, ...).
- Assignar automàticament un professional responsable segons categorització.
- Registrar el responsable, la resposta i accions preses per a cada incidència.
- Permetre seguiment en temps real de l'estat (QdC, historial, alertes).
- Permetre control de terminis entre estats (segons prioritat, perfils, etc.).
- Generar automàticament informes d'incidència.

Pel que fa a les incidències que obren els professionals o proveïdors directament i que no estan gestionades dins del sistema IRIS es crearà **una nova funcionalitat de gestió d'incidències de professionals** que cobrirà les següents necessitats:

- Crear formularis d'incidències disponibles per a professionals socials i professionals d'empreses proveïdores, amb diferents camps segons l'agent al qual es dirigeix, amb dades estructurades (p.ex. identificació de l'informant, tipus d'incidència) i no estructurades (p.ex. notes lliures, descripcions de la incidència, etc.).
- Vincular les incidències a Fitxa d'Usuari, Intervenció, Actuació, Prescripció o recurs relacionat.
- Mostrar de forma destacada la existència d'una incidència en la fitxa corresponent quan la criticitat d'aquesta ho requereixi.
- Assegurar que les incidències quedin registrades a la Fitxa corresponent.

- Permetre seguiment en temps real de l'estat (QdC, historial, alertes).
- Permetre control de terminis entre estats (segons prioritat, perfils, etc.).
- Generar automàticament informes d'incidència.

Cal tenir en compte la **evolució de 4 funcionalitats corresponents** a les Fitxes d'usuari, intervenció/Actuació, Prescripció i recurs

Analitzar les dades introduïdes mitjançant processos d'extracció de dades automàtics per extreure dades o patrons de les incidències, reclamacions o queixes.

Serà necessari consolidar la informació dels serveis d'atenció incorporats en aquesta actuació (CUESB, SAS-UTEH, SDI, SPSS, SASSEP i APC) amb l'eSocial pel que fa als procediments/serveis corresponents a la seva activitat.

Integracions i sincronització

Es requereix desenvolupar **una nova integració amb l'eina corporativa de gestió d'incidències, queixes i reclamacions IRIS**.

S'aprofitarà la integració ja desenvolupada anteriorment amb eSocial per a consolidar la informació dels serveis d'atenció implantats en aquesta actuació.

Explotació de dades

Permetre la visualització dinàmica d'indicadors relatius a la gestió d'incidències, reclamacions i queixes mitjançant un Quadre de Comandament integrat a la Fitxa d'Usuari, així com a la pantalla de Gestió d'Incidències, Reclamacions i Queixes del professional amb informació com nombre d'incidències rebudes, tipus d'incidències rebudes, serveis implicats, professionals, tipus de recurs, entre d'altres.

Permetre el seguiment en temps real de l'estat de les incidències, reclamacions o queixes a través d'un QdC amb el procés de cada incidència, incloent informació sobre l'estat i l'històric de les accions realitzades amb actualització de l'estat a través d'alertes.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Caldrà fer una càrrega inicial de la informació de les incidències, queixes i reclamacions de ciutadà provinents de l'IRIS dels darrers 2 anys, vinculant-les a la Fitxa d'usuari, Intervenció, Actuació, prescripció o recurs relacionat. D'aquesta manera es disposarà a Salesforce d'informació històrica d'aquestes dades.

Caldrà carregar la informació de les incidències de professional i proveïdor provinents de SIAS.

5.1.2.6 Èpica 5. Gestió de l'inventari

Alguns serveis d'atenció, entre ells el CUESB, necessiten portar el control tant de l'estoc d'actius disponibles com dels espais físics on s'emmagatzemen aquests materials, i per tant es fan necessàries les funcionalitats de gestió d'inventari.

L'objectiu d'aquesta èpica per tant és la incorporació de noves funcionalitats relacionades amb la gestió d'inventari, i la seva parametrització pel servei CUESB.

Les noves funcionalitats a incloure són:

- Gestió de magatzem: per cada servei d'atenció s'han de poder crear i modificar magatzem o espais físics on es guarden els estocs, creant-ne àrees/ubicacions dins d'aquests magatzems, amb la possibilitat d'incloure el plànol del magatzem.
- Gestió de materials
 - s'han de poder crear i modificar categories i subcategories de materials
 - poder gestionar quins materials són reutilitzables i quins no.
 - S'ha de poder marcar la vigència dels materials que caduquen.
- Gestió d'estocs:
 - afegir i treure manualment material d'un magatzem, i d'una categoria o subcategoria.
 - crear alertes de manca d'estoc, controlant el llindar mínim per subcategoria i material.
 - Gestió de la vigència del material al magatzem.
 - Actualització àgil d'estoc i del material en ús (inventari)
 - Actualització automàtica de l'inventari per assignació i designació de material a una persona o una intervenció

Explotació de dades

Caldrà poder consultar el estoc disponible i el material en ús (pel material reutilitzable) per categoria, subcategoria, material, magatzem, ubicació i servei d'atenció.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Caldrà fer una càrrega inicial de la estructura dels magatzems del CUESB i de l'estoc existent de cada material.

5.1.3 Ajuts econòmics

5.1.3.1 Objectius i procediments

L'Institut Municipal de Serveis Socials ofereix a les seves persones usuàries ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió. Els ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió són prestacions econòmiques d'urgència social que busquen donar resposta a necessitats puntuals, urgents i/o bàsiques i de subsistència, com ara l'alimentació, la roba, l'allotjament, el consum d'aigua, gas i electricitat, entre d'altres. Aquests ajuts estan adreçats a qualsevol persona o família que, en algun moment de la seva vida, es trobi en una situació de necessitat social que requereixi un ajut econòmic de suport a la inclusió.

Els equips professionals dels centres dels diferents serveis d'atenció social de l'Ajuntament de Barcelona valoren la situació personal i social dels seus usuaris i fan, si escau, la proposta de la prestació. Un cop que s'ha decidit atorgar un ajut econòmic, els professionals tenen actualment una aplicació que els permet gestionar la seva prescripció, aprovació, pagament i justificació. Aquesta és l'aplicació d'Ajuts econòmics.

Aquesta aplicació permet:

- millorar en agilitat i fiabilitat el procés de tramitació de Ajuts Econòmics
- unificar criteris de manera que es segueixin protocols homogenis per a tot el territori
- informatitzar dades que abans només existien en paper.

Davant la demanda creixent del volum d'ajuts dels últims anys i la necessitat de millorar els instruments de gestió, en aquests moments l'IMSS està revisant el model de prestacions econòmiques d'urgència social. Aquesta revisió comportarà canvis importants respecte al model actual amb l'objectiu d'oferir major control, garanties i seguretat jurídica per a totes les persones que participen del procés, des de la prescripció fins al pagament i la justificació.

Els aspectes més rellevants del nou model són:

- Es desenvoluparà un catàleg de prestacions (definició de nova classificació de la tipologia d'ajuts) que compactarà el catàleg de prestacions actuals en 6 grans blocs.
- Es desenvoluparà una eina de càlcul de la capacitat econòmica de la unitat familiar econòmica de convivència que utilitzaran tots els serveis.

- Es determinaran criteris d'elegibilitat i criteris d'atorgament per a totes les prestacions d'urgència social que tinguin en compte la situació de vulnerabilitat social i econòmica però que assegurin una distribució equitativa de recursos.
- Es podran aplicar excepcionalitats sobre els criteris i llindars establerts sempre de forma motivada i formalment justificada pel professional. Aquestes excepcionalitats hauran de ser sempre validades.
- Es definirà la documentació acreditativa necessària en cada punt del procés (prescripció, pagament i justificació).
- Es redefiniran els mètodes de pagament i de gestió econòmica de cada tipologia d'ajut, podent-se establir diferents mitjans en funció de llindars econòmics. Aquesta redefinició pot comportar que alguns ajuts que actualment es gestionen a través de bestreta passin a gestionar-se a través de resolució.

Actualment, els serveis que poden fer prescripcions econòmiques són: CSS, SPSS, SEAIA, SASSEP, SDI, SARA, CUESB, SAIER i SOASS. Depenent del servei es podran prescriure un tipus d'ajut o un altre. Actualment existeixen 5 tipus de pagament: Efectiu, Transferència bancària, Xec, Targeta moneder (tots 4 de tipus bestreta: primer s'abonen els diners i després la persona usuària fa la despesa) i Factura (únic en què els diners només s'abonen quan la despesa ja s'ha fet efectiva).

Un cas apart és la Targeta Fons que es fa servir únicament pel cas del Tràmit Fons Infància des de l'OPSE.

Actualment depenent del tipus de pagament, existeix un flux concret, que és igual independentment del servei prescriptor, i que només es diferencia pel nom del perfil d'usuari que fa el canvi d'estats. . Amb el nou model es preveu que cada ajut tingui associat un flux de prescripció/tramitació de la prestació i un flux de gestió econòmica. La tipologia de flux a seguir en cada cas vindrà determinada per la combinació del tipus d'ajut, servei prescriptor i import de l'ajut. També cal preveure que hi haurà un flux simplificat de tramitació per ajuts amb excepcionalitats.

Els objectius de l'actuació **Ajuts econòmics** son els següents:

- Incorporació de noves funcionalitats per al càlcul de la capacitat econòmica i per a la valoració dels criteris d'elegibilitat (requisits d'accés) i criteris d'atorgament de les prestacions.
- Incorporació de noves funcionalitats de prescripció, aprovació, pagament i justificació dels ajuts econòmics als professionals dels diferents serveis d'atenció social dins de la plataforma Salesforce, tenint en compte els diferents tipus de

- prestacions econòmiques, de pagament (transferència, targeta moneder, efectiu, xec, ...) i els diferents fluxos de tramitació de la prestació i de pagament.
- Implementar les integracions necessàries per a la gestió del pagament amb els sistemes corporatius responsables (SAP Ecofin, SAP Bestretes, Portasignatures, ...).
 - Incorporació de noves funcionalitats que proporcionin mecanismes de gestió de bosses de pressupost i que possibilitin la seva distribució i seguiment segons diversos criteris (estat, concepte, territori, ...).
 - Incorporació de noves funcionalitats que proporcionin mecanismes de gestió, control i auditoria dels processos de prescripció, tramitació econòmica i justificació dels ajuts:
 - o De forma individual durant la tramitació de cada prestació
 - o De forma agregada per realitzar periòdicament mostres i auditories del procés
 - Donar resposta als fluxos específics d'ajuts econòmics corresponent amb SCAD i Respir+.
 - Ampliar les funcionalitats de l'aplicació Barcelona Social, ja desenvolupada en l'entorn Salesforce per permetre la signatura electrònica al ciutadà de documents de l'expedient d'ajuts econòmics.
 - Possibilitar la gestió d'ordres de treball i valoració de pressupost prèvia als ajuts de tipus SCAD.
 - Generar i consolidar en l'expedient electrònic tots els documents i evidències per a l'acreditació dels criteris d'atorgament de l'ajut: capacitat econòmica, situació social, la sol·licitud signada pel ciutadà, la validació i la justificació del mateix. Així com els documents necessaris segons cada forma de pagament, per exemple el document de conformitat per a l'endossament de l'ajut per part del beneficiari i del tercer.
 - Incorporació de noves funcionalitats per la interiorització de la gestió del parc de Targetes Barcelona Social, tant com sigui possible (recepció i gestió de peticions de targetes nominatives i no nominatives, gestió d'incidències - pèrdues, robatoris o deterioraments -, gestió de la seva caducitat, gestió de saldos, etc.)

Els procediments que s'implementaran en aquesta actuació en el context dels recursos d'ajuts econòmics són els següents:

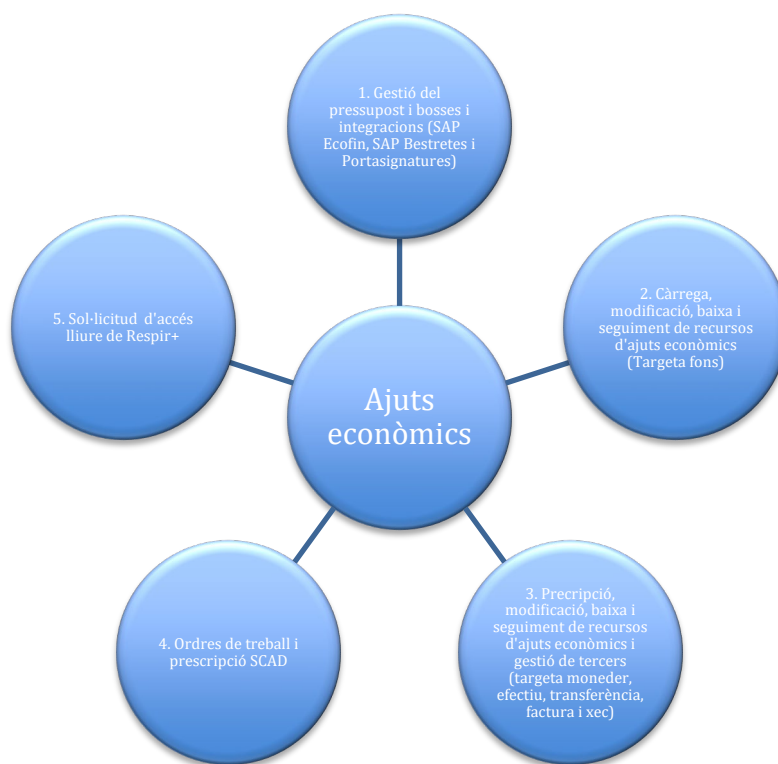
- Gestió de Sol·licituds de Recursos.
- Prescripció de Recursos (que en aquest cas inclou el càlcul de la capacitat econòmica i valoració de criteris).
- Activació del Recurs.
- Seguiment del Recurs.
- Modificació d'Abast del Recurs.

- Renovació del Recurs.
- Cancel·lació / Baixa del Recurs.

Els mòduls transversals del CRM a configurar/parametritzar en aquesta actuació son els següents:

- Mòdul d'Alertes, Avisos i Comunicacions: Gestió centralitzada i automatitzada de notificacions internes (professionals) i externes (ciutadans, proveïdors via Agents Externs quan correspongui) relacionades amb l'estat de les sol·licituds, prescripcions, aprovacions, justificació d'ajuts, seguiment i altres fites rellevants. Integració amb canals com correu electrònic, SMS, notificacions dins del sistema.
- Mòdul de Traçabilitat i Historial d'Activitat: Registre detallat i cronològic de totes les accions (creació, modificació, validació, comunicació, canvi d'estat, etc.) realitzades sobre les sol·licituds i recursos, indicant usuari, data i hora. Accés a l'historial complet des de la Fitxa d'Usuari/Intervenció.
- Mòdul d'Automatització de Fluxos de Treball: Configuració de workflows per a les validacions, aprovacions, canvis d'estat i notificacions, adaptats a la lògica de negoci de cada tipus d'ajut i circuit de pagament (Ajuts Econòmics, SCAD, Respir+).
- Mòdul d'actualització de la Fitxa d'Usuari i de la Fitxa d'Intervenció/Actuació: Garantir que tota la informació rellevant generada durant la gestió dels ajuts (estat, detalls, documentació associada) es reflecteixi i actualitzi de forma consistent a les fitxes corresponents, evitant duplicitat i assegurant la integritat de les dades.
- Anàlítica Intel·ligent i Explotació de Dades: Capacitat per generar informes, llistats i visualitzacions sobre els ajuts concedits, l'estat de les sol·licituds, el consum pressupostari per bosses, i altres indicadors clau per a la gestió, el control de l'atorgament d'ajuts i la presa de decisions.

L'actuació **Ajuts econòmics** està composta per les següents èpiques:



5.1.3.2 Èpica 1. Gestió del pressupost i bosses i integracions (SAP Ecofin, SAP Bestretes i Portasignatures)

L'objectiu d'aquesta èpica és la incorporació de noves funcionalitats que proporcionin mecanismes de gestió de bosses de pressupost i que possibilitin la seva distribució i seguiment segons diversos criteris:

- Estat: Assignat, disponible, compromès i facturat
- Concepte
- Territori o Ciutat
- Tipus de pagament (opcional)

Per altra banda, serà un altre objectiu d'aquesta èpica la Implementació de les integracions necessàries per a tota l'actuació Ajuts econòmics:

- Integració amb els sistemes corporatius SAP Ecofin i SAP Bestretes per la gestió del pagament dels ajuts econòmics.
- Integració amb el sistema corporatiu de Portasignatures per a la validació per part dels directors.
- Integració amb el mòdul comú de signatura per a la signatura de la prescripció per part dels tècnics

- Integració amb la PDIB i desenvolupament de la interoperabilitat amb el INSS per informar dels beneficiaris de prestacions econòmiques d'urgència social.

A inici d'any es rep el pressupost assignat per a l'exercici que comença. Aquesta quantitat pot canviar durant l'any, en funció de les seves necessitats, i per tant, tant poden rebre ampliacions del pressupost.

En primer lloc, es fa una distribució inicial del pressupost en diferents bosses.

Un cop fet, aquest repartiment, el següent pas és fer una distribució inicial del pressupost entre els centres que pertanyen al districte/servei. La aplicació calcula una proposta en base a una fórmula i uns indicadors, els que seran alimentats des de la aplicació. La proposta serà emmagatzemada, i es permetrà al tècnic que la modifiqui sota el seu criteri.

Qualsevol canvi en les bosses i en el pressupost implicarà que s'haurà de repetir el procés de distribució entre centres per a fer les modificacions que calguin.

S'ha de permetre, mitjançant un formulari, la creació de les bosses, el seu posterior manteniment, la cerca de les mateixes, la còpia d'una bossa d'un exercici anterior i el seu esborrat.

Els camps principals son: Districte/Ciutat, Exercici, Tipus de pagament, Concepte.

Funcionalitats a implementar

El sistema incorporarà un primer mòdul per la gestió de pressupostos i bosses econòmiques.

Serà necessari implementar una funcionalitat de **gestió de bosses**. Amb aquesta funcionalitat es configuraran i mantindran les bosses pressupostàries (per exercici, territori/ciutat, concepte, tipus de pagament i proveïdor si aplica) vinculades al mòdul de gestió econòmica. Serà necessari que es puguin crear, ampliar, esborrar, ...

També serà necessari **gestionar els estats del pressupost** associat a cada ajut/bossa que seran: assignat, disponible, compromès i facturat.

Cal també tenir en compte que serà necessari implementar mecanismes de control diari pel que fa al control de la facturació i al pressupost, evitant que s'hagin produït desquadres al pressupost i enviant mail per obrir incidència i que es corregeixi en cas de ser necessari.

Per a un correcte funcionament la gestió de pressupost es prèvia a la tramitació dels ajuts.

Integracions i sincronització de dades

Es preveuen 6 noves integracions amb sistemes municipals per tal de satisfer les noves funcionalitats a incorporar:

- Integració amb **SAP Bestreta** per a la gestió i execució de pagaments per avançat.
- Integració amb **SAP ECOFIN** per a la gestió i execució de pagaments (transferències, factures, xecs) per Ajuts Econòmics, SCAD i Respir+ i per a la sincronització de l'estat del pressupost i les bosses.
- Integració amb **GEIF** per a la gestió i execució de pagaments (xec, transferència, factura, targeta moneder) per Ajuts Econòmics.
- Integració amb el **Portasignatures** per a la signatura digital de pagaments del tipus factura o transferència bancària
- Integració amb el mòdul comú de signatura per a la signatura de la prescripció d'ajuts i documentació acreditativa per part dels professionals.
- Integració amb la PDIB per interoperar amb el sistema d'informació Targeta Social Digital (TSD) en els termes previstos a la Llei 6/2018 de pressupostos general de l'Estat.

Atès que les prestacions econòmiques són procediment administratiu, caldrà crear un expedient d'ajut per a cada prestació. En aquest expedient s'emmagatzemaran tots els documents i evidències del procés, tant els generats pel sistema com els incorporats pel professional per acreditar determinades situacions.

Caldrà incorporar la lògica necessària per a garantir la gestió documental (expedient electrònic) i el gestor de procediment administratiu on queden arxivats tots els documents relacionats amb l'ajut econòmic. Serà necessari mantenir aquesta lògica per arxivar i consultar la documentació associada.

Explotació de dades

Cal facilitar el seguiment de l'estat del pressupost i les bosses per múltiples conceptes.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Serà necessari migrar cap a Salesforce les dades ja existents de bosses i pressupostos des del seu origen en la aplicació corporativa existent actualment (Ajuts econòmics).

La qualitat de les dades a l'origen és alta al tractar-se d'un tema molt sensible com és l'econòmic. Serà necessari un procés de validació de dades prèviament a ser carregades a Salesforce per assegurar la integritat i autenticitat de les dades.

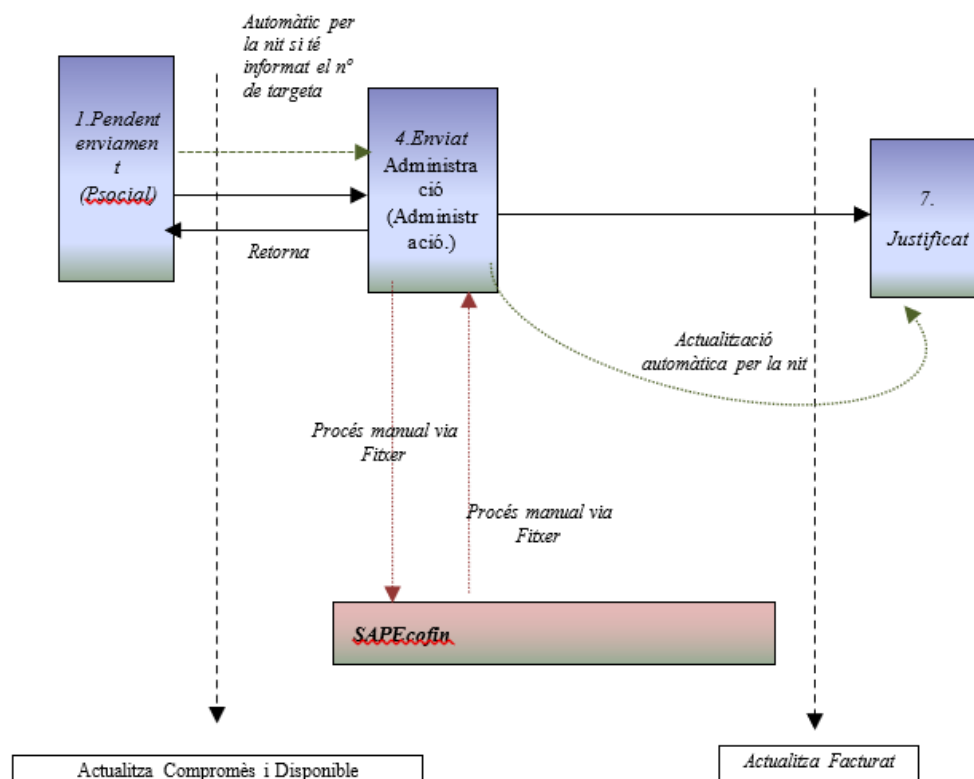
5.1.3.3 Èpica 2. Càrrega, modificació, baixa i seguiment de recursos d'ajuts econòmics (Targeta Fons)

L'objectiu d'aquesta èpica és la configuració dels recursos d'ajuts econòmics de tipus de pagament 'Targeta Fons', que com en el cas del tipus de pagament 'Targeta Moneder' es fan efectius a través de la targeta Barcelona Solidària.

S'atorguen uns ajuts econòmics per infant/adolescent fins a 16 anys a les famílies amb rendes inferiors al llindar de la pobresa per pal·liar la seva situació de vulnerabilitat i donar suport per cobrir les necessitats bàsiques de subsistència. En cas de famílies monoparentals s'afegeix un ajut complementari. Un dels requisits bàsics és estar empadronats i amb residència efectiva de la unitat familiar a Barcelona i haver estat atès per alguns dels serveis d'atenció socials l'any anterior.

A més del propi recurs, s'ha de tenir en compte la gestió de les Targetes Fons. Per poder donar d'alta un nou recurs seleccionant com a forma de pagament Targeta Fons, cal que l'usuari disposi d'una targeta Barcelona Solidària vàlida associada a ell. En cas que no tingui, el professional ha de poder fer la petició per una nova targeta des de la mateixa pantalla en la que està tramitant la sol·licitud d'ajut econòmic. De manera que al fer una nova sol·licitud de recurs amb aquest tipus de pagament, també pel cas de Targeta Moneder que veurem a la Èpica 3, el beneficiari del recurs ha de tenir una targeta al seu nom (o el sol·licitant si el beneficiari és menor).

El flux dels recursos del tipus de pagament Targeta Fons és:



Per poder començar a generar aquests recursos vinculats a les sol·licituds del Fons 0-16 cal fer una sèrie de passos/comprovacions.

Hauran d'estar creades les bosses corresponents amb els Conceptes/subconceptes que corresponguin.

Des d'una altra aplicació municipal, Ajuts Infància, s'indiquen els nens amb sol·licitud atorgada i a més que tingui import ponderat informat. El mateix pel cas dels ajuts monoparentals. A més, cal que els sol·licitants (progenitors / tutors), tinguin informat el codi d'expedient SIAS.

Partint d'aquestes premisses, i mitjançant un procés, indicat en l'apartat **Integracions i sincronització de dades**, es fa la càrrega dels ajuts (importos, dates d'inici, ...).

Funcionalitats a implementar

El sistema incorporarà un segon mòdul que implementarà la **funcionalitat de càrrega / configuració del flux de pagament (estats) dels recursos** (ajuts econòmics) que es generen **sota el tipus de pagament de Targeta Fons**. Es tractaran dels recursos d'Ajuts Infància 0-16 i Ajuts Monoparentals. Aquesta sèrie de recursos solen ser periòdics. S'haurà de poder

diferenciar entre 3 tipus de periodicitats dels mateixos (ordinari, periòdic, urgent), que serà igual per la resta de possibles prescripcions, independent del tipus de pagament.

S'hauran de configurar els fluxos de treball (workflows) pels que hauran de passar aquests ajuts: Pendent validació, Enviat Administració, Justificat, Cancel·lat (indicant un motiu i registrant l'acció), ... fins a poder donar-los per finalitzats. Serà necessari gestions amb el GEIF (desenvolupades a l'Èpica 1) per la seva tramitació. Tots aquests canvis d'estat hauran de fer enviaments de notificacions automàtiques als actors implicats. S'haurà de configurar, depenent de l'estat del recurs, els actors que poden accedir i gestionar el recurs. Caldrà un seguiment dels recursos carregats, permetent un registre vinculat als propis recursos. Depenent de l'estat del flux en que estigui el recurs haurà de ser possible la modificació de l'import.

S'hauran d'implementar **altres accions de seguiment** de les prescripcions d'ajuts com és **editar, modificar, copiar, retornar o cancel·lar els recursos**.

Es carregaran els recursos i serà necessari, per poder seguir els flux de pagament implementar una **funcionalitat de gestió de les targetes**. En un recurs d'Ajuts econòmics de Targeta Fons caldrà que l'usuari disposi d'una targeta vàlida associada a ell. En cas que no tingui / estigui caducada, el professional haurà de poder fer la petició d'una nova targeta. El sistema ha de poder gestionar l'inventari de targetes evolucionant les funcionalitats de gestió d'inventari de l'actuació procés d'atenció 3, èpica 5. Cal poder consultar targetes lliures i ocupades, vigència de targetes, poder demanar targetes per un conjunt de ciutadans, fer renovació de targetes, canvi de titular d'una targeta.

Integracions i sincronització de dades

La integració necessària en aquest cas ja s'ha tingut en compte a la Èpica 1.

Cada tipologia d'expedient està associada a una sèrie documental. Tots els expedients d'una sèrie documental es comporten igual a l'arxiu electrònic, contenint les mateixes tipologies documentals i metadades. Se'ls hi podrà associar la mateixa política de conservació i accés un cop tancats.

Cal també tenir en compte l'existència d'un procés diari (nocturn) que canvia d'estat els recursos que s'han generat durant el dia. Com veurem més endavant els recursos, depenent del tipus de pagament, han de passar per una sèrie d'estats, validacions dels diferents perfils professionals, que son necessaris per tenir una traçabilitat de l'estat de l'ajut. Però a més, hi ha entre aquests canvis d'estats, alguns automàtics sempre que es

compleixin una sèrie de condicions (que hi hagi pressupost suficient a la bossa corresponent per poder comprometre la quantitat econòmica del recurs).

A més, s'hauran de fer les actualitzacions necessàries a altres entitats de Salesforce. Aquest mateix procés serà utilitzat per la resta de fluxos de pagament.

Hi ha un altre procés que crea els recursos (ajuts) a partir d'una altra aplicació municipal, Ajuts infància. Són aquests els recursos que es creen en aquesta Èpica 2.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Ajuts econòmics atorgats per servei, territori i concepte.
- Repositori dades bàsiques (indicadors ajuts econòmics)

Serà necessari la creació d'Informes de seguiment, llistats i consultes d'ajuts econòmics, filtrats pels diferents conceptes, subconceptes, tipus de pagament, dates, servei d'atenció, centre, ..., amb la informació clau respecte al número d'ajuts-import dels ajuts.

Serà necessari poder configurar alertes per a poder fer un seguiment i control dels ajuts econòmics prescrits pels professionals dels diferents serveis i centres. Aquestes alertes es podran definir a partir d'imports màxims, imports acumulats, temporalitat, número d'ajuts, conceptes, unitats familiars, proveïdors i tercers destinataris, comptes corrents, ... i poder-ho analitzar per professional prescriptor, per centre o servei.

S'incorporarà aquest recurs al seguiment dels indicadors dels diferents recursos de cada servei ja inclosos a les actuacions del procés d'atenció 1, 2 i 3.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Serà necessari migrar cap a Salesforce les dades ja existents pel que fa a la prescripció d'ajuts de tipus de pagament Targeta Fons. Tant les de dades històriques com actives dels ajuts econòmics existents que tenen el seu origen en la aplicació corporativa existent actualment (Ajuts econòmics).

5.1.3.4 Èpica 3. Prescripció, modificació, baixa i seguiment de recursos d'ajuts econòmics i gestió de tercers (targeta moneder, efectiu, transferència, factura i xec)

L'objectiu d'aquesta èpica és la incorporació de noves funcionalitats i configuracions que proporcionin mecanismes d'homogeneïtzació de la prescripció dels recursos de prestacions econòmiques a través dels següents instruments:

- **Calculadora de la capacitat econòmica de la UFEC**

Els objectius d'aquesta calculadora són:

- Obtenir una fórmula única de càlcul de la capacitat econòmica per a tots els serveis de l'IMSS.
- Estratificar les persones ateses en un tram econòmic determinat (A,B,C,D)

Aquest càlcul de la capacitat econòmica i l'assignació de tram es farà servir per l'atorgament de prestacions econòmiques i també per a la prescripció d'altres recursos.

- **Catàleg de prestacions**

Aquest instrument determina les tipologies de prestacions disponibles, els requisits i obligacions, valoració social i econòmica i quantia

- Estableix els criteris d'accés i procediment de sol·licitud de les prestacions econòmiques d'urgència social.
- Estableix imports màxims per a cada concepte de prestació econòmica i segons el tipus procediment (ordinari o d'urgència).
- Determina el recull documental que ha de constar a l'expedient.

- **Eina de suport per a l'atorgament de prestacions**

Aquesta eina ha de facilitar als professionals saber en funció del tram, dels membres de la UFEC i del tipus d'ajut, els imports màxims a atorgar i les indicacions per a la tramitació o la justificació de l'ajut. L'eina utilitzarà la informació del catàleg per guiar al professional a partir de la següent informació:

- Concepte general
- Concepte específic
- Imports màxims
- Immediatesa
- Observacions
- Valors de referència davant dubtes

També caldrà revisar i ampliar en aquesta èpica la fitxa persona per incloure les dades bancàries de la persona amb les validacions de camps necessàries per garantir una bona qualitat de les dades (Codis i fórmula de control IBAN) i la definició dels documents i metadades necessàries per l'expedient electrònic d'ajuts econòmics.

Així mateix, és objectiu d'aquesta èpica la configuració de solucions que puguin fer servir els diferents serveis d'atenció social que son prescriptors d'ajuts econòmics i els professionals del servei que té l'encàrrec de la validació i gestió dels ajuts de forma centralitzada.

Permetrà la prescripció de recursos d'ajuts econòmics a gestionar a través dels 5 tipus de pagament següents: Targeta moneder, Efectiu, Transferència bancària, Factura i Xec.

Tots els serveis, prescriptors d'ajuts econòmics mitjançant fons municipals, hauran d'estar prèviament definits dins dels sistemes d'informació corporatius. Més concretament, en podran fer ús d'aquesta solució els serveis següents: Territorials com CSS i SEAIA; i d'altres a nivell de Ciutat com SASSEP, , SDI, SARA, CUESB, SAIER, SPSS o SOASS. Es preveu que l'oficina de prestacions econòmiques (OPSE) pugui centralitzar la prescripció i gestió de determinades prestacions econòmiques.

El sistema haurà de permetre fàcilment afegir o treure serveis d'atenció per a que puguin ser prescriptors d'ajuts econòmics, així com configurar les prestacions econòmiques que pot prescriure cada servei.

Partint d'un esquema amb tots els possibles estats pels que pot passar una prestació econòmica, independentment del servei, tindran un flux o un altre dependent del tipus de pagament.

El **Flux general** és a nivell orientatiu el següent:



El tipus d'ajut pot ser Ordinari, Periòdic o Urgent.

Funcionalitats a implementar

Càlcul de la capacitat econòmica

El sistema incorporarà un primer mòdul per al **càlcul de la capacitat econòmica** d'una unitat familiar econòmica de convivència a partir de les següents dades d'entrada:

- Nombre de Membres de la UFEC (Unitat Familiar Econòmica de Convivència). En projectes anteriors ja s'ha desenvolupat la UFEC a Salesforce.
- Condició de monoparentalitat, família nombrosa o certificat de discapacitat. Aquestes dades s'hauran d'interoperar si no consten ja a la fitxa de l'expedient o si ja s'ha superat la seva vigència. Aquesta interoperabilitat ja haurà estat desenvolupada en el Procés d'atenció 2.

- Ingresos de la UFEC (suma de membres)

- Rendes del treball
- Rendes de capital
- Rendes de béns immobles
- Prestacions
- Pensions
- Altres

Aquestes dades hauran de ser interoperables o en cas que el professional ho determini podran agafar-se els valors declarats per la persona usuària.

- Despeses de la UFEC (suma de membres)

- Habitatge
 - Lloguers/hipoteques
 - Subministraments
- Deutes Administració Pública

- Altres

Així mateix, la calculadora mostrarà com a resultat les següents dades en pantalla:

- Renda ajustada: XX
- Tram assignat:
- Quota mensual estimada: xxx €

Tal i com s'ha comentat abans, aquesta calculadora permetrà situar a la UFEC en un tram econòmic determinat (A,B,C,D). El càlcul de tram es fa en base al IRSC i unes Taules de coeficients. Aquests coeficients i l'IRSC han de ser fàcilment configurables per les persones responsables de l'IMSS per anar-los ajustant amb el pas del temps.

La resta de dades es calculen també en base a formules dels paràmetres d'entrada indicats.

I una vegada confirmat pel professional, el sistema haurà de generar un PDF amb la data de realització, professional, identificació de la UFEC i dels seus membres, les dades d'entrada a la calculadora i el resultat del tram. Aquest document PDF ha de quedar associat a l'expedient de la persona de referència de la UFEC i al de la prestació econòmica com a evidència de la situació econòmica de la família en el moment de la prescripció.

Un professional podrà executar el mòdul de càlcul de la capacitat econòmica durant la intervenció o la gestió d'una prestació.

Catàleg de prestacions

El catàleg de prestacions permet configurar totes les tipologies de prestacions econòmiques d'urgència social i establir-ne els seus criteris d'elegibilitat, d'atorgament i de tramitació i gestió.

Així doncs, el catàleg ha de permetre configurar:

- Les tipologies de prestacions agrupades en categories segons l'àmbit de la prestació (pex. Subsistència, habitatge, accés a serveis i processos d'inserció, ajuts puntuals per bens i contingències, infància)
- Sistema provisió: concessió directa o de lliure concurrència, subjectes a convocatòria pública (p.ex Respir+)
- Tipus d'adjudicació: Si la prestació la cobrarà el beneficiari o si hi pot haver diferencia entre el receptor del pagament i el beneficiari (p.ex un llogater, un proveïdor de serveis, etc.)
- Criteris de vigència de la prestació
- Procediment aplicable: urgent, ordinari, etc.

- El tipus de càlcul per a l'establiment del llindar econòmic (anual/mensual)
- Els beneficiaris de la prestació: persona individual, UFEC, menors a càrrec, etc.
- Els criteris d'elegibilitat (p. ex estar empadronat des de fa X mesos, situació d'atur, tenir un pla de millora, etc.). Aquests criteris poden ser aplicables al sol·licitant, a tota la UFEC o a determinats membres
- Els imports màxims de la prestació (individual i totalitzat en un període). Aquests imports poden variar en funció dels trams i dels membres de la UFEC.
- Les incompatibilitats amb altres prestacions
- Les excepcionalitats previstes per als criteris d'elegibilitat o d'atorgament (No temps de padró, Superar el llindar de ingressos, ha consumit el màxim anual de prestació, supera l'import establert per la prestació...))
- Els sistemes de pagament previstos
- La documentació necessària per:
 - o L'acreditació de la situació social/econòmica
 - o L'aplicació d'excepcionalitats
 - o La tramitació de la prestació
 - o La justificació

El manteniment d'aquest catàleg ha de ser fàcil, ja que les modificacions de criteris i llindars són molt freqüents.

Aquest catàleg serà utilitzat per assistir al professional en la prescripció de les prestacions i per validar que aquestes es realitzen assegurant l'aplicació de criteris homogenis.

Prescripció, modificació, baixa i seguiment de recursos

En aquesta èpica caldrà evolucionar la funcionalitat de prescripció bàsica de recursos per permetre la prescripció de prestacions econòmiques.

En tramitar una prestació, el sistema validarà les regles i mostrarà al professional les regles de validació que s'han superat i els errors de la validació. Per cada regla s'hauran de poder definir missatges d'ok, missatges d'error o avisos per facilitar als professionals la revisió de la prescripció.

En primer lloc, es comprovaran les possibles incompatibilitats, per exemple:

- Si l'usuari ja disposa d'una sol·licitud tramitada per a la mateixa prestació i aquesta encara no ha estat finalitzada (ajut justificat).

- Si existeix alguna incompatibilitat entre membres de la mateixa unitat familiar per a la prestació, es verificarà si algun membre de la unitat de convivència ja té un expedient tramitat per a la mateixa prestació.

Una vegada verificades les incompatibilitats es verificaran les dades de la prestació d'acord al catàleg de prestacions i es mostrarà al professional el resultat de la validació.

Si totes les verificacions realitzades per a una prestació són correctes, es podrà procedir a l'enviament a signatura de la sol·licitud.

En cas que l'usuari disposi de la APP Barcelona Social, el professional podrà enviar la sol·licitud de l'ajut per que el ciutadà la signi digitalment. Si l'usuari no disposa de mitjans per signar la sol·licitud en format electrònic, el professional social l'haurà de poder imprimir per signar-la de forma manuscrita i incorporar-la a l'expedient. En qualsevol cas, la sol·licitud ha de quedar signada tant pel sol·licitant com pel professional que gestiona la prescripció.

En cas que una persona hagi sol·licitat una prestació però no es compleixin les condicions per a la validació de l'ajut, el sistema haurà de permetre al professional generar un informe de denegació de la prestació, on s'indiquin els criteris d'elegibilitat o d'atorgament que no es compleixen i que motiven la denegació de l'ajut.

En tramitar la prestació haurà de quedar constància de les validacions realitzades pel sistema, dels avisos mostrats a l'usuari així com de les excepcionalitats que s'hagin aplicat.

En aquesta èpica també serà necessari **evolucionar la funcionalitat** que es va implementar en la Èpica 2 **càrrega / configuració del flux de pagament dels recursos** (ajuts econòmics). Caldrà **afegir la part de prescriure i incrementar les configuracions dels fluxos genèrics depenent de tipus de pagament dels mateixos**.

La prescripció de d'ajuts es pot fer des d'una sèrie de serveis d'atenció que actualment són: CSS, SPSS, CUESB, SARA, SOASS, SDI, SASSEP, SEAIA i SAIER.

Caldrà poder configurar quins tipus de pagament caldrà aplicar per cada prestació. El tipus de pagament pot variar en funció del servei prescriptor, de la tipologia de prestació i del seu import i periodicitat o recurrència, podent-se establir així diferents circuits en funció de les necessitats.

També poden variar els fluxos de validació de la prescripció en funció dels paràmetres anteriors. També es podran establir fluxos de validació simplificats per gestionar determinades excepcionalitats..

Aquesta configuració haurà de ser possible modificar-la fàcilment per adequar el sistema a les necessitats de prescripció d'ajuts econòmics de cada moment.

Actualment la configuració existent és la següent:

- El servei CSS pot prescriure ajuts de tots els possibles tipus de pagament (excepte “Targeta Fons” que es fa servir només per la gestió del Fons d’Infància a través d’una altra aplicació anomenada Ajuts Infància).
- Els serveis SPSS i CUESB només poden prescriure recursos del tipus Efectiu.
- I tota la resta, SARA, SOASS, SDI, SASSEP, SEAIA, SAIER, prescriu qualsevol tipus d’ajut excepte el de tipus Xec i Targeta Fons.

Actualment els fluxos d’estats, depenent del tipus de pagament, són els mateixos amb independència de quin sigui el servei prestador. L’única diferència és troba amb el nom del perfil tramitador segons sigui el servei CSS o NO CSS.

Perfils d’usuari de l’aplicació		Rols professionals
CSS	IMSS no CSS	
Professional At. Soc.	Professional tramitador	Tècnic/a Servei
Direcció de CSS (DCSS)	Validador 1r nivell	Director/a/, Coordinador/a Servei
Direcció Territorial (DT)	Validador 2n nivell	Cap de Departament / Responsable Municipal Servei

S’hauran de tenir en compte diferents tasques i avisos que el sistema haurà de generar per gestionar els diferents fluxos. També caldrà implementar validacions de camps per als diferents punts del flux.

Els professionals dels serveis amb potestat per prescriure ajuts hauran de poder accedir a la fitxa de l’usuari i des d’ella prescriure els recursos que corresponguin. Des de la fitxa de l’usuari serà bàsic que es puguin veure tots els recursos que se li hagin prescrit al llarg del temps.

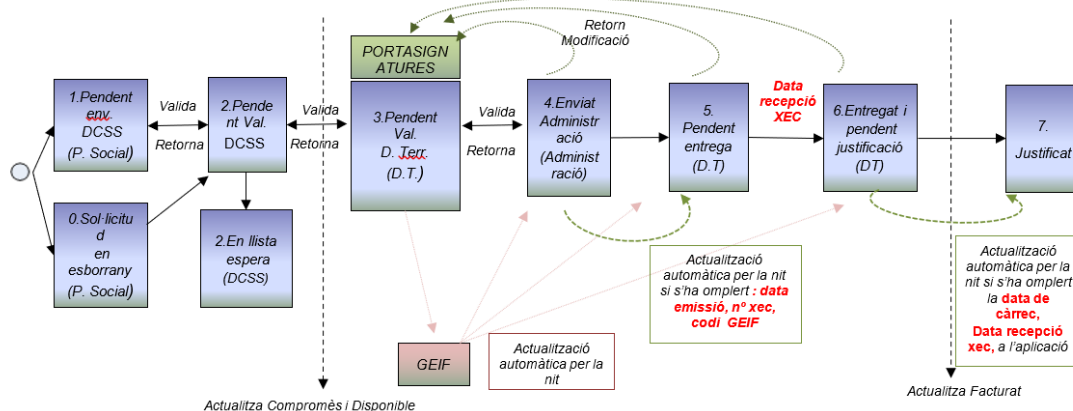
Una prescripció en funció del tipus de pagament escollit segueix uns passos o uns altres, i també els perfils que fan una opció o altre varien segons quin circuit es segueixi.

S’haurà de validar automàticament la disponibilitat pressupostària en el moment de la prescripció/sol·licitud. Això es farà mitjançant la **funció de gestió dels estats del pressupost** implementada en la Èpica 1.

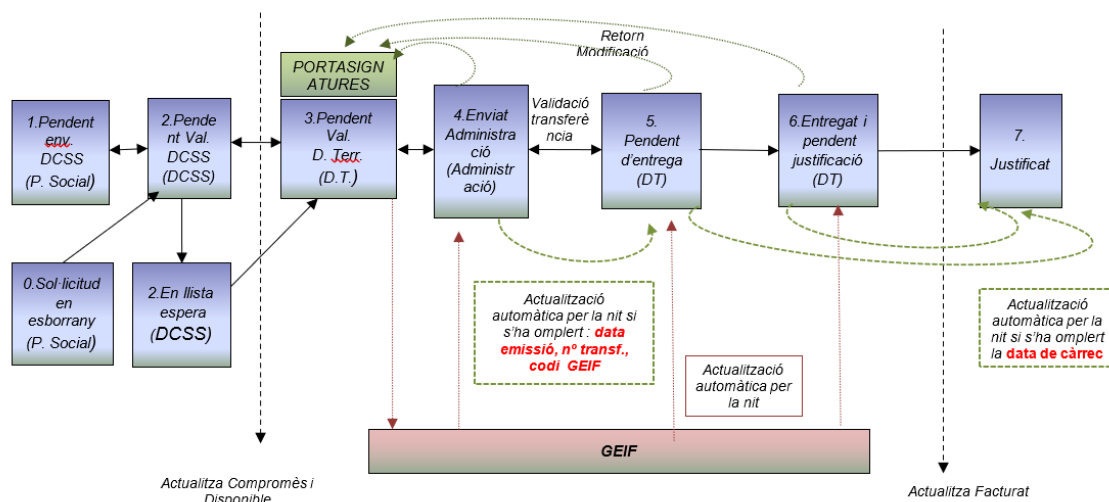
Com ja hem comentat, actualment les prescripcions econòmiques es fan per tipus de pagament, tot i que en el nou model el tipus de pagament pot venir condicionat per la tipologia de prestació, l’import o el tipus d’adjudicació (pagament a beneficiari o a un tercer).

En els recursos del tipus **Bestreta** es troben **Xec, Transferència, Efectiu, Targeta moneder**. Aquest tipus de pagament es donen per anticipat els diners a l’usuari que després s’han de justificar.

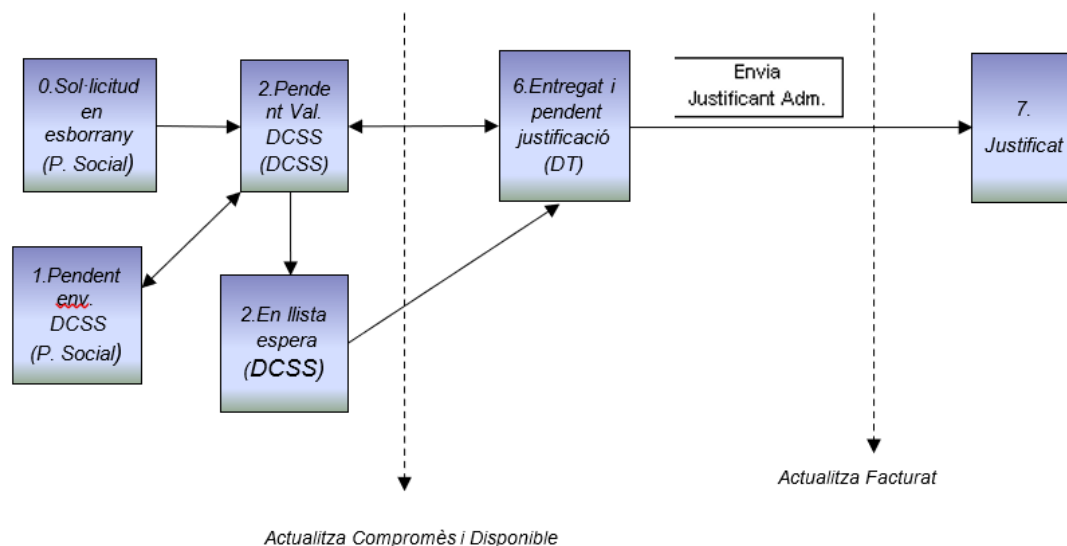
En el cas de **Xec**, actualment només el pot prescriure el servei CSS, el flux d'estats pels que passa són els següents:



La **Transferència bancària** té el següent flux. El serveis que actualment ho poden fer prescriure són TOTS excepte SPSS i CUESB.



Pel que fa al tipus de pagament **Efectiu**, que poden fer TOTS els serveis, el seu flux és el següent:



Els pagaments en efectiu s'utilitzen atenent a raons d'excepcionalitat i d'eficàcia administrativa per a atendre despeses de petita quantia i de caràcter urgent. Aquests es realitzen amb càrrec a la bestreta de caixa fixe de cada una de les direccions de centre i se'n realitza un control posterior de forma centralitzada i mensual per part del departament de serveis econòmics.

En el cas d'ajuts efectuats en efectiu cal poder generar un document de recepció de l'ajut signat pel beneficiari amb totes les dades identificatives de l'expedient d'ajuts i el detall de la prescripció. Aquest document haurà de ser signat pel beneficiari de l'ajut (manual o digitalment) i incorporat a l'expedient.

En el cas de **Targeta Moneder**, l'IMSS amb l'objectiu de dignificar els ajuts d'alimentació i evitar que els ciutadans portin vals, es va considerar necessària la incorporació d'aquesta forma de pagament. En aquest cas, s'utilitzarà i evolucionarà si és necessari la funcionalitat de gestió de targetes que s'ha implementat en la Èpica 2. En relació, a la "Gestió del parc de targetes" caldrà tenir en consideració que aquesta funcionalitat haurà de permetre, entre altres:

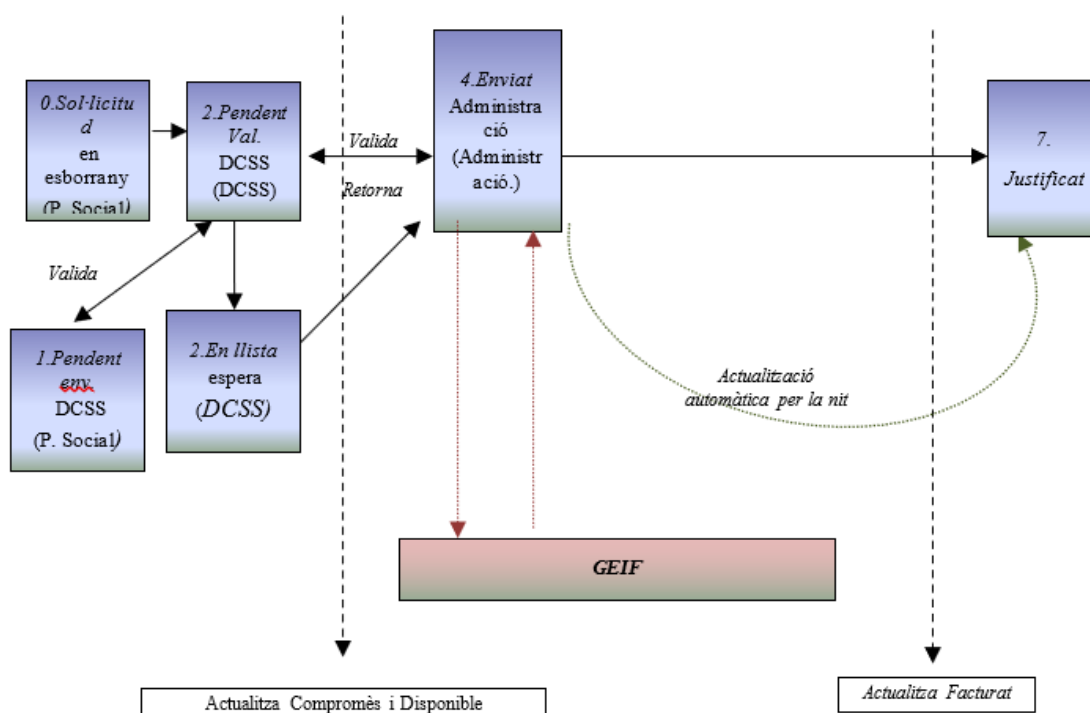
- Gestionar l'enviament i recepció de les peticions de targetes tant nominatives com no nominatives, permetent el seguiment de l'estat de la petició per part dels professionals que han fet la petició. Tan mateix, serà necessari que el sistema ajudi a generar els arxius Excels amb les dades que l'equip de gestió de targetes ha d'enviar a Caixabank per l'emissió de les mateixes i que es puguin guardar totes les

dades associades, requerides. Gestionar les incidències associades a aquest parc de targetes: pèrdues, robatoris o deterioraments

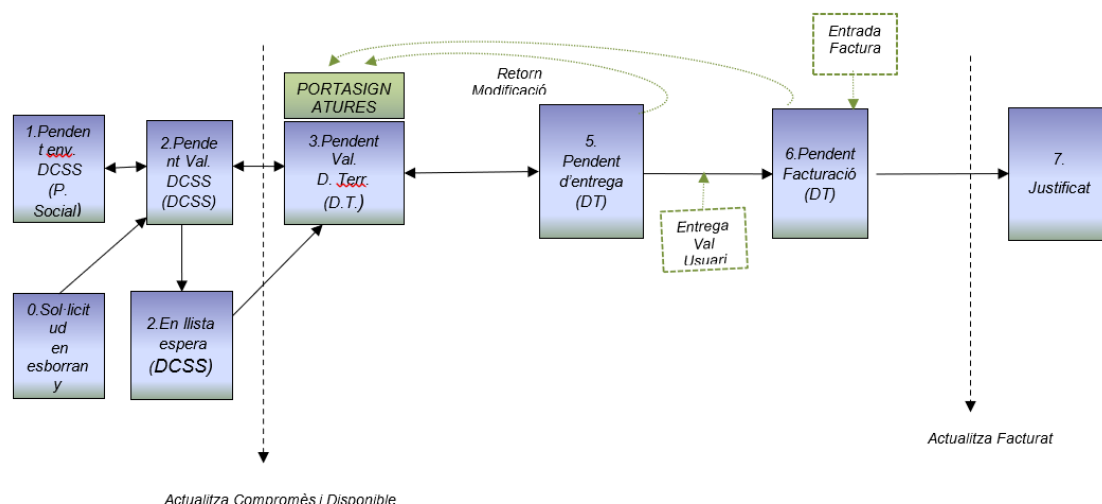
Gestionar la caducitat del parc de targetes.

Gestionar els traspassos de saldo entre targetes, ajudant el sistema a generar els arxius Exceles amb les dades de saldo que l'equip de gestió de targetes haurà d'enviar a CaixaBank pels traspassos de saldo.

El seu flux és el següent i actualment és prescrit per TOTS els serveis excepte SPSS i CUESB.



En els recursos del tipus de pagament **Factura** es produeix primer la despesa i, amb posterioritat, es fa el pagament de la factura. Ho poden prescriure TOTS els serveis excepte SPSS i CUESB i el seu flux és:



També, s'haurà d'implementar una **funcionalitat** independent de tot l'anteriorment parlat **per la delegació de rols**. Les validacions que només pot fer el Director Territorial, pel cas de CSS, o el Validador de 2n nivell, per la resta de serveis, han de poder-se delegar en cas d'absència, malaltia i/o vacances en la persona que decideixin.

Per facilitar les prestacions amb pagaments a tercers i per garantir un bon control i gestió, caldrà que el sistema permeti:

- Identificar unívocament el tercer a partir de la funcionalitat de gestió de tercers
- Generar el document de cessió del dret a cobrament de l'ajut a favor del tercer (arrendador, proveïdor de servei)
- Incorporar a l'expedient d'ajuts el document SEPA del compte bancari de l'arrendador degudament segellat per l'entitat bancària.

Justificacions dels ajuts

En determinades tipologies d'ajuts caldrà que el beneficiari porti els justificants de les despeses realitzades i que el professional social les validi per formalitzar la justificació de la mateixa.

Amb anterioritat a aquest contracte s'ha desenvolupat a la APP Barcelona Social una funcionalitat que permet a la ciutadania adjuntar documents que acreditin la despesa dels ajuts per a la seva justificació. Caldrà evolucionar aquesta funcionalitat per vincular aquest enviament de justificants per la ciutadania amb un flux de revisió del professional i una actualització del flux de seguiment de la prestació.

En el cas que el beneficiari no hagi aportat documentació justificativa suficient, aquesta justificació podrà ser substituïda, de forma excepcional, per un informe tècnic acreditatiu

de la justificació. Aquest procés estarà subjecte a una verificació i control posterior per part d'una unitat del departament de prestacions econòmiques.

Integracions i sincronització de dades

La integració necessària en aquest cas ja s'ha tingut en compte a la Èpica 1.

Cada tipologia d'expedient està associada a una sèrie documental. Tots els expedients d'una sèrie documental es comporten igual a l'arxiu electrònic, contenint les mateixes tipologies documentals i metadades. Se'ls hi podrà associar la mateixa política de conservació i accés un cop tancats.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els s i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Ajuts econòmics atorgats per servei, territori i concepte.
- Repositori dades bàsiques (indicadors ajuts econòmics)

Serà necessari la creació d'Informes de seguiment, llistats i consultes d'ajuts econòmics, filtrats pels diferents conceptes, subconceptes, tipus de pagament, dates, servei d'atenció, centre, ..., amb la informació clau respecte al número d'ajuts-import dels ajuts.

Serà necessari poder configurar alertes per a poder fer un seguiment i control dels ajuts econòmics prescrits pels professionals dels diferents serveis i centres i, que permeti analitzar les dades de prescripció d'ajuts i permeti detectar situacions anòmales o disfuncions del catàleg de prestacions. Aquestes alertes es podran definir a partir d'imports màxims, imports acumulats, temporalitat, número d'ajuts, conceptes, unitats familiars, proveïdors i tercers destinataris, comptes corrents, ... i poder-ho analitzar per professional prescriptor, per centre o servei.

S'incorporarà aquest recurs al seguiment dels indicadors dels diferents recursos de cada servei ja inclosos a les actuacions del procés d'atenció 1, 2 i 3.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Serà necessari migrar cap a Salesforce les dades ja existents pel que fa a la prescripció d'ajuts dels tipus de pagament Targeta Moneder, Efectiu, Transferència, Factura i Xec. Tant les dades històriques com actives dels ajuts econòmics existents que tenen el seu origen en la aplicació corporativa existent actualment (Ajuts econòmics).

5.1.3.5 Èpica 4. Ordres de treball i prescripció SCAD

L'objectiu d'aquesta èpica és incorporar a Salesforce la gestió i prescripció dels recursos gestionats pel Servei d'Adequacions al Domicili (SCAD).

SCAD es el servei que s'encarrega de l'adequació dels habitatges, fent intervencions de Sanejament DDD (Desinsectació, Desratització i Desinfestació), neteges de xoc i arrenjaments.

Funcionalitats a implementar

L'Ajuntament disposa de contractes amb un conjunt de proveïdors que s'encarreguen de les tasques d'arregament i sanejament. Un cop un professional d'un centre de serveis socials identifica la necessitat de prescriure un recurs gestionat pel SCAD s'envia una ordre de treball als proveïdors que presenten el seu pressupost per les tasques a realitzar. Es valoren els diferents pressupostos, es selecciona un d'ells i s'inicien les tasques. Les tasques poden implicar una visita a domicili al inici de les tasques i la comprovació final de les tasques realitzades previ al pagament del servei.

Serà necessari que el sistema possibiliti als professionals dels centres de serveis socials la prescripció de qualsevol dels 3 recursos oferts pel SCAD. Les accions de seguiment a implementar per a aquest recurs seran la baixa o cancel·lació i el seguiment del recurs per part del professional.

Per tant les noves funcionalitats a incloure son:

- **Gestió ordres de treball**
 - Possibilitar la generació i enviament d'ordres de treball a diferents proveïdors amb els que hi ha contracte.
 - Rebre i poder revisar els pressupostos rebuts.
 - Assignació tasca a un proveïdor.
- **Gestió tasques realitzades**
 - Gestió/consulta de la cita inicial.
 - Generació documentació addicional (riscos per la salut dels desinfectants utilitzats, agents químics, ...).
 - Confirmació final de les tasques realitzades.

- Recepció factura.

I les funcionalitats a evolucionar:

- Generació ajut econòmic al tercer
 - Generació ajut econòmic al proveïdor, forma pagament factura.

Integracions i sincronització de dades

Serà necessari desenvolupar la integració amb l'aplicació d'Agents Externs on els proveïdor rebran les ordres de treball i informaran del pressupost. L'aplicació Agents Externs és una aplicació pròpia de l'àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. Per aquesta èpica també serà necessari vincular els informes existents amb les ordres de treball relacionades. Finalment també serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Ajuts econòmics atorgats per servei, territori i concepte.
- Repositori dades bàsiques (indicadors ajuts econòmics)

Serà necessari la creació d'Informes de seguiment, llistats i consultes d'ajuts econòmics, filtrats pels diferents conceptes, subconceptes, tipus de pagament, dates, servei d'atenció, centre, ordres de treball, ..., amb la informació clau respecte al número d'ajuts-import dels ajuts.

Serà necessari poder configurar alertes per a poder fer un seguiment i control dels ajuts econòmics prescrits pels professionals dels diferents serveis i centres. Aquestes alertes es podran definir a partir d'imports màxims, imports acumulats, temporalitat, número d'ajuts, conceptes, unitats familiars, proveïdors i tercers destinataris, comptes corrents, ... i poder-ho analitzar per professional prescriptor, per centre o servei.

- Serà necessari poder emetre llistats de les ordres de treball possibilitant filtrar per diferents dades.
- Es definiran informes/reports que permetin fer un seguiment de les ordres de treball, actuacions en curs i ajuts econòmics vinculats.

S'incorporarà aquest recurs al seguiment dels indicadors dels diferents recursos de cada servei ja inclosos a les actuacions del procés d'atenció 2.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'exploració de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'exploració de dades del propi Salesforce (exploració operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Serà necessari contemplar la migració de dades des de l'actual aplicació SCAD, no corporativa.

La migració haurà de vincular a Salesforce aquests ajuts amb la fitxa de la persona beneficiària i sol·licitant corresponent, per tal que la informació històrica que es carregui formi part de l'historial de la persona.

Donat que es tracta d'una aplicació no corporativa, per la qual no es pot garantir totes les validacions de dades necessàries, la qualitat de les dades és Mitja i caldrà contemplar processos de depuració de dades abans que aquestes siguin carregades a Salesforce.

5.1.3.6 Èpica 5. Sol·licitud d'accés lliure de Respir+

L'objectiu d'aquesta èpica és incorporar a Salesforce la gestió de la campanya d'ajudes Respir+.

El Respir+ de l'Ajuntament de Barcelona és un programa d'ajudes que té com a finalitat millorar la qualitat de vida de les persones grans en situació de dependència que requereixen d'un suport continuat per al desenvolupament de les activitats bàsiques de la vida diària, i també la vida de les seves persones cuidadores. Aquest programa s'organitza com una campanya en la que es poden presentar les sol·licituds per part de la ciutadania en un termini fixat i en les que es valoren per part de l'Ajuntament les sol·licituds presentades, aprovant-se o denegant-se i establint l'import econòmic que s'atorgarà a cada sol·licitud.

Prèviament a aquesta licitació s'ha portat a terme un projecte de Campanyes, en el que s'ha implementat a Salesforce una solució per donar resposta a dues convocatòries d'ajudes:

- Campanya de vacances d'estiu d'infants i joves.
- Campanya d'activitats extraescolars i tardes educatives.

Aquesta èpica es basarà en els desenvolupaments realitzats en el projecte Campanyes i l'adjudicatari haurà de fer un plantejament que permeti aprofitar els desenvolupaments ja existents.

Funcionalitats a implementar

El sistema permetrà al ciutadà fer la sol·licitud de Respir+ en un tràmit municipal en els terminis establerts en la convocatòria. La sol·licitud també haurà de poder ser introduïda per professionals municipals de les oficines que determini l'Institut Municipal de Serveis Socials en cada moment, en nom del ciutadà. Les característiques del tràmit són les següents:

- El tràmit haurà de tenir formularis web accessibles amb autenticació via certificat digital obligatòria.
- Recollir dades estructurades/no estructurades, distingint sol·licitant (familiar) i beneficiari (persona gran).
- Permetre adjuntar documentació.
- Incloure avisos LOPD i autorització interoperabilitat (obligatoris).
- Es poden sol·licitar dues modalitats de la prestació:
 - Estades temporals en centres residencials per a persones grans:
 - L'ajuda econòmica s'atorga en funció de les rendes disponibles de la persona sol·licitant (màxim un import en euros/dia i un màxim de dies l'any). Les estades es poden distribuir durant l'any en funció de les necessitats de les persones cuidadores i poden ser en un mateix centre o en tants centres com la persona decideixi.
 - La persona sol·licitant ha de buscar els centres on gaudir de l'estada i acordar amb aquests les condicions i la forma de pagament.
 - Prestació de serveis privats d'atenció domiciliària per a persones grans
 - L'ajut econòmic s'atorga en funció de les rendes disponibles de la persona (màxim un import de euros / hora de servei, amb un topall de màxim d'hores).
 - La totalitat de dies atorgats es pot gaudir en tants períodes diferents com la persona o família cuidadora vulgui.
 - El servei s'ha de prestar al domicili habitual de la persona sol·licitant.
 - La persona sol·licitant ha de buscar l'empresa prestadora del servei i acordar-hi les condicions: preu/hora, servei prestat, dies de servei, etcètera.
- La persona sol·licitant ha de complir els requisits següents:
 - Tenir 65 anys o més (excepcionalment, entre els 60 i els 65 anys).
 - Estar empadronada i residir en un domicili particular a la ciutat de Barcelona de manera continuada durant els 5 anys anteriors a la data de presentació de la sol·licitud.
 - Necessitar un suport continuat per dur a terme les necessitats bàsiques de la vida diària. Aquesta condició queda acreditada directament en el cas de les persones que tinguin atorgat un grau II o grau III segons la Llei de

Dependència. Poden constituir una excepció les persones que tenen atorgat un grau I o no disposen de la certificació de grau, però necessiten suport continuat.

- Conviure amb la persona cuidadora. Aquest requisit només és imprescindible en el cas que el suport privat sol·licitat sigui el servei d'atenció a domicili.
- No superar els llindars econòmics pel que fa a la capacitat econòmica.
- La sol·licitud haurà de quedar registrada al gestor d'expedients administratius i al gestor documental municipal amb totes les dades i documentació introduïda pel ciutadà sol·licitant.
- Caldrà vincular la sol·licitud a la fitxa de la persona sol·licitant i beneficiària, creant-la en cas que no existeixi. Els professionals de l'IMSS que es determini hauran de poder consultar l'històric d'ajudes Respir+ que ha rebut un ciutadà.

S'establiran els estats pels que ha de passar una sol·licitud i es disposarà de vistes de les sol·licituds en cadascun dels estats amb accions que es podran realitzar sobre les sol·licituds en cada estat.

Pel que fa a la valoració de les sol·licituds serà necessari que el sistema disposi de **dues noves funcionalitats**:

- La classificació i validació automàtica de les sol·licituds presentades segons els criteris d'elegibilitat establerts, entre els quals hi haurà el criteri econòmic.
- El càlcul automàtic de l'import de l'ajut segons els criteris establerts.

Les accions automatitzades podran ser revisades pels professionals de l'IMSS encarregats de la valoració de les sol·licituds.

Amb l'objectiu d'afavorir a les persones amb rendes més baixes s'estableix un nivell d'ingressos bàsic, per sota del qual no seran tinguts en compte. Les persones amb ingressos iguals o inferiors a aquest llindar mínim, seran tractades com a persones amb ingressos 0 a l'hora d'establir la quantitat a atorgar. El llindar mínim d'ingressos no computables vindrà determinat pels següents supòsits:

- Un percentatge a configurar respecte l'indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC) en cas d'usuaris sense persones a càrrec.
- Per a usuaris amb una persona al seu càrrec, es mantindrà el mateix criteri indicat en el punt anterior, així com un coeficient de l'1,0 per a la persona a càrrec.
- Per a usuaris amb més d'una persona al seu càrrec, es mantindrà el mateix criteri indicat en els punts anteriors, així com un coeficient del 0,7 per a cada persona a càrrec, a partir de la segona. En el cas de que alguna d'aquestes persones a càrrec tinguin certificat de discapacitat el coeficient a mantenir serà sempre de l'1,0.

També caldrà desenvolupar **una nova funcionalitat** que permeti gestionar la concessió de la prestació que efectuarà l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona, un cop valorades les sol·licituds.

- S'emetrà resolució en tots els casos, tant si la prestació s'atorga com si es denega. Hi haurà 2 moments en que s'emetrà la resolució (provisional i definitiva).
- A la resolució del gerent de l'IMSS s'annexarà un llistat de les persones beneficiàries de la prestació (on s'indicarà el número de dies i el preu/dia o el número d'hores i el preu/hora atorgats en cada cas, segons el servei de suport sol·licitat) i el llistat de persones a les quals s'ha denegat la prestació. A l'esmentada resolució es concretarà el termini per gaudir del servei de suport escollit i el termini per justificar el gaudiment dels dies d'estada residencial o de les hores de servei d'atenció a domicili, en el seu cas. No es tindran en compte les justificacions amb data anterior a la resolució.
- Així mateix, mitjançant l'enviament d'un correu electrònic a l'adreça indicada a la sol·licitud, l'IMSS comunicarà a les persones interessades l'atorgament o denegació de la prestació.
- En el cas que la prestació s'hagi atorgat, l'IMSS adjuntarà per correu electrònic la documentació justificativa.

Un cop s'hagi emès la resolució provisional serà necessari proporcionar **un nou tràmit** al ciutadà perquè pugui presentar les al·legacions corresponents a la resolució provisional. També serà necessari crear **una nova funcionalitat** que permeti la gestió d'aquestes al·legacions per part dels professionals de l'IMSS.

Posteriorment a la concessió de l'ajut, caldrà proporcionar **una nova funcionalitat** orientada a la persona beneficiària perquè mitjançant el document justificatiu, quedi acreditat l'efectiu gaudiment del tipus de servei de suport escollit (estada residencial o atenció domiciliària), així com el preu/dia o preu/hora satisfets en cada cas. Un cop acreditats aquests documents, l'IMSS procedirà al seu abonament mitjançant transferència bancària. És en aquest punt en el que es generarà automàticament un ajut econòmic a través del qual es gestionarà el pagament al beneficiària via transferència al compte bancari presentat pel sol·licitant. Per a la gestió del pagament d'aquests ajuts s'utilitzarà el flux de transferència ja implementat en èpiques anteriors d'aquesta actuació d'Ajuts econòmics. La sol·licitud i l'ajut econòmic hauran de quedar vinculats entre ells i associats a la fitxa de les persones sol·licitants i beneficiàries corresponents.

L'IMSS determinarà quins dels tràmits/ funcionalitats destinades als ciutadans han d'estar disponibles dins del context de la Community de serveis socials (entorn web i APP per ciutadans de Serveis socials).

Integracions i sincronització de dades

Serà necessari garantir la integració amb el gestor d'expedients administratiu i el gestor documental corporatiu per tal de recuperar i/o consolidar les dades i la documentació relacionada amb les sol·licituds de Respir+.

Serà necessari mantenir al gestor d'expedients en tot moment l'estat actualitzat de la sol·licitud per tal que el ciutadà pugui consultar-lo.

Explotació de dades

L'IMSS definirà les vistes, reports, informes i quadres de comandament necessaris per a garantir el seguiment de les diferents convocatòries d'ajuts Respir+ i que com a mínim seran els següents:

- Serà necessari poder emetre llistats de sol·licituds possibilitant filtrar per diferents dades. També serà necessari emetre els llistats de resolució provisional i resolució definitiva.
- Es definiran informes/reports que permetin fer un seguiment de les sol·licituds durant les diferents fases de la campanya:
 - Fase presentació de sol·licituds i valoració:
 - Sol·licituds presentades, valorades, atorgades, denegades, ...
 - Imports que s'han concedit en les sol·licituds atorgades i comparativa amb pressupost previst.
 - Els diferents indicadors es podran analitzar per diferents dimensions (perfil de ciutadà, territorial, ...).
 - Al·legacions presentades i anàlisi del seu resultat.
 - Indicadors de seguiment del pagament d'ajuts econòmics (sol·licituds justificades, ajuts que s'han generat i el seu estat de pagament).

Pel que fa als ajuts econòmics que se'n deriven de les sol·licituds de Respir+, actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. Per aquesta èpica també serà necessari vincular els informes existents amb les ordres de treball relacionades. Finalment també serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Ajuts econòmics atorgats per servei, territori i concepte.
- Repositori dades bàsiques (indicadors ajuts econòmics)

Serà necessari la creació d'Informes de seguiment, llistats i consultes d'ajuts econòmics, filtrats pels diferents conceptes, subconceptes, tipus de pagament, dates, servei d'atenció, centre, sol·licitud, ..., amb la informació clau respecte al número d'ajuts-import dels ajuts.

Serà necessari poder configurar alertes per a poder fer un seguiment i control dels ajuts econòmics prescrits pels professionals dels diferents serveis i centres. Aquestes alertes es podran definir a partir d'imports màxims, imports acumulats, temporalitat, número d'ajuts, conceptes, unitats familiars, proveïdors i tercers destinataris, comptes corrents, ... i poder-ho analitzar per professional prescriptor, per centre o servei.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Serà necessari contemplar la migració de dades des d'una aplicació no corporativa, aplicació Respir+. En aquesta aplicació actualment estan registrades totes les sol·licituds històriques de les diferents convocatòries de Respir+. La migració haurà de vincular a Salesforce aquestes sol·licituds amb la fitxa de la persona beneficiària i sol·licitant corresponent, per tal que la informació històrica que es carregui formi part de l'historial de la persona.

Donat que es tracta d'una aplicació no corporativa, per la qual no es pot garantir totes les validacions de dades necessàries, la qualitat de les dades és Mitja i caldrà contemplar processos de depuració de dades abans que aquestes siguin carregades a Salesforce.

5.1.4 Atenció domiciliària

5.1.4.1 Objectius i procediments

El Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) de l'Ajuntament de Barcelona està dissenyat per ajudar les persones amb autonomia limitada o en situació de vulnerabilitat. Aquest servei permet que les persones puguin mantenir-se al seu domicili habitual en condicions adequades de convivència en el seu entorn familiar i comunitari.

La finalitat del SAD és donar suport en les activitats quotidianes de la vida diària, com ara la higiene personal, anar a comprar, organitzar els àpats i la llar. Això es fa per promoure l'autonomia personal i millorar la qualitat de vida de les persones beneficiàries.

Les persones que obtenen el reconeixement de la situació de dependència per part de la Generalitat de Catalunya tenen accés a aquest servei, així com aquelles que pateixen una situació de risc social o vulnerabilitat temporal. L'accés al servei es fa prèvia valoració dels professionals.

Un cop que s'ha decidit donar algun dels serveis d'atenció domiciliària, els professionals, principalment dels serveis de CSS, SADEP o d'Àrees Bàsiques de Salut, utilitzen l'aplicació del SAD per a prescriure els serveis de Treball Familiar (TF), Neteja (N) i/o Àpats a domicili. Per a cada cas el prescriptor personalitza la prescripció segons la situació i necessitats del ciutadà, informant la tipologia de la necessitat, les hores, àpats i tasques que se li han de prestar.

Totes aquestes sol·licituds o modificacions sobre serveis ja prescrits arriben a l'empresa proveïdora del servei que apliqui. Actualment l'Ajuntament de Barcelona té 2 proveïdors pel servei de TF, 1 per a Neteja i 1 per a Àpats a domicili. Tota la gestió sobre la realització dels serveis prestats, imputacions, etc. es gestionen a una aplicació diferent al SAD i no s'hauran d'incloure al CRM. No obstant això, el CRM sí que haurà d'interoperar amb aquestes aplicacions per a: tenir el detall de les hores realment prestades, àpats lliurats, incidències i/o interrupcions en la realització del servei que es registrin. D'aquesta forma els professionals socials tindran el detall del servei que s'està prestant al ciutadà que li fan seguiment, l'IMSS podrà validar i/o generar les proformes de factura del servei i generar el cobrament de les hores que apliqui copagar tenint en compte les hores realment prestades.

Els objectius de l'actuació **Atenció Domiciliària (TF, Neteja i Àpats)** són els següents:

- Configurar i parametritzar les funcionalitats de prescripció i gestió de recursos en l'àmbit de l'atenció domiciliària (Treball Familiar, Neteja, Àpats a domicili), ajustant-se de manera òptima a les necessitats i requisits específics del servei i els seus fluxos operatius definits.
- Adaptar el Sistema CRM per gestionar i prescriure els recursos d'Atenció Domiciliària. Això inclou la definició detallada de procediments de validació, aprovacions i fluxos d'estat, assegurant una integració eficient amb el procés general d'Atenció Social i les funcionalitats vinculades a la Fitxa d'Usuari.
- Garantir la integració fluida amb les eines actuals de gestió i seguiment de recursos d'Atenció Domiciliària (aplicació eDomus) i altres sistemes rellevants (IMH, sistemes de proveïdors, HC3, EACAT, AOC, Geocod, Expedient Electrònic, Ariadna, SIAS).
- Evolucionar en cas necessari la integració amb el sistema eSocial de la Generalitat per intercanviar informació relacionada amb la situació de salut i/o discapacitat de la persona i amb la prestació de recursos d'atenció domiciliària.

- Proporcionar una visió global i unificada de l'atenció domiciliària per a cada ciutadà, integrant la informació dels diferents recursos (Teleassistència, TF, Neteja, Àpats) i la generació, en cas necessari, d'avisos i/o alertes per al professional referent de la persona i proporcionar informació a la ciutadania dels recursos prescrits.
- Implementar les funcionalitats necessàries per a la gestió del copagament, la facturació dels serveis i la gestió de múltiples proveïdors.

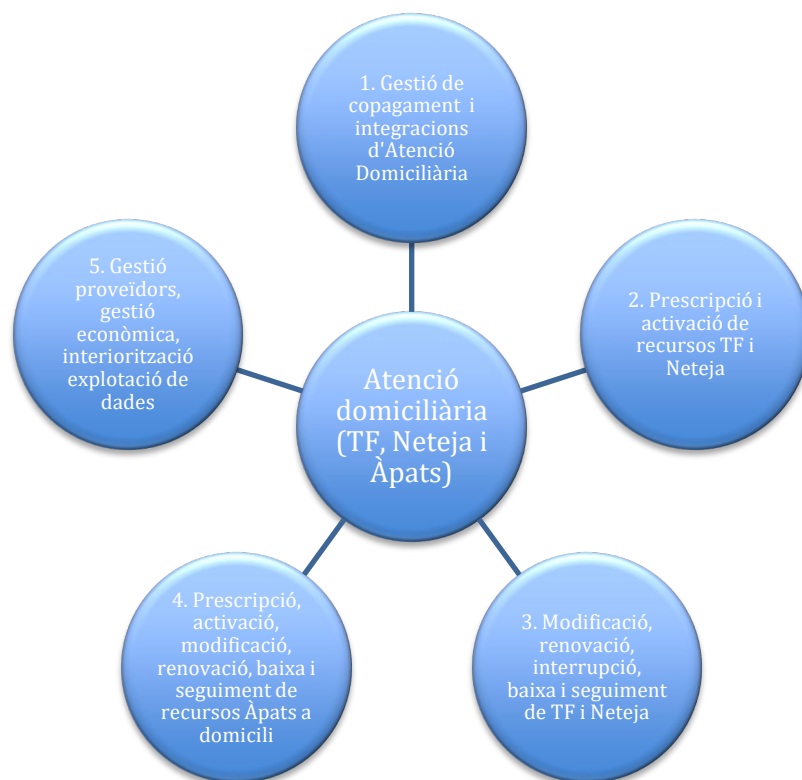
Els procediments que s'implementaran en aquesta actuació son els següents:

- Gestió de sol·licituds de recursos.
- Prescripció de recursos per part dels professionals.
- Activació del recurs.
- Seguiment del recurs (incloent interrupcions i actualitzacions d'estat).
- Modificació d'abast del recurs.
- Renovació del recurs.
- Gestió de la baixa del recurs.

Els mòduls transversals del CRM a configurar/parametritzar en aquesta actuació son els següents:

- Mòdul d'Alertes, Avisos i Comunicacions
- Mòdul de Traçabilitat i Historial d'Activitat
- Mòdul d'Automatització de Fluxos de Treball
- Mòdul d'actualització de la Fitxa d'Usuari i de la Fitxa d'Intervenció/Actuació.

L'actuació **Atenció domiciliària (TF, Neteja i Àpats)** està composta per les següents èpiques:



5.1.4.2 Èpica 1. Gestió de copagament i integracions d'Atenció Domiciliària

L'objectiu d'aquesta èpica és incorporar a Salesforce la gestió financera relacionada amb el copagament dels serveis i les integracions necessàries amb altres sistemes.

Per una banda, el ciutadà ha de poder contribuir amb el pagament d'una part o percentatge dels costos del servei prestat. Actualment, els ciutadans que reben el servei de TF i/o Neteja amb modalitat LAPAD i que compleixen certs criteris de capacitat econòmica i personal copaguen una part del cost. Caldrà desenvolupar les funcionalitats necessàries perquè el sistema pugui generar un fitxer amb costos concrets d'un període i enviar-lo a l'IMH perquè en gestionin el cobrament.

Pel servei d'Àpats està previst iniciar el copagament. En aquest cas però, es tracta d'un import fix per àpat i el cobrament en sí el realitza el proveïdor del servei. Per aquesta tipologia de copagament el CRM, a part de la recopilació i validació del compte bancari i l'acceptació del copagament per part del ciutadà, haurà de calcular l'import mensual

copagat pels ciutadans directament al proveïdor del servei per descomptar-ho de les factures proforma en lloc d'haver de generar un fitxer per a gestionar el cobrament.

Per altra banda, en aquesta èpica es tenen en compte els desenvolupaments de les integracions amb d'altres sistemes per a poder gestionar els serveis d'atenció domiciliària.

- Integracions amb serveis corporatius
- Integracions amb serveis externs
- Integracions amb proveïdors i/o aplicacions que utilitzen proveïdors

Funcionalitats a implementar

La funcionalitat a desenvolupar per a gestionar el copagament inclourà:

- **Parametrització:** l'equip responsable de l'IMSS ha de poder mantenir la informació de diferents paràmetres que s'utilitzen al procés com serien: preus públics dels serveis, paràmetre IRSC, percentatge aportació generalitat, entre d'altres. Aquests paràmetres se'ls ha de poder informar un període de vigència. Per exemple tenir l'IRSC que apliqui a 2024, el del 2025 o una tarifa de TF que apliqui entre un dia concret fins a un altre dia concret i una d'actual vigent sense data de finalització. D'aquesta forma segons el període tractat podrà agafar el valor que correspongui. També cal poder mantenir l'empresa prestatària de cada servei. Aquestes empreses s'han de poder definir per servei i per altres criteris. Per exemple, pel servei de TF s'ha dividit la ciutat de Barcelona en 4 zones segons districtes. En dues de les zones el servei el porta un proveïdor i en les altres dues un altre.
- **Calculadora específica per servei/recurs / Simulador de copagaments:** el sistema ha de permetre al prescriptor simular les condicions que copagament que li suposarà la prestació d'un servei al ciutadà. Segons les condicions del copagament (si té en compte un import fix per hores, o per àpats entregats o un percentatge segons determinats criteris) ell sistema ha de poder estimar i informar el cost mensual que li suposarà al ciutadà.
- **Visualització de l'històric de copagaments:** el sistema ha de mantenir un històric del copagaments realitzats per un ciutadà i dels criteris que es van tenir en compte a l'hora de calcular l'import resultant per a poder donar resposta davant reclamacions.
- **Generació de plantilla del document de copagament.** El sistema ha de poder gestionar l'acceptació i recopilació d'informació pel cobrament del copagament. Ha de poder guardar dades del compte bancari de l'usuari, i ha de poder registrar la data en que l'usuari accepta la realització del copagament amb les condicions explicades i ha de poder generar i mantenir un document d'acceptació que s'haurà

de guardar al gestor documental. Aquest document haurà estat signat digitalment (a través de la APP o espai virtual Barcelona Social) o bé escanejat i introduït al sistema.

- Generació de fitxer de càrrecs per enviar a l'IMH. Periòdicament l'equip de l'IMSS ha de poder generar un fitxer de cobrament amb els costos a repercutir al ciutadà d'un període pendent. El cobrament del copagament es realitza amb hores i/o serveis realment prestats, per tant es cobra a més vençut un cop els proveïdors acaben de realitzar tota la regularització d'hores i incidències que s'hagin pogut donar. Actualment per TF i Neteja existeix un decalatge d'uns 5 mesos. Aquest procés haurà de verificar que s'han carregat les hores o prestacions reals del servei prestat als ciutadans i haurà de calcular els cost a repercutir al ciutadà segons les condicions específiques que tingui. Amb això, si aplica pel servei concret, es generarà un fitxer que s'enviarà a l'IMH per a la gestió del seu cobrament.
- Segons les condicions de copagament del servei concret, pot ser necessari que el sistema realitzi tasques de revisió recurrent de la informació. El copagament del servei de TF i Neteja té en compte la capacitat econòmica i discapacitats del ciutadà a l'hora de calcular el percentatge concret que ha d'aportar. El sistema, o bé haurà de resimular les condicions de copagament dels serveis que afectin davant un canvi en alguna característica del ciutadà (com seria la discapacitat) o bé caldrà que periòdicament en faci la revisió. D'igual forma caldrà tenir-ho en compte per informació que no estigui disponible al sistema i s'hagi de consultar mitjançant serveis externs (com seria per exemple la capacitat econòmica que requereix d'interoperabilitats amb altres administracions).

Integracions i sincronització

El nou sistema haurà d'integrar-se amb d'altres serveis per a poder obtenir informació, validar processos o enviar sol·licituds. Per defecte, els serveis de consulta d'informació per a obtenir informació necessària per al procés d'Atenció domiciliària han de ser síncrons i el sistema haurà de mostrar un error controlat en cas que no pugui processar una resposta vàlida. Pel que fa a la resta de serveis cridats (que el sistema no requereix d'una resposta al moment per poder continuar) com serien les integracions amb els sistemes que utilitzen els professionals que realitzen els serveis prescrits (actualment eDomus per a TF i Neteja), la comunicació podrà ser asíncrona. En aquests casos el sistema ha de tenir una cua de missatges que puguin ser relançats, o analitzats i corregits en cas que es detectés cap error/canvi en la parametrització o dades del missatge.

Les integracions que haurà de tenir el sistema son:

- Integracions amb serveis corporatius
 - Integració amb Expedient Electrònic: per guardar el pacte de prestació de servei, l'acceptació de copagament si aplica, etc.
 - IMH: per a deixar el fitxer amb els cobraments a realitzar
 - Padró i Geocod.
 - Ariadna: Podrà ser necessari interoperar amb el registre d'entrada per a informar de les sol·licituds rebudes pels ciutadans.
- Integracions amb serveis externs
 - Integracions amb serveis de la Generalitat i de l'administració general de l'estat per a recuperar informació de la capacitat econòmica, discapacitats reconegudes o Grau de dependència. El fet de tenir un grau de Dependència reconegut és especialment important a la prescripció dels recursos d'Atenció domiciliària. En aquests casos el recurs tindrà la tipologia de LAPAD i pel que fa a TF i Neteja, el ciutadans tindran dret a un nombre d'hores mensuals determinades en funció del seu grau.
 - Integració amb el sistema eSocial de la Generalitat per l'actualització de la informació dels serveis d'atenció domiciliària.
- Integracions amb proveïdors i/o aplicacions que utilitzen proveïdors.
 - eDomus és una aplicació que utilitzen els proveïdors dels serveis de TF i Neteja per a gestionar el servei presta. Aquest producte particularitzat per a l'ajuntament de Barcelona i ofert com a SAAS per l'empresa Trevenque. Es van definir un conjunt de serveis per a la integració. Serveis que eDomus haurà de cridar al CRM i del CRM que haurà de cridar a eDomus per gestionar:
 - Tramitació de la petició
 - Modificacions
 - Interrupcions del servei
 - Generació d'incidències
 - Baixa del servei
 - Comunicació de factura proforma
 - Proveïdor d'àpats a domicili: Actualment no existeix cap integració amb el proveïdors d'àpats. L'empresa accedeix al sistema actual. S'estan gestionant el servei a uns 1000 ciutadans. Es valorarà la possibilitat de generar nous serveis de forma anàloga a eDomus.

Explotació de dades

L'IMSS definirà les vistes, reports, informes i quadres de comandament necessaris per a garantir el seguiment.

Serà important poder tenir el detall dels missatges d'integracions amb tercers que hagin fallat, especialment la comunicació amb els sistemes dels proveïdors. La majoria d'aquests missatges, davant de problemes cal poder-los identificar i relançar o corregir i relançar si aplica. Per exemple, davant d'una nova sol·licitud d'alta, si s'envia la sol·licitud al proveïdor cal poder assegurar que aquesta li ha arribat i en cas de fallada ha de quedar identificada perquè l'equip adient la gestioni.

Pel que fa al copagament, caldrà preparar un informe per poder tenir el detall dels casos que estiguin copagant, el que no i els que haurien però s'han marcat com a exempts o tenen alguna incidència pendent de gestionar (falta compte bancari, no han acceptat el copagament, ec.).

Migració

Serà necessari migrar la parametrització del SAD i el seu històric de canvis.

Caldrà migrar l'històric de canvis d'avaluacions econòmiques i simulacions per poder justificar els copagaments aplicats a cada període així com l'històric de les diferents generacions de cobrament realitzades.

5.1.4.3 Èpica 2. Prescripció i activació de recursos TF i Neteja

L'objectiu d'aquesta èpica és la d'incorporar al CRM la gestió de les prescripcions i seguiment fins a la seva activació dels recursos de TF i Neteja. Per això, caldrà:

1. El sistema haurà de permetre tenir i mantenir paràmetres propis de l'Atenció domiciliària. Principalment: tasques, calendari festius, horari, facturació especial, tarifes, zones, proveïdor/zona, tipologia (LAPAD, socioeducatiu, etc.), gestió illes/territorial i criteris de prioritat.
2. El sistema haurà de permetre la prescripció dels recursos de TF i Neteja al usuaris autoritzats. Caldrà adaptar el sistema de prescripció homogènia existent a les particularitats que puguin tenir els recursos de TF i Neteja.
3. El sistema haurà de tenir una gestió de tasques per tal de poder assignar a usuaris o grups concrets la realització de tasques. Caldrà avaluar la necessitat de crear nous informes o vistes perquè aquest grups puguin saber que tenen tasques a realitzar.
4. El ciutadà haurà de poder consultar a la APP/espai web Barcelona Social la informació del recursos d'Atenció domiciliària que tingui així com procedir a la signatura de documents la informació del recursos d'Atenció domiciliària que tingui així com procedir a la signatura de documents.

Funcionalitats a implementar

Per poder arribar a activar la sol·licitud de realització d'un servei SAD a un ciutadà cal seguir un flux en el que interactuen diferents perfils: prescriptors, validadors/aprovadors, empresa. El sistema haurà de facilitar aquesta gestió i el seu seguiment. En un primer exercici es proposa tenir un procés de prescripció homogeni per als diferents recursos que segueixi els següents punts:

1. Identificar beneficiari i sol·licitant.
 - Comú: Identificació unívoca del ciutadà beneficiari i del sol·licitant.
2. Identificar prescriptor.
 - Comú: Identificació unívoca del ciutadà sol·licitant o del professional prescriptor que realitza la sol·licitud.
3. Recurs sol·licitat.
 - Particular: TF o Tf i Neteja
4. Revisió informació/recursos del ciutadà ja existent.
 - Comú: El sistema validarà si ja existeix la fitxa del ciutadà i si aquest ja disposa de del servei que s'està sol·licitant en actiu.
5. Requeriments inicials + incompatibilitats.
 - Particular: El sistema validarà que el ciutadà compleix els requisits per què se li gestioni el recurs i verificarà que no estigui rebent d'altres d'incompatibles.
6. Tractaments necessaris (consentiments).
 - Comú/Particular: gestió dels consentiments necessaris per poder registrar la sol·licitud i dades del ciutadà, per a interoperar amb els sistemes necessaris per a gestionar-li el servei i per a traslladar als proveïdors contractats per l'Ajuntament les serves dades.
7. Recuperació Informació necessària /interoperabilitats.
 - Particular: Per al servei de TF/N caldrà verificar si el ciutadà disposa d'un grau de dependència. Per aquests casos el servei es tipificarà com a Lapad.
8. Validacions (Info. necessària i documentació).
 - Particular: En cas que el prescriptor informi que el ciutadà està exempt de copagar, caldrà haver informat el motiu d'entre les opcions predefinides.
 - Als ciutadans amb Dependència reconeguda els corresponen un nombre d'hores preestablert segons el grau d'aquests. El sistema haurà de validar-ho i sol·licitar una justificació davant desviacions.
9. Gestió Copagament.
 - Comú/Particular: el procés haurà de permetre recollir informació del compte bancari, titular i l'acceptació de copagament. Per altra banda, tal i com s'ha detallat a l'èpica de copagament, el sistema haurà de permetre

mostrar una simulació amb els costos que li podria suposar el servei al ciutadà.

10. Enviar a aprovar / Gestió TS.

- Particular: Caldrà gestionar l'aprovació del recurs del grup que li correspongui al ciutadà.

11. Autoritzacions/Aprovacions.

- Particular: Autorització.

12. Assignació recurs.

13. Llista espera.

- Particular: No aplica per TF/N.

14. Gestió proveïdor.

- Particular: No aplica per TF/N.

15. Revisió Proposta Prestació (+autoritzacions).

- Particular: l'empresa proveïdora del Servei (a priori a partir d'una integració amb eDomus) confirmarà la prestació del servei i informarà la data d'inici de la prestació. Actualment, el proveïdor està accedint al sistema SAD de l'Ajuntament. El sistema haurà de recopilar aquesta informació per poder fer el seguiment dels costos del servei i tenir en compte els períodes de copagament si apliquen.

16. Finalització Sol·licitud.

Integracions i sincronització

Per a la prescripció dels recursos de TF i Neteja s'hauran d'utilitzar les integracions definides a la primera èpica del procés d'Atenció Domiciliària.

Explotació de dades

Per a poder gestionar completament el procés serà important que pels recursos que estan en procés d'activació, els diferents interessats puguin obtenir la informació de seguiment necessària per poder actuar.

- Els responsables del Negoci han de poder tenir una foto global per saber quants recursos estan en cada estat (inici sol·licitud, pendent d'aprovació, llista d'espera, pendent d'assignació de recursos i activació, ...) i des de quan (per poder prioritzar, reclamar o aplicar penalitzacions si aplica).
- Els autoritzadors han de poder consultar els recursos que tenen pendents d'autoritzar
- Els prescriptors han de poder consultar les sol·licituds que tenen a mig gestionar.

Migració

La informació de la fitxa del ciutadà i la major part d'informació de dades complementàries ja estaran migrades al nou CRM. Serà necessari migrar la informació particular dels recursos dels serveis d'atenció domiciliària amb el detall dels serveis prescrits i els seu històric d'estats. Serà important, realitzar una bona gestió del canvi per tal de començar a utilitzar les integracions amb el sistema eDomus deixant d'utilitzar sincronitzacions prèvies per assegurar que no queden gestions sense atendre i aconseguir que totes les sol·licituds iniciades acabin activant-se.

5.1.4.4 Èpica 3. Modificació, renovació, interrupció, baixa i seguiment de TF i Neteja

L'objectiu d'aquesta èpica és la d'incorporar al CRM la gestió de modificacions sobre els recursos de TF i Neteja prescrits a un ciutadà. Sobre un recurs prescrit, diferents interessats poden realitzar-ne modificacions. En funció de la modificació realitzada el sistema haurà d'activar un flux de canvi o altre.

Funcionalitats a implementar

Sobre un recurs de TF i/o Neteja es poden realitzar diferents canvis per uns o altres interessats. A continuació detallem el llistat de canvis possibles, els grups que podran realitzar-los, la necessitat d'autorització pels directors de centre i l'afectació en la facturació.

1. Modificació de dades informatives:
 - a. Canvis:
 - i. Dades del ciutadà: Alies, dades de contacte (email, telèfon), xarxa familiar, tipologia de SAD prestat (temporal, socioeducatiu, Lapad, ...),
 - ii. Del servei: professionals assignats (referent, correferent), tipus de seguiment prestat, tipologia territorial o de proximitat, entre altres.
 - b. Sol·licitants:
 - i. Ciutadà: des del portal podrà modificar de forma autònoma les seves dades de contacte
 - ii. Professionals dels Serveis o responsables de Negoci podran modificar les dades del ciutadà i del servei.
 - iii. Proveïdor del servei: podran modificar les dades del ciutadà.
 - c. Autorització:
 - i. Els canvis no suposen un canvi contractual. No requereixen d'autorització.

- d. Afectació en la facturació
 - i. Els canvis no suposen un canvi contractual. No requereixen d'autorització.
 - e. Propagació dels canvis
 - i. Els canvis es persistiran a la fitxa del ciutadà del CRM i per les dades compartides amb els proveïdors, també s'enviaran al sistema d'aquests.
2. Modificació de dades amb afectació al servei prestat
- a. Canvis:
 - i. Hores prescrites, canvi de Grau de dependència
 - b. Sol·licitants:
 - i. Professionals del Servei (referent, correferent, o director de centre).
 - c. Autorització:
 - i. Sí. Com si es tractés d'una nova alta. Els autoritzadors hauran d'autoritzar i l'empresa proveïdora haurà de planificar els canvis i informar de la data d'inici del servei amb les noves condicions.
 - d. Afectació en la facturació
 - i. Sí. Un cop l'empresa informi de la data d'inici efectiva del servei amb els nous canvis caldrà registrar-ho al sistema i tenir-ho en compte a l'hora de calcular-ne els costos i copagament.
 - e. Propagació dels canvis
 - i. Els canvis es persistiran a la fitxa del ciutadà del CRM. L'empresa proveïdora haurà de planificar el canvi per tant, els sistemes hauran d'interoperar per informar del canvi i per saber quan s'iniciarà el servei amb aquests.
3. Interrupcions :
- a. Canvis:
 - i. Registre d'Interrupcions (baixes temporals) com podria ser: per vacances, ingrés hospitalari, desplaçament temporal a un domicili de familiar, etc.
 - b. Sol·licitants:
 - i. Ciutadà: des de la APP/espai web Barcelona Social podrà informar d'una baixa temporal i reanudació.
 - ii. Professionals dels Serveis o responsables de Negoci o el propi CRM al rebre el canvi d'altres serveis prestats al ciutadà. En aquests casos podrà ser necessari implementar algun control addicional (per exemple, al registrar-se una baixa temporal a servei d'Àpats per ingrés hospitalari, el sistema ho haurà de propagar també pels serveis de TF i Neteja. No obstant, si aquesta baixa només es registra per a un dia concret, potser NO seria necessària la propagació a

- altres recursos o potser únicament es gestionaria com un Avis per confirmar-ho amb el ciutadà)
 - iii. Proveïdor del servei: l'aplicació de eDomus enviarà un missatge al CRM informant de la interrupció/reanudació.
 - c. Autorització:
 - i. No.
 - d. Afectació en la facturació
 - i. Si. Caldrà registrar el període afectat per no comptabilitzar les hores de servei previstes del període.
 - e. Propagació dels canvis
 - i. Segons la tipologia d'Interrupció caldrà interrompre altres serveis que pugui tenir el ciutadà en actiu i informar en cada cas al sistema que estigui utilitzant el proveïdor amb les integracions existents (TF i Neteja mitjançant missatge a eDomus).
- 4. Registre d'incidències.
 - a. Canvis:
 - i. En cas que els professionals socials que realitzen els serveis no puguin realitzar un servei o realitzin un nombre d'hores diferent a les planificades, el sistema haurà de recollir el canvi.
 - b. Sol·licitants:
 - i. Proveïdor del servei: l'aplicació de eDomus enviarà un missatge al CRM informant de la incidència.
 - c. Autorització:
 - i. No.
 - d. Afectació en la facturació
 - i. Si. Caldrà registrar el canvi d'hores respecte la previsió teòrica.
 - e. Propagació dels canvis
 - i. No
- 5. Baixes
 - a. Canvis:
 - i. Sol·licitud de Baixa o Baixa.
 - b. Sol·licitants:
 - i. Professionals dels Serveis o responsables de Negoci o el propi CRM al rebre la sol·licitud de baixa d'altres serveis prestats al ciutadà. En aquests casos podrà ser necessari implementar algun control addicional (per exemple, baixes per defunció, marxa de la comunitat autònoma o residència fora barcelona, etc.). En aquests casos s'interoperarà amb el sistema eDomus per a notificar la sol·licitud de baixa i que el proveïdor pugui confirmar-la.

- ii. Proveïdor del servei: l'aplicació de eDomus enviarà un missatge al CRM informant de la baixa i la data de finalització.
- c. Autorització:
 - i. No.
- d. Afectació en la facturació
 - i. Si. Caldrà registrar la data de finalització del servei i el motiu de la baixa.
- e. Propagació dels canvis
 - i. Segons la tipologia de la baixa caldrà gestionar-ho per a d'altres serveis que puguin tenir el ciutadà en actiu i informant en cada cas al sistema que estigui utilitzant el proveïdor del servei amb les integracions existents (TF i Neteja mitjançant missatge a eDomus).

Integracions i sincronització

Tota la integració amb els serveis dels proveïdors es realitzarà amb els serveis detallats a la èpica d'integracions així com els serveis per a recuperar o validar informació necessària.

Explotació de dades

Per a poder gestionar completament el procés serà important que pels recursos que estan en procés de modificació, els diferents interessats puguin obtenir la informació de seguiment necessària per poder actuar.

- Els responsables del Negoci han de poder tenir una foto global per saber quants recursos estan en cada estat (inici sol·licitud de modificació, pendent d'aprovació, pendent d'assignació de recursos i activació, ...) i des de quan (per poder prioritzar, reclamar o aplicar penalitzacions si aplica).
- Els autoritzadors han de poder consultar els recursos que tenen pendents d'autoritzar.
- Els prescriptors han de poder consultar les sol·licituds que tenen a mig gestionar.

Migració

Serà important, realitzar una bona gestió del canvi per tal de començar a utilitzar les integracions amb el sistema eDomus deixant d'utilitzar sincronitzacions prèvies per assegurar que no queden gestions sense atendre i aconseguir que totes les sol·licituds de modificacions iniciades acabin confirmant-se. Per tant, serà necessària una càrrega inicial amb les modificacions i baixes gestionades a eDomus pendents de consolidar.

5.1.4.5 Èpica 4. Prescripció, activació, modificació, renovació, baixa i seguiment de recursos Àpats a domicili

De forma anàloga a la prescripció dels recursos de TF i Neteja, l'objectiu d'aquesta èpica és la d'incorporar al CRM la gestió de les prescripcions i seguiment fins a la seva activació dels recursos d'Àpats a domicili. Per això, caldrà:

1. El sistema haurà de permetre tenir i mantenir paràmetres propis de l'Atenció domiciliària pels àpats. Principalment: tipologia de dietes, tipologia d'àpats (dinar/sopar), freqüències pre-definides, tarifes i calendari festius.
2. El sistema haurà de permetre la prescripció dels recursos d'àpats a domicili al usuaris autoritzats. Caldrà adaptar el sistema de prescripció homogènia existent a les particularitats que pugui tenir el recurs d'àpats.
3. El sistema haurà de tenir una gestió de tasques per tal de poder assignar a usuaris o grups concrets la realització de tasques. Actualment però, tal i com es detallarà a continuació, no hi haurà grup d'aprovadors i l'objectiu és definir una integració amb el sistema del proveïdor del servei. D'aquesta forma, no caldria disposar de cap gestió de tasques/Avisos. Sí que caldrà però, crear informes o vistes perquè Negoci en pugui fer el seguiment.
4. El ciutadà haurà de poder consultar a la APP/espai virtual Barcelona Social la informació del recursos d'Atenció domiciliària que tingui.

Funcionalitats a implementar

Tal i com s'ha explicat per a la prescripció dels recursos de TF i Neteja, existirà una prescripció homogènia que caldrà particularitzar/adaptar per a cada recurs. Per als àpats a domicili:

17. Identificar beneficiari i sol·licitant.
 - Comú: Identificació unívoca del ciutadà beneficiari i del sol·licitant.
18. Identificar prescriptor.
 - Comú: Identificació unívoca del ciutadà sol·licitant o del professional prescriptor que realitza la sol·licitud.
19. Recurs sol·licitat.
 - Particular: Àpat a Domicili
20. Revisió informació/recursos del ciutadà ja existent.
 - Comú: El sistema validarà si ja existeix la fitxa del ciutadà i si aquest ja disposa de del servei que s'està sol·licitant en actiu.
21. Requeriments inicials + incompatibilitats.
 - Particular: El sistema validarà que el ciutadà compleix els requisits per què se li gestioni el recurs i verificarà que no estigui rebent d'altres d'incompatibles.

22. Tractaments necessaris (consentiments).

- Comú/Particular: gestió dels consentiments necessaris per poder registrar la sol·licitud i dades del ciutadà, per a interoperar amb els sistemes necessaris per a gestionar-li el servei i per a traslladar als proveïdors contractats per a l'Ajuntament les dades per poder-li gestionar la sol·licitud.

23. Recuperació Informació necessària /interoperabilitats.

- Particular: Actualment no s'està realitzant cap interoperabilitat.

24. Validacions (Info. necessària i documentació).

- Particular: En cas que el prescriptor informi que el ciutadà està exempt de copagar, caldrà haver informat el motiu d'entre les opcions predefinides.

25. Gestió Copagament.

- Comú/Particular: el procés haurà de permetre recollir informació del compte bancari, titular i l'acceptació de copagament. Per altra banda, tal i com s'ha detallat a l'èpica de copagament, el sistema haurà de permetre mostrar una simulació amb els costos que li podria suposar el servei al ciutadà.

26. Enviar a aprovar / Gestió TS.

- Particular: No aplica per àpats. Actualment ja no cal aprovació. Fins fa uns mesos calia l'aprovació del director de centre però es va prescindir.

27. Autoritzacions/Aprovacions.

- Particular: No aplica per àpats.

28. Assignació recurs.

- Particular: No aplica per àpats.

29. Llista espera.

- Particular: No aplica per àpats.

30. Gestió proveïdor.

- Particular: No aplica per àpats.

31. Revisió Proposta Prestació (+autoritzacions).

- Particular: l'empresa proveïdora del Servei (a priori a partir d'una integració amb el seu sistema) confirmarà la prestació del servei i informarà la data d'inici de la prestació. Actualment, el proveïdor està accedint al sistema SAD de l'Ajuntament. El sistema haurà de recopilar aquesta informació per poder fer el seguiment dels costos del servei i tenir en compte els períodes de copagament si apliquen.

32. Finalització Sol·licitud.

A continuació detallem el llistat de canvis possibles que poden realitzar-se sobre els àpats, els grups que podran realitzar-los i l'afectació en la facturació (requerint una data d'inici de les noves condicions per part del proveïdor).

1. Modificació de dades informatives:

a. Canvis:

- i. Dades del ciutadà: Alies, dades de contacte (email, telèfon), xarxa familiar, tipologia de SAD prestat (temporal, socioeducatiu, Lapad, ...),
- ii. Del Servei: professionals assignats (referent, correferent), dades de seguiment.

b. Sol·licitants:

- i. Ciutadà: des de la APP/espai virtual Barcelona Social podrà modificar de forma autònoma les seves dades de contacte
- ii. Professionals dels Serveis o responsables de Negoci podran modificar les dades del ciutadà i del servei.
- iii. Proveïdor del servei: podran modificar les dades del ciutadà.

c. Autorització:

- i. Els canvis no suposen un canvi contractual. No requereixen d'autorització.

d. Afectació en la facturació

- i. Els canvis no suposen un canvi contractual. No requereixen d'autorització.

e. Propagació dels canvis

- i. Els canvis es persistiran a la fitxa del ciutadà del CRM i per les dades compartides amb els proveïdors, també s'enviaran al sistema d'aquests.

2. Modificació de dades amb afectació al servei prestat

a. Canvis:

- i. Nombre d'àpats prescrits (dinar/sopar i dies de la setmana), tipologia de dieta.

b. Sol·licitants:

- i. Professionals del Servei (referent, correferent, o director de centre).

c. Autoritzacions:

- i. No.

d. Afectació en la facturació

- i. SI. Un cop l'empresa informi de la data d'inici efectiva del servei amb els nous canvis caldrà registrar-ho al sistema i tenir-ho en compte a l'hora de calcular-ne els costos i copagament.

e. Propagació dels canvis

- i. Els canvis es persistiran a la fitxa del ciutadà del CRM. L'empresa proveïdora haurà de planificar el canvi per tant, els sistemes hauran d'interoperar per informar del canvi i per saber quan s'iniciarà el servei amb aquests.
- 3. Interrupcions :
 - a. Canvis:
 - i. Registre d'Interrupcions (baixes temporals) com podria ser: per vacances, ingrés hospitalari, desplaçament temporal a un domicili de familiar, etc.
 - b. Sol·licitants:
 - i. Ciutadà: des del portal podrà informar d'una baixa temporal i reanudació.
 - ii. Professionals dels Serveis o responsables de Negoci o el propi CRM al rebre el canvi d'altres serveis prestats al ciutadà. En aquests casos podrà ser necessari implementar algun control addicional (per exemple, al registrar-se una baixa temporal al servei de TF per ingrés hospitalari, el sistema ho haurà de propagar també al sers serveis de TF i Neteja. No obstant, si aquesta baixa només es registra per a un dia concret, potser NO seria necessària la propagació a altres recursos o potser únicament es gestionaria com un Avis per confirmar-ho amb el ciutadà)
 - iii. Proveïdor del servei: l'aplicació del proveïdor (en cas que s'hagi definit la integració amb aquest) enviarà un missatge al CRM informant de la interrupció/reanudació. Altrament el proveïdor des del propi CRM o l'aplicació Agents Externs de l'Ajuntament ho gestionarà.
 - c. Autoritzacions:
 - i. No.
 - d. Afectació en la facturació
 - i. Si. Caldrà registrar el període afectat per no comptabilitzar els àpats previstos del període.
 - e. Propagació dels canvis
 - i. Segons la tipologia d'Interrupció caldrà interrompre altres serveis que pugui tenir el ciutadà en actiu i informar en cada cas al sistema que estigui utilitzant el proveïdor amb les integracions.
- 4. Registre d'incidències.
 - a. Canvis:
 - i. En cas que no es pugui entregar àpats previstos, caldrà informar al sistema aquests incidències.
 - b. Sol·licitants:

- i. Proveïdor del servei.
 - c. Autoritzacions:
 - i. No.
 - d. Afectació en la facturació
 - i. Si. Caldrà registrar els àpats no entregats.
 - e. Propagació dels canvis
 - i. No
- 5. Baixes.
 - a. Canvis:
 - i. Sol·licitud de Baixa o Baixa.
 - b. Sol·licitants:
 - i. Professionals dels Serveis o responsables de Negoci o el propi CRM al rebre la sol·licitud de baixa d'altres serveis prestats al ciutadà. En aquests casos podrà ser necessari implementar algun control addicional (per exemple, baixes per defunció, marxa de la comunitat autònoma o residència fora Barcelona, etc.). En aquests casos s'interoperarà (en cas que estigui disponible) amb el sistema del proveïdor.
 - ii. Proveïdor del servei: l'aplicació del proveïdor (o l'aplicació d'agents externs) enviarà un missatge al CRM informant de la baixa i la data de finalització.
 - c. Autoritzacions:
 - i. No.
 - d. Afectació en la facturació
 - i. Si. Caldrà registrar la data de finalització del servei i el motiu de la baixa.
 - e. Propagació dels canvis
 - i. Segons la tipologia de la baixa caldrà gestionar-ho per a d'altres serveis que pugui tenir el ciutadà en actiu i informant en cada cas al sistema que estigui utilitzant el proveïdor del servei amb les integracions existents.

Integracions i sincronització

Actualment no existeix una integració amb el sistema del proveïdor d'àpats. No obstant s'espera que en els propers mesos s'hi pugui treballar i es completi aquesta diferenciació entre el sistema prescriptor de l'Ajuntament i el sistema que utilitzen els professionals proveïdors del servei (ja sigui un sistema de l'ajuntament com eDomus o del propi proveïdor com el Care360 de Teleassistència).

Explotació de dades

Per a poder gestionar completament el procés serà important que pels recursos que estan en procés d'alta o modificació, els diferents interessats puguin obtenir la informació de seguiment necessària per poder actuar.

- Els responsables del Negoci han de poder tenir una foto global per saber quants recursos estan en cada estat (inici sol·licitud de modificació, pendent d'assignació de recursos i activació, ...) i des de quan (per poder prioritzar, reclamar o aplicar penalitzacions si aplica).
- Els prescriptors han de poder consultar les sol·licituds que tenen a mig gestionar (a priori, assumint que els proveïdors utilitzaran un sistema propi, aquest control no estarà al CRM)

Pel que fa als àpats a domicili existeix una funcionalitat de Seguiment. El perfil administrador de Negoci pot informar una data en que vol tornar a revisar l'estat d'un servei d'àpats d'un ciutadà. Cal que el sistema disposi d'informes o vistes per poder consultar els recursos que han superat o estan pròxims de complir aquesta data de seguiment.

Migració

Actualment el proveïdor d'àpats accedeix al sistema SAD de l'ajuntament per a informar les data d'activació, modificació, baixes temporals i/o incidències que es donin al servei. En cas d'activar una nova integració amb el sistema del proveïdor caldrà tenir en compte la data de tall per deixar els estat i informació alineada en tots dos sistemes per a evitar que cap quedi sense tractar o desalineada.

5.1.4.6 Èpica 5. Gestió proveïdors, gestió econòmica, interiorització explotació de dades

Aquesta èpica agrupa funcionalitats transversals clau per a la gestió global del servei, el control econòmic, la relació amb proveïdors i l'aprofitament de les dades generades. Podem subdividir les funcionalitats en el següent blocs:

- Gestió de Proveïdors
- Facturació (Gestió Econòmica)
- Visió Global d'Atenció Domiciliària

Funcionalitats a implementar

L'abast de l'èpica ha d'incloure les següents funcionalitats:

- **Gestió de Proveïdors:**
 - Cada servei d'atenció domiciliaria (TF, Neteja o Àpats) el pot prestar una o més empreses proveïdores. Per aquest motiu cal poder mantenir al CRM informació bàsica de cada empresa, dels servidors/Apis a cridar de les integracions amb cadascuna, les tarifes dels serveis, ANS, període de contracte, etc.
 - Pels serveis on hi hagi múltiples empreses prestatàries cal poder definir el criteri per poder identificar el proveïdor responsable de cada cas.
 - TF, Neteja: les empreses prestatàries utilitzen l'aplicació eDomus de l'Ajuntament per a planificar els serveis i registrar el seguiment i imputació dels serveis prestats. Actualment existeixen 2 empreses que es reparteixen els serveis d'atenció als ciutadans segons l'adreça de residència d'aquests. S'ha dividit la ciutat de Barcelona en 4 zones a partir d'agrupacions de districtes i cada empresa s'encarrega de dues d'elles.
 - Àpats a domicili: Actualment únicament tenim un proveïdor que utilitza la seva pròpia aplicació pel seguiment de les entregues.
- **Facturació (Gestió Econòmica):**
 - El sistema ha de poder auditar els costos repercutits per cada servei prestat associat a cada empresa prestatària.
 - El sistema ha de poder generar certificacions (proformes de factura) i/o albarans pels servis prestats per un proveïdor en un període tenint en compte les particularitats de cada proveïdor. Caldrà mantenir un històric de totes aquestes certificacions i albarans.
 - Actualment els costos de cada servei es calculen:
 - TF i Neteja: Hores facturables de serveis prestats * tarifa vigent. La tarifa de serveis realitzats en caps de setmana o festius tenen una tarifa especial, així com els serveis de menys de 30 minuts.
 - Àpats: dinars entregats * tarifa vigent de dinar + sopars entregats * tarifa vigent.
 - Cal poder afegir conceptes de penalització per ANS incomplets sobre els albarans.
 - Cal que el sistema tingui en compte, en cas que apliqui, copagaments actius que els ciutadans hagin abonat directament al proveïdor per descomptar-los de cost pel servei del període.

- La generació de certificacions/albarans estarà restringit a un grup reduït d'usuaris autoritzats i la seva veneració comportarà el bloqueig del període impedit el registre de canvis sobre els serveis prestats que puguin afectar la facturació (canvis en dates d'inici o finalització, registre de baixes temporals, incidències, etc.).

Integracions i sincronització

Caldrà facilitar un procés de quadrament de costos/hores entre les dades existents al CRM i les dades dels sistemes que utilitzin els proveïdors. Actualment per a TF i Neteja la facturació es genera a eDomus amb la informació d'aquesta app. No obstant això, per auditar la informació i per a poder generar els càrrecs de copagament tenint en compte les hores reals prestades, es genera una extracció amb les hores del període de eDomus i es comparen amb la previsió registrada al SAD per assegurar l'alineament o acabar d'adaptar diferències per errors amb la integració d'alguna interrupció/incidència no registrada, etc. Serà necessari definir aquest tipus d'integració i replicar el procés de quadrament/auditoria al nou CRM. Aquest procés seria desitjable que fos genèric i parametrizable per poder-lo aplicar també als àpats i/o altres serveis si fos necessari.

Explotació de dades

És necessari definir tota la visibilitat dels serveis d'atenció domiciliària (Teleassistència, TF, Neteja i Àpats a domicili) unificada per tal que els professionals que accedeixin al CRM i consultin la fitxa d'un ciutadà puguin tenir fàcilment i de forma directe una visió global d'aquests serveis que se li estiguin oferint. Al nou CRM ja tindrem una fitxa única dels ciutadans amb la informació bàsica de la persona, diferents blocs de dades complementaries, xarxa de relacions, etc. i també els recursos assignats. A l'hora de dissenyar la solució per mostrar el detall dels recursos d'Atenció domiciliària caldrà tenir-ho en compte.

Addicionalment caldrà implementar una extracció de la informació dels recursos d'atenció domiciliària (TF/Neteja i Àpats) per a poder generar informes al BI corporatiu que permetin conèixer el nombre de serveis actius, els activats, donats de baixa o modificats al període i amb diferents agrupacions que es considerin.

Migració

Serà necessari migrar la informació històrica de Certificacions i Albarans generats al CRM. Pel que fa al detall dels càlculs dels costos serà necessari carregar tot l'històric d'empremtes (amb el detall dels àpats entregats i hores de TF/N realitzades, períodes de interrupcions i

incidències) o bé només interrupcions i incidències (perquè la previsió es calcularà dinàmicament segons el calendari prescrit a cada ciutadà).

5.1.5 ATU, Bancs Aliments, Làbora i Guardamobles

5.1.5.1 Objectius i procediments

L'objectiu d'aquesta actuació es incloure la prescripció i seguiment de recursos d'alimentació, allotjament i laborals.

L'actuació s'ha dividit en les següents èpiques:



Els procediments que s'implementaran en aquesta actuació son els següents:

- Gestió sol·licituds
- Prescripció
- Activació
- Seguiment
- Modificació
- Renovació
- Baixa

Els mòduls transversals del CRM a configurar/parametritzar en aquesta actuació son els següents:

- Alertes/Avisos/Comunicacions

- Traçabilitat/Historial
- Automatització Fluxos
- Actualització Fitxes
- Explotació Dades
- Gestió Inventari (Guardamobles).

5.1.5.2 Èpica 1. Integracions

Integracions i sincronització

L'objectiu d'aquesta èpica es el desenvolupament de les integracions amb d'altres sistemes per a poder gestionar els recursos inclosos a l'actuació.

- Integració amb l'eina de gestió de pensions i hotels del proveïdor d'ATUs. Inclou l'alta, modificació recurs (renovació, interrupció, baixa)
- Integració amb l'eina Equaliment per la gestió dels Banc d'aliments i Làbora. El sistema, al igual que ara fa SIAS, proporcionarà un conjunt de serveis que seran cridats des d'Equaliment/Làbora per actualitzar l'estat del recursos d'alimentació. Aquests serveis han de permetre: consulta dades ciutadà i membres unitat familiar, alta recurs, modificació de recurs (per les renovacions) i canvi d'estat del recurs, on s'inclou la baixa.
- Integració bidireccional amb l'eina del proveïdor del magatzem del Guardamobles. Al prescriure un recurs de guardamobles el sistema ha de cridar a l'aplicació del magatzem. Des del magatzem cridaran al sistema per informar de les sortides de mobles, dels trasllats, de les baixes...

Explotació de dades

Serà necessari desenvolupar un informe que reflecteixi la comunicació bidireccional de les integracions realitzades entre Salesforce i els diferents serveis implementats. La informació haurà de poder ser presentada per servei d'atenció, centre, mes i any. Caldrà recollir la informació de les integracions realitzades des de Salesforce cap a altres sistemes i des d'altres sistemes cap a les nostres dades de Drets Socials a Salesforce.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

5.1.5.3 Èpica 2. Prescripció , aprovació, modificació, renovació, interrupció, baixa i seguiment ATU

L'objectiu d'aquesta èpica és la d'incorporar al CRM la gestió de les prescripcions i seguiment fins a la seva activació dels recursos d'allotjament temporal. Per això, caldrà:

1. El sistema haurà de permetre tenir i mantenir paràmetres propis dels recursos d'allotjament temporal urgent. Principalment: criteris d'elegibilitat, criteris de prioritització, criteris de validació, tipologies de recursos d'allotjament, proveïdor.
2. El sistema haurà de permetre la prescripció dels recursos d'allotjament temporal urgent als professionals dels serveis que tinguin habilitat aquest recurs. Caldrà adaptar el sistema de prescripció homogènia existent a les particularitats que puguin tenir els recursos d'allotjament temporal.
3. El sistema haurà de tenir una gestió de tasques per tal de poder assignar a professionals o grups concrets la realització de tasques. Caldrà avaluar la necessitat de crear nous informes o vistes perquè aquest grups puguin saber que tenen tasques a realitzar.
4. Atès que els recursos d'allotjament temporal tenen una demanda superior a la capacitat, el sistema haurà de proveir de mecanismes de gestió de prioritats i de cues d'entrada als recursos.
5. El ciutadà haurà de poder consultar a la APP/espai web Barcelona Social la informació del recursos d'allotjament que tingui i la seva informació així com procedir a la signatura de documents

Funcionalitats a implementar

Actualment la gestió dels allotjaments temporals d'urgència està gestionada per dos proveïdors diferents en funció dels membres que s'hagin d'allotjar. Cal preveure que aquesta situació pugui canviar i per tant els criteris d'assignació de peticions a un proveïdor o a un altre s'han de poder parametritzar en base a diferents criteris i adreçar al proveïdor corresponent.

La prescripció d'allotjament temporal urgent es pot fer per diferents serveis d'atenció social. Actualment les sol·licituds seran gestionades per un proveïdor (Proveïdor 1) o per un altre proveïdor (Proveïdor 2) en funció de si hi ha menors o no:

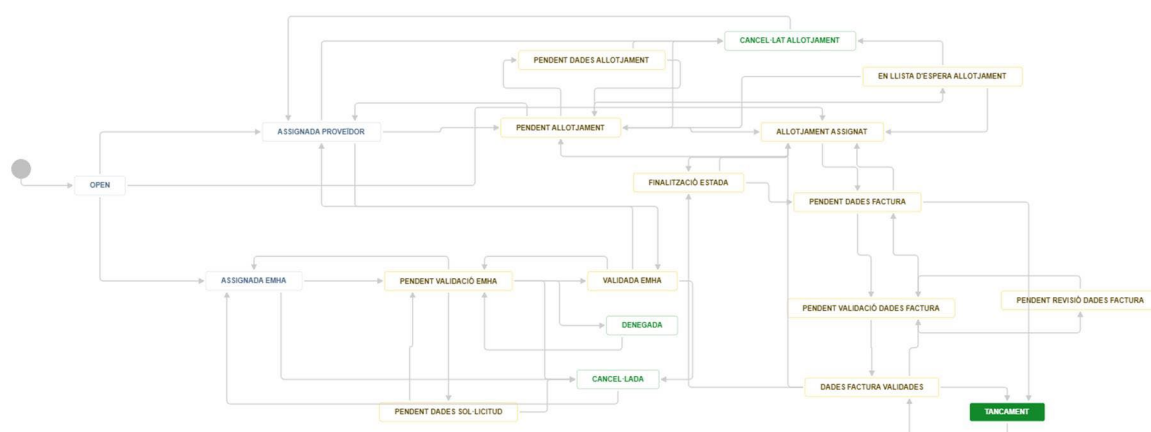
- ATU amb infants – Gestió pel proveïdor 1.
- ATU sense infants, només adults – Gestió pel proveïdor 2.

La sol·licitud incorpora la informació del número total de persones a allotjar, identificant menors, i serà a partir d'aquesta informació que es decidirà el proveïdor. Caldrà poder incorporar altres criteris que permetin decidir el recurs d'allotjament més adequat i per tant, el proveïdor a assignar i també serà possible incorporar nous proveïdors amb els corresponents criteris d'assignació.

La sol·licitud també incorpora altres consideracions i informació rellevant de cara a l'allotjament.

Així mateix, caldrà incorporar criteris d'elegibilitat i de validació al procés de prescripció d'allotjament temporal urgent,.

Actualment existeix un equip centralitzat (EMHA) que revisa els criteris d'algunes de les prescripció d'ATUs. Serà necessari poder definir criteris a partir de les dades de la prescripció que impliquin la derivació de la prescripció a l'EMHA, prèviament a ser assignada a un proveïdor. A continuació podem veure el flux que segueix una sol·licitud d'ATU:



Per altra banda caldrà implementar les renovacions d'estada en els recursos d'allotjament que arriben a l'equip EMHA en tots els casos. Les renovacions passaran totes per l'EMHA i posteriorment s'assignaran al proveïdor corresponent segons els criteris definits. A banda de la renovació caldrà poder gestionar les baixes, modificacions i seguiment.

A banda de la prescripció i de les accions de seguiment anteriorment comentades caldrà desenvolupar les següents funcionalitats:

- Caldrà implementar automatitzacions que facilitin la validació de criteris i la prioritització i gestió de les demandes d'allotjament i de cua a l'equip EMHA.
- Serà necessari implementar la facturació del servei a partir dels allotjaments atorgats. Cal considerar que la facturació depèn del tipus d'allotjament i de règim de pensió, podent-se facturar serveis addicionals com per exemple la bugaderia. La facturació es realitzarà de forma separada i a mes tancat per cadascun dels proveïdors.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. Per aquesta èpica també serà necessari vincular els informes existents amb les ordres de treball relacionades. Finalment també serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Allotjament temporal urgent atorgats per servei, territori i tipologia.
- Repositori dades bàsiques (indicadors allotjaments temporals)

Serà necessari la creació d'Informes de seguiment, llistats i consultes de les sol·licitud d'allotjament temporal d'urgència filtrats pels diferents tipus d'allotjaments, estat, dates, servei d'atenció, centre, professional, unitat familiar, tipologia d'usuari (per ex. Per perfil SSMCAT), ... incorporant informació de les modificacions realitzades (modificació, renovació interrupció, baixa, ...).

Serà necessari poder configurar alertes per a poder fer un seguiment i control dels de les sol·licituds d'allotjament d'urgència prescrits pels professionals dels diferents serveis i centres i per unitat familiar. Aquestes alertes es podran definir a partir de terminis, dies d'allotjament acumulats, durada d'allotjament temporal d'urgència de la unitat familiar, ... i poder-ho analitzar per professional prescriptor, per centre o servei.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

5.1.5.4 Èpica 3. Prescripció , aprovació, modificació, renovació, interrupció, baixa i seguiment Labora

L'objectiu d'aquesta èpica és la configuració de la prescripció i seguiment del recurs Làbora per diferents serveis d'atenció, inicialment CSS i SPSS, i per tant ampliant les funcionalitats de prescripció ja incloses a les actuacions procés d'atenció 2 i procés d'atenció 3, integrant-se amb l'eina Làbora.

Funcionalitats a implementar

Les funcionalitat a incorporar son:

- Prescripció d'un recurs de Labora.
- Modificació d'un recurs de Labora (aprovació, denegació, interrupció, baixa).

Tal i com s'ha explicat per a la prescripció d'altres recursos, existirà una prescripció homogènia que caldrà particularitzar per al recurs Làbora:

1. Identificar beneficiari i sol·licitant.
 - Comú: Identificació unívoca del ciutadà beneficiari i del sol·licitant.
2. Identificar prescriptor.
 - Comú: Identificació unívoca del ciutadà sol·licitant o del professional prescriptor que realitza la sol·licitud.
3. Recurs sol·licitat.
 - Particular: Labora
4. Revisió informació/recursos del ciutadà ja existent.
 - Comú: El sistema validarà si ja existeix la fitxa del ciutadà i si aquest ja disposa de del servei que s'està sol·licitant en actiu.
5. Requeriments inicials + incompatibilitats.
 - Particular: El sistema validarà que el ciutadà compleix els requisits per què se li gestioni el recurs i verificarà que no estigui rebent d'altres d'incompatibles.
6. Tractaments necessaris (consentiments).
 - Comú/Particular: gestió dels consentiments necessaris per poder registrar la sol·licitud i dades del ciutadà, per a interoperar amb els sistemes necessaris per a gestionar-li el servei i per a traslladar al proveïdor les serves dades per poder-li gestionar la sol·licitud.
7. Recuperació Informació necessària /interoperabilitats.
 - Particular: Es preveu que calgui interoperabilitat amb els Servei d'ocupació i amb el SEPE.
8. Validacions (Info. necessària i documentació).
 - Particular: En algunes derivacions es preveu que pugui ser necessari adjuntar documentació en la petició al servei Labora.
9. Enviar a aprovar / Gestió TS.
 - Particular: Actualment no cal aprovació per a la derivació a Làbora.
10. Autoritzacions/Aprovacions.
 - Particular: No aplica per Làbora.
11. Assignació recurs.
 - Particular: No aplica per Làbora.
12. Llista espera.
 - Particular: La llista d'espera la gestiona actualment el proveïdor del servei
13. Gestió proveïdor.
 - Particular: No aplica per àpats.

14. Revisió Proposta Prestació (+autoritzacions).

- Particular: l'empresa proveïdora del Servei (a priori a partir d'una integració amb el seu sistema) confirmarà la prestació del servei i informarà la data d'inici de la prestació. Actualment, el proveïdor està utilitzant el seu propi sistema i els professionals de l'IMSS han d'accedir per consultar l'estat del recurs, però aquest comportament es vol modificar. El sistema haurà de recopilar aquesta informació per poder fer el seguiment dels costos del servei i perquè els professionals puguin conèixer si la persona ja està sent atesa pel servei Labora.

15. Finalització Sol·licitud.**Integracions**

Actualment existeix una integració amb el sistema del proveïdor del Labora però la prescripció es realitza sobre l'eina del proveïdor. No obstant s'espera que amb el nou sistema es realitzi la prescripció al CRM i es desenvolupi la integració per enviar les sol·licituds al servei L'àbora i per recollir els canvis d'estats de la petició.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Repositori dades bàsiques (indicadors recurs Labora)

S'incorporarà aquest recurs al seguiment dels indicadors dels diferents recursos de cada servei ja inclosos a les actuacions del procés d'atenció 2 i 3.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Caldrà incorporar els recursos ja existents a l'aplicació SIAS, i per tant al tractar-se d'una aplicació corporativa la qualitat de les dades és Alta.

5.1.5.5 Èpica 4. Prescripció, aprovació, modificació, renovació, interrupció, baixa i seguiment Banc d'aliments

L'objectiu d'aquesta èpica és la configuració de la prescripció i seguiment dels recursos de Banc d'Aliments (DISA, Rebost, Programa Básico, ...) per diferents serveis d'atenció, inicialment CSS, SAIER i SPSS, i per tant ampliant les funcionalitats de prescripció ja incloses a les actuacions procés d'atenció 2 i procés d'atenció 3, integrant-se amb l'eina eQualiment.

Funcionalitats a implementar

Les funcionalitats a incorporar són:

- Prescripció d'un recurs. Al fer la prescripció es navega a l'aplicació eQualiment, seleccionat el centre (DISA, rebost, ...) al que es vol derivar al ciutadà i la seva unitat familiar. Es en eQualiment on es cerquen les dades del ciutadà i la seva unitat familiar, donant d'alta la petició, creant el recurs a la fitxa d'usuari.
- Modificació d'un recurs (aprovació, denegació, interrupció, baixa). Es fa sempre des de l'aplicació eQualiment, actualitzant-se l'estat a Salesforce, fent ús dels serveis desenvolupats a l'èpica 1. Integracions.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Repositori dades bàsiques (indicadors recurs DISA i Banc d'aliments).

S'incorporarà aquest recurs al seguiment dels indicadors dels diferents recursos de cada servei ja inclosos a les actuacions del procés d'atenció 2 i 3.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Caldrà incorporar els recursos ja existents a l'aplicació SIAS, i per tant al tractar-se d'una aplicació corporativa la qualitat de les dades és Alta.

5.1.5.6 Èpica 5. Prescripció , aprovació, modificació, renovació, interrupció, baixa i seguiment Guardamobles

Dins de les tasques de Suport a la persona davant de situacions de desnonaments que desemboquen en la pèrdua de l'habitatge a raó d'una resolució judicial, i davant la prohibició d'abandonar a la via pública béns o estris si no és en els termes previstos a l'Ordenança de medi ambient en relació amb els residus, l'Ajuntament de Barcelona ofereix els serveis de Transport dels estris personals a un altre recurs habitacional o bé a un magatzem contractat per l'Ajuntament, i el manteniment dels estris personals durant un període de temps en un magatzem contractat per l'Ajuntament.

El ciutadà i la seva unitat familiar tenen dret a l'accés al servei quan es trobi en situació de desnonament, al transport gratuït dels estris personals a un magatzem o a un altre domicili (poden ser dos domicilis destí), i a l'emmagatzematge durant tres mesos, prorrogables, dels estris personals que han de ser recollits per la persona interessada i a càrrec d'aquesta darrera.

La tipologia de serveis que es poden portar a terme són:

- **Servei de recollida.**
- **Servei d'emmagatzematge i custòdia temporal de béns.**
- **Servei de retorn.**
- **Servei de transport de domicili a domicili.**

El lloc de recollida del servei haurà de ser dins Barcelona ciutat, encara que en cas de retorn dels mobles al nou domicili, o en el cas de transport de pis a pis, el servei s'haurà de poder realitzar més enllà de Barcelona ciutat, abastant tota la Regió Metropolitana de Barcelona (RMB).

Funcionalitats a implementar

Prescripció: La prescripció del servei de Guardamobles es pot iniciar majoritàriament des dels següents Serveis de l'Ajuntament:

- Centres de Serveis Socials (CSS).
- Servei d'Inserció Social (SIS).
- Servicio d'Atenció, Recuperació i Acol·lida (SARA).
- Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP).
- Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).
- Servei d'Atenció als Immigrants, Estrangers i Refugiats (SAIER).

Quan en el servei de Guardamobles es crea una nova sol·licitud autoritzada de trasllat es passa la informació al proveïdor perquè pugui planificar el seu treball.

Fora de l'Ajuntament, també es pot prescriure des d'un jutjat, de manera extraordinària. En aquest cas, el proveïdor proporciona al referent del centre que l'hi pertoca segons l'adreça del desnonament, la informació del trasllat. El referent selecciona o crea l'usuari al qual corresponen els bens que s'han dipositat al magatzem i l'hi obre una atenció (si no la té oberta). El referent crea una sol·licitud simplificada (donat que no es disposa de tota la informació). Aquesta sol·licitud no inclou el trasllat al guardamobles donat que aquest trasllat ja està fet. Les dades a registrar de la sol·licitud són les següents:

- Usuari al qual correspon
- Motiu de la petició. En aquest cas es un valor fix que correspon a "entrada de jutjat"
- Data d'inici: correspon a la data d'entrada que ha informat el proveïdor
- Identificador intern del proveïdor

La sol·licitud quedarà sempre en estat "autoritzada". Al crear-se la sol·licitud no es comunicarà la realització de trasllat al proveïdor (donat que no hi ha trasllat) sinó que es comunicaran les dades de referència de la sol·licitud Comunicar dades entrada jutjat.

A banda de la prescripció hi haurà les següents accions de seguiment:

- Aprovació: El tècnic de guardamobles es el responsable de autoritzar o denegar la sol·licitud quan aquesta implica 2 adreces de destí, en la resta de casos, en cas de destí magatzem o un únic domicili, la sol·licitud neix en estat "autoritzada". De la mateixa manera si el valor dels bens a traslladar superen els 12.000€, també caldrà autoritzar/denegar el trasllat. Quan en el servei de Guardamobles es crea una nova sol·licitud autoritzada de trasllat es passa la informació al proveïdor perquè pugui planificar el seu treball.
- Modificació: El proveïdor notifica quan fa el trasllat planificat i si s'ha pogut realitzar. Aquesta informació a part de la confirmació de realització del trasllat inclou els costos del servei. En el cas que el trasllat no s'ha pogut realitzar el proveïdor indicarà el motiu de la incidència i es tancarà el recurs de Guardamobles. Per iniciar un altre trasllat s'ha de prescriure de nou. Els motius de no poder fer un trasllat són:
 - Existència de plagues.
 - Absència de l'usuari
 - Altres motius

- Renovació: La pròrroga del servei de Guardamobles la pot demanar el referent de l'usuari afectat. Caldrà indicar el període de mesos addicionals pel qual es fa la pròrroga, per defecte prendrà el valor per defecte d'un mes i el motiu pel qual es fa la pròrroga. Al realitzar l'acció es modificarà la data prevista de sortida del guardamobles afegint el nombre de mesos que s'ha introduït. Si l'acció la fa el referent i el període total del guardamobles des de l'inici fins la nova data de fi introduïda supera un determinat nombre de mesos es crea una tasca al tècnic de guardamobles per que autoritzi la pròrroga. Si la pròrroga no excedeix del temps màxim quedarà automàticament autoritzada i s'executarà la funció. Quan un usuari té un guardamobles actiu, el referent podrà marcar que té aprovat un pis de la taula d'emergències. Això implicarà la creació d'una pròrroga sense data de fi determinada ja que en aquest cas el guardamobles s'estendrà fins que a l'usuari li siguin lliurades les claus del pis. Un cop la pròrroga està autoritzada, es comunica al proveïdor de guardamobles.
 - Interrupció: Quan l'usuari la realitza pels seus propis medis una sortida de Guardamobles total (si és parcial, s'actualitza amb els m3 ocupats després de la sortida, però el servei de Guardamobles continua), el servei de guardamobles queda finalitzat. La retirada de bens pot ser realitzada pel usuari titular o per la persona autoritzada que es van indicar en la sol·licitud.
 - Baixa: La baixa es correspon a una nova sol·licitud de trasllat dels bens d'un usuari que estan en guardamobles a un domicili. Aquesta sortida sempre ha de ser total i per tant un cop realitzada el guardamobles queda finalitzat. El professional registrarà la següent informació:
 - Data en que s'ha de realitzar el trasllat
 - Adreça de descàrrega. Aquesta adreça pot correspondre a la ciutat de Barcelona o a algun del municipis on està permès. Per tant la llista de municipis ha de estar restringida només a aquells que s'han parametritzat.La funció crearà un nou trasllat planificat d'acord amb aquestes dades i es comunicarà al proveïdor, una sortida de guardamobles amb trasllat.
- Un altre tipus de baixa seria la creació d'una nova sol·licitud de enviament a residus dels bens d'un usuari que estan en guardamobles quan aquest enviament es fa d'acord amb el propi usuari. Si no és possible contactar amb l'usuari, el referent pot sol·licitar al tècnic de guardamobles que faci una publicació al BOE per tal de poder realitzar l'enviament a residus. Es permet adjuntar un document que serà signat pel usuari. Al executar la funció es crearà un servei d'enviament a residus que quedarà pendent d'autoritzar i generarà una tasca al tècnic de guardamobles, per

tal que l'autoritzi. Un cop autoritzada, es comunica la proveïdor l'enviament a residus.

- Seguiment: Es genera una tasca al tècnic de guardamobles quan cal l'aprovació d'un trasllat. Es genera una tasca al referent de l'usuari quan un trasllat acaba amb incidència. Quan un guardamobles està proper a la seva data de finalització prevista i segueix actiu es crea una tasca al referent per que contacti amb l'usuari per realitzar la sortida o faci una pròrroga. Es revisarà aquells Guardamobles que els falti n o menys de n dies per a la seva data de finalització prevista i no han estat prorrogats pel referent o no hi ha una petició d'enviament a residus.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Repositori dades bàsiques (Guardamobles).

S'incorporarà aquest recurs al seguiment dels indicadors dels diferents recursos de cada servei ja inclosos a les actuacions del procés d'atenció 2 i 3.

Serà necessari facilitar el seguiment dels indicadors dels recursos i activitat (recursos oberts, tancats) específics per a Guardamobles: Nombre de trasllats, Nombre de altes a guardamobles, M3 ocupats, Nombre d'enviaments a residus, Nombre de baixes de guardamobles, Nombre d'usuaris fent us del servei, Nombre d'usuaris fent us del servei a final del mes, Nombre de dies fent us del servei

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Serà necessari migrar les dades corresponents al recursos que estiguin oberts en el moment de la migració. Aquestes dades no estan emmagatzemades a cap aplicació, a excepció del recurs com a tal a SIAS , per tant, la qualitat d'aquestes dades es considera baixa.

5.1.6 Altres allotjaments

5.1.6.1 Objectius i procediments

L'objectiu d'aquesta actuació es incloure la prescripció i seguiment de recursos d'allotjament que prescriuen i gestionen diferents serveis d'atenció.

L'actuació s'ha dividit en les següents èpiques:



5.1.6.2 Èpica 1. Integracions, gestió d'ocupacions per volumetria i gestió d'activitats

Els objectius que es volen assolir amb aquesta èpica son els següents:

- Implementació de totes les integracions necessàries en l'actuació Altres Allotjaments.
- Implementació d'un mòdul de configuració d'equipaments amb la seva gestió d'ocupacions.
- Implementació d'un mòdul de gestió d'activitats realitzades als equipaments.

Funcionalitats a implementar

Serà necessari implementar una funcionalitat de gestió d'allotjaments residencials. Aquesta funcionalitat implica:

- L'alta, modificació i baixa de diferents tipus d'allotjament amb les seves dades bàsiques com poden ser el seu nom, la seva ubicació, els preus de les estades, ...
- La configuració d'allotjaments segons la seva estada (llarga estada, curta estada, ...).
- La configuració d'allotjaments segons el perfil d'usuaris al que van dirigits (gent gran, persones sense llar, allotjaments d'urgència, violència de gènere, ...).
- La configuració dels serveis d'atenció que podran fer ús de cadascun dels tipus d'equipaments.
- Serà possible definir les habitacions de l'equipament, el número de places, si son places adreçades a algun perfil concret (dona/home/famílies/persones amb mobilitat reduïda/...).
- Actualització de la disponibilitat, reserva de places i control d'estades de les famílies o persones usuàries.
- Gestió de llista d'espera.
- Control i seguiment del cost de les estades i l'aportació dels ciutadans, controlant el pressupost del servei, i facilitant la generació de les pre-factures.

Per altra banda s'incorporarà una nova funcionalitat de gestió d'activitats i serveis realitzades als equipaments que inclou:

- Definició de les activitats i/o, vinculació a equipaments.
- Les activitats o serveis podran ser de lliure accés (per a persones que no tenen perquè residir a l'equipament) o reservades per a les persones allotjades a l'equipament.
- Planificació d'activitat o servei i gestió de places disponibles.
- Registre d'ús de persones usuàries o famílies a una activitat o servei.
- Control d'assistència a l'activitat.

Els tipus d'allotjaments que actualment existeixen son:

- Violència de gènere
- CUESB
- Persones vulnerables: Centres residencials (CRI), centres primera atenció (CPA), centres residencials d'atenció bàsica (CRAB), pisos d'inclusió, allotjaments de "primer la llar", allotjaments familiars, centres de dia.
- Gent gran: Habitatges amb serveis, Apartaments tutelats, Centres de dia, Residències de gent gran i SAUV.

Integracions i sincronització

- Integració amb Agents Externs, on els professionals de les residències, habitatges amb serveis, apartaments tutelats, centres de dia, ... de Gent Gran gestionen l'assignació de recursos, la disponibilitat, les activitats....

Explotació de dades

Serà necessari desenvolupar un informe que reflecteixi la comunicació bidireccional de les integracions realitzades entre Salesforce i els diferents serveis d'integració implementats. La informació haurà de poder ser presentada per servei d'atenció, centre, mes i any. Caldrà recollir la informació de les integracions realitzades des de Salesforce cap a altres sistemes i des d'altres sistemes cap a les nostres dades de Drets Socials a Salesforce.

Serà necessari la creació d'Informes de seguiment, llistats i consultes de les sol·licitud dels diferents tipus d'allotjament filtrats pel tipus d'allotjament, estat, dates, servei d'atenció, centre, professional prescriptor, unitat familiar, ... incorporant informació de les modificacions realitzades (modificació, renovació interrupció, baixa, ...). Serà necessari poder tenir informació de l'itinerari dels diferents recursos d'allotjament utilitzats per una unitat familiar en els diferents períodes. Caldrà incorporar informes per fer el seguiment de les estades vigents i pròximes a venciment, controlar el temps d'estada mig per allotjament, per tipus d'allotjament, ...

Serà necessari poder configurar alertes per a poder fer un seguiment i control dels de les sol·licituds d'allotjament prescrits pels professionals dels diferents serveis i centres i per unitat familiar. Aquestes alertes es podran definir a partir de terminis, dies d'allotjament acumulats, durada d'allotjament de la unitat familiar, ... i poder-ho analitzar per professional prescriptor, per centre o servei.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

5.1.6.3 Èpica 2. Prescripció i aprovació allotjament SARA, CUESB

L'objectiu d'aquesta èpica és la configuració de la prescripció i seguiment del recurs d'allotjament dels serveis d'atenció Sara i CUESB, i per tant ampliar les funcionalitats de prescripció ja incloses a les actuacions procés d'atenció 1 i procés d'atenció 3.

El Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida (SARA) ofereix atenció i tractament psicosocial a persones que pateixen o han patit situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents, i persones LGTBI, o persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència), seguiment dels casos i assessorament jurídic en les actuacions judicials. També proporciona assessorament a personal professional i a persones de l'entorn de les víctimes, i a més és la porta d'entrada al dispositiu d'acolliment per violència masclista de la ciutat i el servei referent en tots els casos mentre dura l'acolliment. Des del SARA s'ofereix l'acolliment residencial a les persones que es troben en situació de violència masclista de risc alt, amb l'objectiu d'acompanyar-les en el seu procés de recuperació. Un cop acabat l'acolliment, el SARA pot continuar l'atenció terapèutica ambulatoria, sempre que la persona ho vulgui.

El CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona), ofereix una atenció urgent a les persones afectades per una situació que exigeix una intervenció professional immediata i ineludible amb la finalitat d'evitar o minimitzar el perjudici o risc de la persona o persones afectades. L'atenció és per a la ciutat de Barcelona i els municipis de l'AMB amb els quals hi ha conveni de col·laboració. En general:

- Quan perilla la integritat física o psíquica de la persona.
- Quan hi ha certesa de maltractaments i no hi ha factors de protecció en l'entorn més immediat que ho puguin evitar o contenir.

Situacions d'urgència més freqüents:

- Pèrdua sobtada d'allotjament.
- Maltractament o sospita de maltractament greu d'infant, persones grans o dependents.
- Maltractament per violència de gènere.
- Pèrdua d'autonomia funcional parcial o total (accident, malaltia sobtada...).
- Desaparició del cuidador o cuidadora principal.
- Manca d'alimentació, principalment en persones en situacions d'especial vulnerabilitat: infància, gent gran, persones amb discapacitat, etc.
- Altres necessitats peremptòries puntuals: medicació urgent en cas de malaltia.
- Necessitat imprescindible de desplaçament per motius familiars, laborals, etc.
- Qualsevol altra en què les persones requereixin atenció psicosocial immediata.

En el cas del CUESB, els dies d'estada estàndard en el centre seran entre dos i cinc dies. L'acollida acabarà perquè les persones puguin retornar al seu domicili o perquè les condicions que van motivar l'acollida han desaparegut.

Per tant entre les funcions tant del servei SARA com del CUESB està l'allotjament temporal de les persones ateses per aquests serveis, formant part del procés d'atenció que es va incloure a les actuacions procés d'atenció 1 i procés d'atenció 3..

Funcionalitats a implementar

Les funcionalitats a incorporar en aquesta èpica son:

- Prescripció d'un recurs d'allotjament, consultant la disponibilitat de places per tipus d'allotjament i/o allotjament concret, per un ciutadà i els membres de la seva unitat familiar, vinculant-los amb les seves fitxes d'usuari. La prescripció inclou la validació de dades i criteris de prescripció i un flux aprovació/denegació, assignant un recurs i/o habitació concret en plaça fixa o en llista d'espera en cas d'aprovació. La prescripció també implicarà la signatura i incorporació a l'expedient de documents per part de la persona usuària i del professional referent.
- Modificació estada: renovació, interrupció, baixa prevista, baixa definitiva, canvi d'allotjament, canvi habitació,...

Cal tenir en compte que els recursos d'allotjament d'una persona hauran de ser visibles des de l'expedient de la persona i visibles per l'usuari des de la APP/espai virtual Barcelona Social.

Les funcionalitat a evolucionar son:

- Configuració d'equipaments, d'activitats i serveis: creació, configuració i gestió dels equipaments específics de SARA i CUESB, dels serveis (d'higiene, d'alimentació, d'atenció sanitària i d'infermeria, de consigna, de rober, ...), i activitats en cada allotjament, registre d'activitats i serveis.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Repositori dades bàsiques (indicadors persones allotjades).
- SARA -Acolliment.
- SARA - Serveis acollida.
- Informe CUESB.

Serà necessari la creació d'Informes de seguiment, llistats i consultes sobre les estades i les persones allotjades als serveis SARA i CUESB, tal i com es descriu a l'apartat d'explotació de dades de la èpica 1 d'aquesta actuació.

S'incorporaran aquests recursos al seguiment dels indicadors dels diferents recursos de cada servei ja inclosos a les actuacions del procés d'atenció 1 i 3.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Caldrà incorporar els recursos ja existents a les aplicacions CUESB i SARA, i per tant al tractar-se d'aplicacions corporatives la qualitat de les dades és Alta.

5.1.6.4 Èpica 3. Prescripció i aprovació Sensellarisme

El Servei d'Acol·liment Residencial per a Persones sense Llar ofereix acolliment d'allotjament temporal a persones que estan en situació de sensellarisme i/o en situació de greu exclusió residencial. S'adreça a persones sense llar de la ciutat, principalment homes i dones de més de 18 anys amb greus dificultats socials, però també pot acollir famílies. No són serveis d'accés urgent.

Els criteris generals d'accés són els següents:

- La persona no disposa d'habitatge.
- Sense recursos econòmics o insuficients per sobreviure.
- Situació de vulnerabilitat social.
- Que no manifesti conductes agressives o alterades.
- No tenir discriminant sanitari que impedeixi l'estada en un centre residencial social.
- Tenir autonomia per les AVD que no siguin incompatibles amb les característiques del recurs.
- No requerir atenció sanitària especialitzada o d'alta intensitat.
- Requeriment de suport socioeducatiu.
- Requeriment de vinculació a un referent social.

Els objectius del servei son:

- Oferir un espai de relació a les persones sense llar que eviti o millori les situacions de desarrelament social en què es troben.

- Oferir una programació diària d'activitats socioeducatives i lúdiques, adreçades a millorar les habilitats i possibilitats d'inserció social de les persones ateses.
- Permetre, a través d'una metodologia participativa, el canvi en les actituds i aptituds per tal de contribuir a l'autonomia i integració de les persones en situació de sensellarisme a la comunitat.
- Conèixer persones en situació de sensellarisme que no han estat detectades pels diferents serveis de la Direcció de serveis d'atenció al sensellarisme o que, en principi, s'han mostrat reticents a iniciar un pla de millora.
- Oferir serveis i activitats orientades a la inserció social, laboral i a la recerca d'habitatge per les persones en situació de sensellarisme.
- Crear, millorar i consolidar els hàbits d'higiene, alimentació i educació sociosanitària d'aquest grup de població.
- Possibilitar la seva inserció en la xarxa normalitzada de serveis i recursos de la ciutat.
- Prestar acolliment nocturn de caràcter temporal, servei d'higiene, alimentació, infermeria i consigna diàriament, per a persones en situació de sensellarisme a la ciutat.
- Possibilitar l'atenció social professional a les persones ateses, per tal d'iniciar processos d'inserció social.
- Intervenir socioeducativament amb les persones ateses per aquest servei per tal de millorar-ne la situació.

Funcionalitats a implementar

Les funcionalitats a implementar són:

- Prescripció d'un recurs d'allotjament, consultant la disponibilitat de places per tipus d'allotjament i/o allotjament concret, per un ciutadà i els membres de la seva unitat familiar, vinculant-los amb les seves fitxes d'usuari. La prescripció inclou el seu flux d'aprovació o denegació, assignació de recurs des del propi centre o via la comissió d'accés, en plaça fixa o en llista d'espera.
- Gestió d'estades: renovació, interrupció, baixa prevista, baixa definitiva, canvi d'allotjament, canvi habitació, registre d'estades, registre d'activitats...
- Gestió accés directe a un allotjament, sense prescripció prèvia d'un professional.
- Atès que en la majoria d'equipaments la demanda excedeix la capacitat, serà necessari dotar al sistema d'un mòdul centralitzador de les peticions d'allotjament perquè puguin ser avaluades de forma global, prioritzades i ateses. També s'haurà de dotar al sistema de la capacitat de gestionar llistes d'espera. L'ús del mòdul de centralització de la demanda i de la llista d'espera ha de ser configurable per a cada tipologia de recurs d'allotjament, per tal de donar resposta als canvis organitzatius previstos en relació als recursos d'allotjament.

Les funcionalitat a evolucionar son:

- Configuració d'equipaments, d'activitats i serveis: creació, configuració i gestió dels equipaments específics de Sensellarisme, dels serveis (d'higiene, d'alimentació, d'atenció sanitària i d'infermeria, de consigna, de rober, ...), i activitats en cada allotjament, registre d'activitats i serveis.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Repositori dades bàsiques (indicadors persones allotjades).
- Informe dades bàsiques Sense Sostre.

Serà necessari la creació d'Informes de seguiment, llistats i consultes sobre les estades i les persones allotjades als diferents equipaments de Sense Illar (Centres Primera acollida, Centres Residencials d'Inclusió, Centres Residencials d'atenció Bàsica, Pisos d'inclusió, Primer la llar, ...) tal i com es descriu a l'apartat d'explotació de dades de la èpica 1 d'aquesta actuació.

S'incorporaran aquests recursos al seguiment dels indicadors dels diferents recursos de cada servei ja inclosos a les actuacions del procés d'atenció 2, 3.

En aquests equipaments, a banda de les estades es presten serveis com per exemple higiene, serveis mèdics i d'altres que hauran d'incorporar-se en els informes i llistats. Dels serveis prestats caldrà poder obtenir indicadors d'ús dels serveis per cadascuna de les persones usuàries i/o unitats familiars, així com el seguiment de les persones en llista d'espera.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Caldrà incorporar els recursos residencials de sensellarisme ja existents a l'aplicació corporativa Sense Sostre, i per tant al tractar-se d'una aplicació corporativa la qualitat de les dades és Alta

5.1.6.5 Èpica 4. Prescripció i aprovació Gent gran

Els Serveis d'Atenció Residencial, Diürna i Alternatives habitacionals per a persones grans s'encarreguen de gestionar els serveis residencials adreçats a les persones grans de la ciutat per mantenir el benestar a la seva vida quotidiana i cobrir les seves necessitats amb el màxim nivell de qualitat possible quan aquestes persones ja no poden romandre al seu entorn habitual, procurant serveis adaptats a la seva vida, nivell d'autonomia i necessitat de suport. Permeten

- Oferir possibilitats diverses d'acolliment residencial per a persones grans en el moment en què no poden continuar vivint en el seu entorn habitual.
- Garantir la cura i l'atenció adequada al nivell d'autonomia, necessitat i suport requerits.
- Garantir l'atenció a les persones grans en situacions d'urgència social.
- Oferir prestacions econòmiques per fer front al pagament d'un servei de suport per millorar la qualitat de vida, tant de les persones grans que resideixen en domicilis privats i necessiten una cura continuada, com de les persones que en tenen cura

Existeixen diferents modalitats d'acolliment:

- Residències municipals: Acolliment residencial amb caràcter permanent i d'assistència integral adreçat a persones que necessiten una atenció i supervisió constants atesa la seva manca d'autonomia personal, situació de dependència i/o altres circumstàncies econòmiques, socials o familiars que fan que no puguin restar al seu domicili.
- Habitatges amb serveis per a persones grans:
 - Són habitatges socials de lloguer protegit, propietat de l'Institut Municipal de l'Habitatge (IMHAB), adreçats a persones grans (a partir de 65 anys), amb capacitat per portar a terme les activitats de la vida diària de forma autònoma o amb necessitat de supervisió i que no tenen habitatge o no és accessible.
 - L'objectiu és oferir a les persones grans de la ciutat un habitatge adaptat, segur, confortable i integrat a la comunitat, amb el suport necessari per mantenir la seva autonomia personal, evitant l'aïllament i la soledat no desitjada
 - Ofereix serveis: Direcció de l'equipament, Consergeria, Auxiliar de geriatría, Auxiliar de neteja, Activitats de dinamització comunitària, Servei d'alarmes internes, Suport al petit manteniment de l'habitatge i zones comunes, Servei de bugaderia, Servei de teleassistència municipal, Servei d'administració de l'edifici
 - El preu de lloguer que pagarà la persona s'estableix en funció de la seva capacitat econòmica. Es garantirà que la persona disposi d'una quantitat

mínima equivalent al 85% de l'IRSC (una persona sola) i del 130% de l'IRSC (dues persones). Pagament mitjançant domiciliació bancària a l'Institut Municipal de l'Habitatge (IMHAB).

- Apartaments tutelats: Els apartaments tutelats ofereixen un habitatge amb suport professional per a persones grans, de més de 65 anys i excepcionalment persones de més de 60 anys, autònomes que, per circumstàncies sociofamiliars, no poden romandre a la pròpia llar i que requereixen certs suports funcionals o socials per viure de manera independent
- SAUV (Servei d'Acol·liment d'Urgències a la Velleja): El SAUV proporciona acolliment residencial temporal a persones amb vinculació territorial demostrada a la ciutat de Barcelona, més grans de 65 anys (o excepcionalment de menor edat), que per diversos motius es troben en una situació d'urgència social, inclosos els presumptes maltractaments, i on l'única resposta vàlida és l'ingrés en un centre residencial per a persones grans
- Centre de dia: Equipament que ofereix una atenció integral diürna a les persones grans en situació de dependència adaptada a les seves necessitats físiques, socials i cognitives, que pretén millorar al màxim el nivell d'autonomia personal de les persones ateses i constitueix un suport a les seves famílies complementant la cura que aquestes famílies fan a l'entorn domiciliari.

Cal considerar que la prescripció dels recursos d'habitatge per a gent gran es pot realitzar per professionals de l'IMSS i per professionals de les àrees bàsiques de salut. En aquest últim cas els professionals realitzaran la prescripció des de l'aplicació d'agents externs.

Funcionalitats a implementar

Les funcionalitats a desenvolupar dins d'aquesta èpica son:

- Prescripció d'un recurs d'allotjament, consultant la disponibilitat de places per tipus d'allotjament i/o allotjament concret, per un ciutadà i els membres de la seva unitat familiar, vinculant-los amb les seves fitxes d'usuari. La prescripció inclou el flux aprovació/denegació, assignació de recurs des del propi centre, en plaça fixa o en llista d'espera.
- Gestió d'estades: renovació, interrupció, baixa prevista, baixa definitiva, canvi d'allotjament, canvi habitació, registre d'estades, registre d'activitats...

Les funcionalitat a evolucionar son:

- Configuració d'equipaments, d'activitats i serveis: creació, configuració i gestió dels equipaments específics de Gent gran, dels serveis (d'higiene, d'alimentació, d'atenció sanitària i d'infermeria, de consigna, de rober, ...), i activitats en cada allotjament, registre d'activitats i serveis.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Repositori dades bàsiques (indicadors persones allotjades).
- Informe Habitatges amb serveis.

Serà necessari la creació d'Informes de seguiment, llistats i consultes sobre les estades i les persones allotjades als diferents equipaments de Gent gran (Residències, centres de dia, apartaments tutelats, habitatges amb serveis, SAUV, Respir, ...) tal i com es descriu a l'apartat d'explotació de dades de la èpica 1 d'aquesta actuació.

S'incorporaran aquests recursos al seguiment dels indicadors dels diferents recursos de cada servei ja inclosos a les actuacions del procés d'atenció 1, 2 i 3. Serà necessari facilitar el seguiment dels indicadors dels recursos de cada modalitat d'acolliment, entre altres: nº total promocions, nº d'habitatges construïts, nº de places en cada habitatges, nº d'habitatges adjudicats, nº d'altres, nº de baixes, serveis utilitzats, activitats realitzades, etc.

En aquests equipaments, a banda de les estades es presten serveis com per exemple higiene, serveis mèdics i d'altres que hauran d'incorporar-se en els informes i llistats. Dels serveis prestats caldrà poder obtenir indicadors d'ús dels serveis per cadascuna de les persones usuàries i/o unitats familiars, així com el seguiment de les persones en llista d'espera.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Caldrà incorporar els recursos residencials d'Habitatges amb serveis ja existents a l'aplicació corporativa d'Equipaments, i per tant al tractar-se d'una aplicació corporativa la qualitat de les dades és Alta.

Respecte a SAUV, caldrà incorporar els recursos des de l'aplicació no corporativa que fan servir. La qualitat de les dades també serà alta.

5.1.6.6 Èpica 5. Prescripció i aprovació allotjament Nausica

L'objectiu d'aquesta èpica és la configuració de la prescripció i seguiment del recurs d'allotjament de Nausica que forma part del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) que és el centre de referència per a l'orientació i assessorament a persones immigrades i refugiades a la ciutat. Per tant aquesta èpica amplia les funcionalitats de prescripció ja incloses a l'actuació procés d'atenció 2.

El programa NAUSICA s'emmarca en l'acolliment i el suport a persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional residents a la ciutat de Barcelona i que no han assolit autonomia i requereixen un suport específic. Per dur a terme aquesta tasca, es posa en marxa un servei d'habitatges amb suport i acompanyament professional que s'adequa, a través d'itineraris individuals o familiars, a les diferents realitats i perfils.

Els habitatges es distribueixen de manera específica segons els perfils i les necessitats d'atenció, i es poden compartir amb altres persones o unitats familiars. Es cobreixen les despeses de la llar i les que se'n derivin, com subministraments, necessitats bàsiques, i aquelles que provinguin del procés d'inserció laboral, social o formatiu/educatiu corresponent. Sota el paraigües de l'impuls de l'autonomia i la inserció sociolaboral a la ciutat, aquesta intervenció va destinada a acompanyar en la consolidació de la persona o nucli familiar al territori.

Funcionalitats a implementar

Les funcionalitat a implementar respecte als recursos d'allotjament de SPSS, SARA o CUESB son:

- Prescripció d'un recurs d'allotjament, consultant la disponibilitat de places per tipus d'allotjament i/o allotjament concret, per un ciutadà i els membres de la seva unitat familiar, vinculant-los amb les seves fitxes d'usuari. La prescripció inclou el flux aprovació/denegació, assignant un recurs i/o habitació concret en plaça fixa o en llista d'espera en cas d'aprovació. Els allotjaments poden ser tant en pisos gestionats pel servei Nausica com en pensions pels allotjaments d'urgència, per tant caldrà incloure el servei Nausica en les funcionalitats d'ATU (actuació ATU, Bancs Aliments, Làbora i Guardamobles, èpica 2)
- Gestió d'estades: renovació, interrupció, baixa prevista, baixa definitiva, canvi d'allotjament, canvi habitació, registre d'estades, registre d'activitats...

Les funcionalitat a evolucionar son:

- Configuració d'equipaments, d'activitats i serveis: creació, configuració i gestió dels equipaments específics de Nausica, dels serveis (d'higiene, d'alimentació, d'atenció

sanitària i d'infermeria, de consigna, de rober, ...), i activitats en cada allotjament, registre d'activitats i serveis.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Informe SAIER.

Serà necessari la creació d'Informes de seguiment, llistats i consultes sobre les estades i les persones allotjades als equipaments Nausica tal i com es descriu a l'apartat d'explotació de dades de la èpica 1 d'aquesta actuació. Caldrà incorporar aquests recursos als informes per fer el seguiment de les estades vigents i pròximes a venciment, controlar el temps d'estada mig per allotjament, per tipus d'allotjament, ... ja inclosos en altres èpiques d'aquesta actuació.

S'incorporaran aquests recursos al seguiment dels indicadors dels diferents recursos de cada servei ja inclosos a les actuacions del procés d'atenció 2.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Caldrà incorporar els recursos ja existents a eines ofimàtiques, per tant la qualitat de les dades es Mitja i es contemplen processos de depuració de dades abans que siguin carregades a Salesforce.

5.1.7 ICR (Informe de Coneixement de Residència)

5.1.7.1 Objectius i procediments

ICR es el document que cal sol·licitar quan un ciutadà vol empadronar-se però no resideix de manera continuada en un mateix habitatge de Barcelona (tot i que resideixi al municipi la major part de l'any) i, per tant, no pot acreditar cap tipus de documentació relativa al domicili, es a dir, es considera sense domicili fix.

Un cop concedit l'informe de coneixement de residència ja es podrà tramitar l'empadronament. Per tant, **l'obtenció de l'ICR és un pas previ a la sol·licitud d'empadronament que el ciutadà ha de realitzar.**

Cal tenir en compte que:

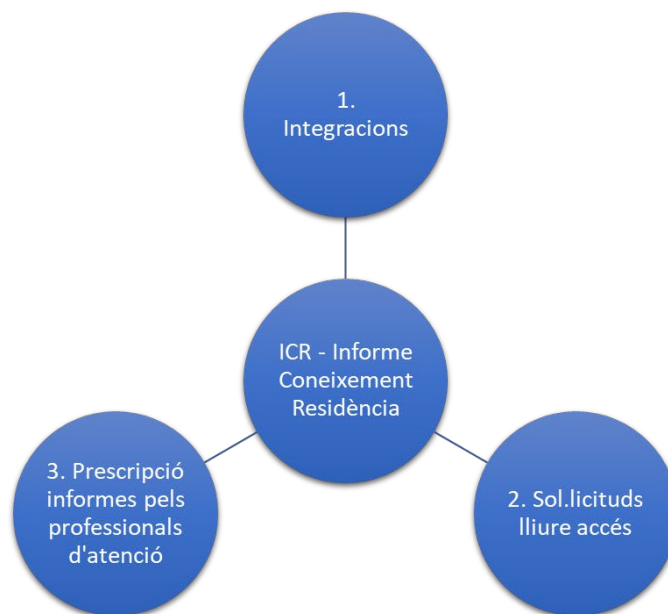
- La validesa de l'ICR és de tres mesos des de la data d'emissió; per tant, **el ciutadà disposa d'aquest temps per poder-se empadronar.**

Els objectius de l'actuació ICR son:

- Configuració de les sol·licituds de lliure accés d'ICR.
- Configuració i parametrització de la generació dels informes ICR pels professionals dels serveis d'atenció que durant la intervenció identifiquen la necessitat d'acreditar la residència d'una persona a la ciutat per possibilitar el seu empadronament..
- Implementació del procés de validació i aprovació de les sol·licituds, assegurant una integració eficient amb el procés d'Atenció Social i les funcionalitats vinculades a la Fitxa d'Usuari.
- Generar les peticions d'inspecció al domicili en els casos que sigui necessari i facilitar el seu seguiment.
- Generar els informes ICR per permetre el empadronament a la ciutat de Barcelona.

Els informes ICR tenen 2 possibles orígens: a petició del ciutadà o sol·licitud d'un professional. El sistema ha gestionar els dos tipus de sol·licituds amb el seu flux d'aprovació/denegació i la corresponen comunicació al peticionari, i generar l'informe en cas de resultat positiu. En cas de resultat negatiu caldrà acreditar els motius de denegació. Cal considerar que poden sol·licitar informes de coneixement de residència ciutadans que estiguin sent o no atesos als serveis socials, per tant, hi haurà sol·licitants que no constin en la base de dades de persones ateses.

L'actuació ICR es divideix en les següents èpiques:



5.1.7.2 Èpica 1. Integracions

Integracions i sincronització

En aquesta èpica es tenen en compte els desenvolupaments de les integracions amb d'altres sistemes per a poder gestionar els informes ICR.

- Integració amb l'APP //espai virtual Barcelona Social/amb el portal de tràmits i Ariadna.
- Integració amb MIB per comprovar dades.
- Integració amb sistema de generació de cartes per les sol·licituds de lliure accés.
- Integració amb el mòdul comú de signatura i el de porta-signatures que permeti signar digitalment documents per part de múltiples actors (ciutadà, professional o altres) de manera segura.

Explotació de dades

Serà necessari desenvolupar un informe que reflecteixi la comunicació bidireccional de les integracions realitzades entre Salesforce i els diferents serveis implementats.

La informació haurà de poder ser presentada per servei d'atenció, centre, mes i any. Caldrà recollir la informació de les integracions realitzades des de Salesforce cap a altres sistemes i des d'altres sistemes cap a les nostres dades de Drets Socials a Salesforce.

Caldrà proporcionar indicadors dels informes de residència sol·licitats per tipologia (instància de ciutadà/professionals atenció) per fer seguiment dels volums i dels temps de tramitació.

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'exploració de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'exploració de dades del propi Salesforce (exploració operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

5.1.7.3 Èpica 2. Sol·licituds Lliure Accés

Funcionalitats a implementar

Les funcionalitats a desenvolupar son:

- Recollida de les dades per crear la sol·licitud ICR de lliure accés pel ciutadà sol·licitant i la seva unitat familiar. El sistema ha d'identificar si el ciutadà o els membres de la unitat familiar ja tenen una sol·licitud d'ICR en curs, i proposar-li fer una modificació i no una nova alta, identificant a cada ciutadà a la BD (per document (dni, nie, passaport), nom-cognoms, adreça, data naixement....), i en cas de no trobar-ho crear-lo, recollint el consentiment LOPC, i vinculant la petició d'informe a les fitxes de d'usuari del sol·licitant i dels membres de la unitat familiar. La creació de sol·licitud inclou un
- Flux validació. Possibilitar la validació automàticament les sol·licituds rebudes de recursos de lliure accés basant-se en les dades recollides i en criteris objectius d'elegibilitat establerts per al recurs en qüestió. En cas de no complir els requisits, el sistema no aprovarà automàticament la sol·licitud sinó que entrarà en el flux de validació manual, segons el flux d'estat definits pel recurs, incloent ordres de treball als inspectors.
- Gestió de les inspeccions. Seguiment de les inspeccions que es realitzen als domicilis.
- Generació informe. El sistema ha de generar, permetre signar i enviar tant l'informe ICR en cas d'aprovació com l'informe de denegació si finalment es denega la petició, guardant tots els informes a la fitxa d'usuari.

Exploració de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Informe ICR.

Es definiran reports, informes i quadres de comandament necessaris per a garantir el seguiment dels informes ICR:

- Serà necessari poder emetre llistats de les ordres de treball possibilitant filtrar per diferents dades.

- Es definiran informes/reports que permetin fer un seguiment dels informes ICR per diferents filtres: estat, districte, dates, edat, ...

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'exploració de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'exploració de dades del propi Salesforce (exploració operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Caldrà incorporar els informes ICR existents actualment en l'aplicació corporativa ICR, vinculant-los a la fitxa de la persona sol·licitant i a la seva unitat familiar.

Es tracta d'una aplicació corporativa la qualitat de les dades és Alta, però es contemplen processos de depuració de dades abans que aquestes siguin carregades a Salesforce perquè es una aplicació no vinculada a SIAS.

5.1.7.4 Èpica 3. Prescripció ICR

Funcionalitats a implementar

Els professionals d'atenció poden elaborar l'informe de coneixement de residència per un ciutadà i els membres de la seva unitat familiar. En aquest cas com el professional coneix la situació de la família no és necessari realitzar inspeccions.

Les funcionalitats a desenvolupar son:

- Prescripció/elaboració de l'informe ICR, per part d'un professional d'atenció, dins del procés d'atenció del ciutadà peticionari i la seva unitat familiar. Al igual que en el cas d'accés lliure, el sistema ha d'identificar si el ciutadà o els membres de la unitat familiar ja tenen una sol·licitud d'ICR en curs (lliure o prescripció d'un altre servei d'atenció).

Les funcionalitats a modificar son:

- Generació informe. El sistema ha de generar l'informe ICR en cas d'aprovació i guardar-lo en la fitxa d'usuari.

Explotació de dades

Actualment existeixen els següents informes en el PowerBI corporatiu pels quals serà necessari modificar l'origen de dades, passant d'obtenir les dades dels sistemes actuals a obtenir-se des de Salesforce. També serà necessari modificar els informes segons els canvis en els procediments i la estructura de dades implementada en Salesforce:

- Informe ICR.

Es definiran reports, informes i quadres de comandament necessaris per a garantir el seguiment dels informes ICR, tant els de lliure accés com els prescrits per serveis d'atenció:

- Caldrà incorporar als informes de lliure accés aquestes prescripcions. Es definiran informes/reports que permetin fer un seguiment dels informes ICR per diferents filtres: estat, districte, dates, edat, ...

Durant el procés de refinament es podran definir noves necessitats d'explotació de dades que hauran de ser implementades ja sigui amb les capacitats d'explotació de dades del propi Salesforce (explotació operativa) o en PowerBI (reporting transversal).

Migració

Caldrà incorporar els informes ICR existents actualment en l'aplicació corporativa SIAS. Es tracta d'una aplicació corporativa la qualitat de les dades és Alta.

5.1.8 Campanyes Fase 2

5.1.8.1 Objectius i procediments

Prèviament a aquesta licitació i a l'actuació **Campanyes F2**, s'ha portat a terme una altra actuació, anomenada *Unificació de campanyes Fase 1*, on s'han incorporat a la solució Salesforce per a la gestió dels ajuts que ofereix la Gerència de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida de l'Ajuntament de Barcelona a infants i joves per a la realització d'activitats de vacances d'estiu, activitats extraescolars d'educació i d'esports unificant el procés que permeten fer la valoració transversal a les 3 campanyes de la gerència.

A la Fase 1 s'han reformulat dels processos amb l'objectiu de guanyar eficiència i optimitzar els recursos no només de les famílies sinó també de l'administració. S'ha establert un primer procediment transversal, de periodicitat anual, que determina per cada unitat de convivència el tram de subvenció que li correspon, en base a l'algorisme establert. El segon procediment ja és propi de cada campanya permet a les unitats avaluades anteriorment, demanar per l'activitat escollida de la campanya, es redueixi la quota a pagar, en funció del tram assignat.

Per cada campanya només es possible gaudir d'ajut per única activitat, tot i que les tres campanyes són compatibles en si. L'import de la reducció de quota es determina amb un nou tràmit a l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT) on es necessari indicar per l'infant o jove el codi assignat. Aquest import està condicionat pel pressupost total, el número de sol·licitants i la tipologia de l'activitat.

La subvenció que te reconeguda la unitat de convivència no es paga directament al pare/mare/tutor de l'infant, sinó que paga directament a les entitats. HI ha 2 moment clau pel pagament: un pagament inicial pel % que es determini, que es fixa actualment a SF i

que es comú a totes les campanyes, i un darrer on es fa la liquidació, i per tant es tenen con compte les baixes que puguin dur-se a terme durant el curs.

Així doncs la Fase 2 busca incorporar a SF la part que resta del procés d'unificació de campanyes i que inclou, el registre de l'entitat, l'homologació de les activitats, el seguiment (baixes i justificació d'assistència) de les famílies a les activitats, ja que això determinarà la liquidació a fer a finalitzar cada campanya.

Els objectius de l'actuació **Campanyes F2** son els següents:

-

Proactivitat:

- Per poder ser proactius l'Ajuntament ha de tenir recollit el consentiment explícit de cada membre de la Unitat de convivència major de 18 anys.
- Ha de ser possible generar un esborrany amb dades actualitzades (s'interoperarà novament per recuperar les dades). Aquestes dades han de ser recollides des del Portal de tràmits perquè el sol·licitant pugui confirmar o corregir les dades per poder fer la tramitació de l'ajut corresponent.

Entitats:

- Disposar d'un registre comú d'entitats que estan habilitades per poder oferir activitats per qualsevol de les 3 campanyes. Serà un registre únic i transversal visible per les 3 campanyes.
- El registre d'entitats seguirà el procediment administratiu, per tant tindrà un tràmit a l'OVT i serà necessari que les dades arribin a SF per poder ser avaluades. Inicialment es considera només la sol·licitud, el recurs d'alçada queda fora de l'abast de la Fase 2.
- S'ha de contemplar que es treballarà amb expedient electrònic, que hi haurà accions post i que serà necessari integrar-se amb el GPA o el sistema per gestionar els expedients que estigui vigent. Considerem inicialment les accions post següents: esmena, resolució, al·legació, desistiment, renúncia, resolució de revocació i resolució de rectificació.

Activitats:

- Disposar de una eina comuna que permeti homologar les activitats.
- Podrà seguir un procediment Administratiu, i per tant s'haurà d'integrar amb el GPA o el sistema per gestionar els expedients que estigui vigent. Considerem inicialment les accions post següents: esmena, resolució, al·legació, desistiment, renúncia, resolució de revocació i resolució de rectificació.
- Serà un procés on es podran establir per cada campanya criteris específics per homologar l'activitat.

- Els criteris d'homologació han de poder revisar-se (afegir/treure criteris) anualment.

Control d'Assistència:

- Serà necessari disposar d'una eina comuna, disponible per totes les campanyes, pel control d'assistència dels alumnes amb subvenció.
- Aquesta eina ha de permetre fer una doble validació: assistència segons l'entitat i assistència segons la família.
- Salesforce podria:
 - o Integrar-se amb el gestor d'expedients de subvencions Subventio per a poder fer tant el pagament inicial com la liquidació.
 - o Ser directament el gestor d'expedient de subvenció: Creació de l'expedient per cada entitat, verificació de TGSS i Hisenda, recompte dels inscrits pel pagament inicial i de l'assistència per la liquidació final.
 - o Es farà informe per cada entitat que participi en les campanyes. Cada campanya es tractarà de manera individual.

Els procediments que s'implementaran en aquesta fase son els següents:

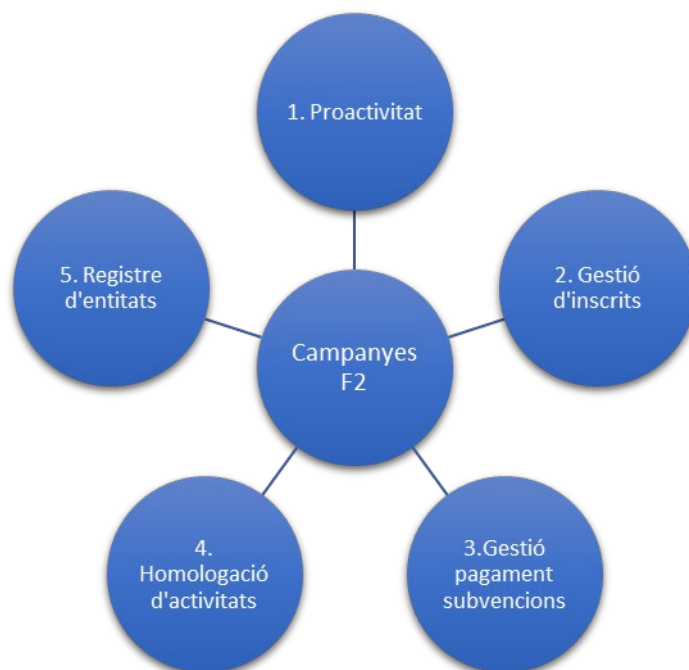
- Alta/Baixa entitat.
- Homologació activitat.
- Gestió dades activitat previ homologació.
- Creació/actualització de l'expedient de Subvenció (per a cada entitat):
 - Tant si es fa directament des de Salesforce o mitjançant Subventio:
 - Càlcul i creació d'informes per entitat per pagament inicial.
 - Càlcul de la liquidació i creació de l'informe per entitat pel segons i darrer pagament.
 - En el cas de que l'expedient es tracti amb Salesforce s'hauran de crear la resta de documents que conformin l'expedient per a cada Entitat.
- Seguiment d'assistència dels infants i joves subvencionats.

Els mòduls transversals del CRM a configurar/parametritzar en aquesta actuació son els següents:

- Mòdul d'Alertes, Avisos i Comunicacions
- Mòdul de Traçabilitat i Historial d'Activitat
- Mòdul d'Automatització de Fluxos de Treball

Mòdul d'actualització de la Fitxa d'Usuari i entitat

L'actuació **Campanyes F2** està composta per les següents èpiques:



5.1.8.2 Èpica 1. Proactivitat. Sol·licitud de la Subvenció de campanyes posteriors

L'objectiu d'aquesta èpica és la generació d'un esborrany de sol·licitud d'assignació de tram de properes campanyes.

A partir del 2026 totes les sol·licituds incorporaran, tant pel sol·licitant com per la resta de membres de la Unitat de convivència majors de 18 anys, el consentiment per l'obtenció de les seves dades per la generació de l'esborrany corresponent. Aquestes dades hauran d'estar disponibles a l'espai personal del sol·licitant.

Funcionalitats a implementar

Caldrà desenvolupar el procediment d'interoperabilitat condicionada a la edat actual dels fills inicialment inclosos a la unitat de convivència.

Verificació de nous membres de la Unitat de convivència.

Actualització de les dades de la Unitat de convivència respecte a la nova sol·licitud rebuda.

Verificació del codi IDALU de cada infant/jove sol·licitant de subvenció.

Integracions i sincronització

S'haurà d'integrar amb la OVT amb el gestor d'expedient administratiu.

S'haurà d'integrar amb el Registre d'Alumnes del Departament d'Educació (RALC).

Explotació de dades

Caldrà preveure la obtenció de dades estadístiques.

Migració

No es necessari cap migració donat que totes les dades ja resideixen a Salesforce.

5.1.8.3 Èpica 2. Gestió d'inscrits

L'objectiu d'aquesta èpica és desenvolupar l'eina que permeti dur a terme la correcta gestió dels inscrits que tenen dret a subvenció, tant per part de les entitats com per als gestors municipals. El número de sol·licituds que es rebien previ a la unificació de campanyes era de l'ordre de:

	2022	2023	2024
<u>Campanya Vacances Estiu (CVE)</u>	<u>25.130</u>	<u>26.487</u>	<u>28.173</u>
<u>Campanya Esport Extraescolar (CEE)</u>	<u>17.968</u>	<u>20.820</u>	<u>21.470</u>
<u>Campanya Tardes Educatives (CTE)</u>		<u>1.213</u>	<u>2.274</u>

D'aquests no totes resultaven beneficiàries de la subvenció però es pot considerar que al voltant del 80% de les sol·licituds sí que han rebut algun tipus de subvenció, el que vols dir, que només pel 2024 s'han hagut de gestionar, aproximadament:

	Total sol·licituds atorgades
<u>CVE</u>	<u>22.550</u>
<u>CEE</u>	<u>17.180</u>
<u>CTE</u>	<u>1.820</u>

Funcionalitats a implementar

Ha de ser possible l'establiment del vincle entre infant/jove que ha sol·licitat l'ajut i l'activitat. D'aquesta manera un cop finalitzat el termini d'inscripció i feta la resolució les entitats podran veure:

- Nom del pare/mare/tutor/a que ha presentat la sol·licitud
- Dades de contacte
- Nom del nen que farà l'activitat
- Torn i horari escollit

També caldrà recollir la data de baixa si l'infant/jove no realitza tota l'activitat. Aquest criteri ha de ser transversal per les 3 campanyes.

Serà necessari, com a part de la gestió d'inscrits guardar registre de quan es fa la consulta de confirmació d'assistència al pare/mare/tutor/a, i de la resposta que aquests han indicat i portar el control del número d'intents que s'han fet per obtenir la resposta. Tota aquesta informació serà necessària per generar l'informe de justificació posterior.

La consulta sobre l'assistència pot fer enviant un SMS i/o un correu electrònic al pare/mare/tutor/a que els portarà a un enllaç web on hauran de validar amb el seu DNI que són ells i contestaran sí/no.

Es definiran regles per resoldre discrepàncies entre la confirmació d'assistència de pare/mare/tutor/a i la confirmació d'assistència de l'Entitat que gestiona l'activitat.

La gestió dels inscrits te impacte directe en els dos pagaments que es farà a les entitats: tant el % inicial com la posterior liquidació.

S'han de poder parametritzar diferents criteris d'assignació de l'import subvencionat, com per exemple establir un pagament mínim garantit i/o determinar un percentatge en funció del temps d'assistència.

En el cas que l'infant canviï d'activitat per causes de força major només ho podrà fer dins de la mateixa entitat i rebrà una subvenció màxima que coincidirà amb l'import reconegut.

Si per la nova activitat li correspongués una quantitat menor, aquesta serà la subvenció.

D'aquests canvis ha de quedar constància i traçabilitat per poder justificar posteriorment els pagaments, i generar els informes corresponents.

En qualsevol cas, aquests canvis han de ser aprovats pels gestors municipals de la campanya, no sent possible aplicar el canvi directament per les entitats.

Integracions i sincronització

En aquest punt del procés no és necessari fer cap integració fora de SF. Els alumnes inscrits ja constaran pel 2on tràmit de la Fase 1 i les activitats per la homologació (punt anteriorment descrit).

Explotació de dades

Serà possible fer informes i reports per poder fer anàlisi estadístic dels inscrits, incloent si els canvis d'activitat.

Si no es mostren agregats ha de poder-se treure informació anonimitzada o pseudonimitzada.

Migració

No es preveu la migració de dades.

5.1.8.4 Èpica 3. Gestió pagament subvencions

L'objectiu d'aquesta èpica és la generació dels informes justificatius necessaris per al pagament de les subvencions, incloent tant el pagament inicial com la liquidació corresponent.

Cada campanya gestiona el seu propi pressupost, per això es manté el pagament a les entitats segons la campanya.

Funcionalitats a implementar

Aquesta èpica representa el tancament del procés d'implantació de la unificació de campanyes. Recull dades tant de la Fase 1 (beneficiari i import) com de la Fase 2 (entitat i gestió dels inscrits a l'activitat).

Caldrà una solució que permeti recollir els possibles canvis d'activitat (només dins de la mateixa l'entitat) que s'han comentat a l'èpica 3 – *Gestió d'Inscrits*, i garantint que l'import a liquidar tingui el compte els criteris/limitacions establerts.

Per al càlcul del pagament es tindrà en compte la data de baixa a l'activitat o les respostes sobre l'assistència. L'aplicació permetrà fixar el criteri en cas de discrepància entre l'assistència declarada pel pare/mare/tutor/a i la confirmada per l'entitat que ofereix l'activitat, si fos necessari i així es recollís a les bases corresponents.

Integracions i sincronització

En cas de que l'expedient de Subvenció sigui Subventio, per a cada entitat caldrà informar dels imports (inicial i liquidació) i generar l'informe que justifiqui les quantitats.

Explotació de dades

Cada entitat ha de poder veure un report amb les dades relatives al pagament.

Els gestors municipals tindran una visió global (de campanya), però també tindran l'opció de consular les dades concretes d'una entitat

Migració

En aquest punt ja no serà necessari dur a terme cap migració ja que totes les dades necessàries estan disponibles a SF.

5.1.8.5 Èpica 4. Homologació d'activitats

L'objectiu d'aquesta èpica és dur a terme la homologació de les activitats que formen part de les campanyes de CVE, CEE i CTE en una aplicació comuna.

Aquest tràmit podrà seguir un procediment administratiu, i per tant serà necessari estar integrat amb GPA (o el sistema per gestionar els expedients que estigui vigent) i OVT.

Per la campanya 2025-2026 les activitats de les 3 campanyes, comptant torns, horaris i edats són:

	Total activitats (incloent torns, horaris i grups per edats)
Campanya Vacances Estiu (CVE)	1.072
Campanya Esport Extraescolar (CEE)	5.900

Funcionalitats a implementar

L'homologació de les activitats d'una campanya es durà a terme pels responsables interns que gestionin les campanyes. Es disposarà d'un element que reculli totes les dades que es considerin rellevant per a la homologació d'una activitat.

La interacció amb SF es durà a terme de dos formes:

- A través de Public Sector en el cas dels gestors municipals de la campanya
- A través d'una web que consumeixi la informació disponible i que permeti que a les entitats responsables omplir les dades i actualitzar SF.

El sistema permetrà:

- Crear una fitxa d'activitat
- Copiar-la des d'una activitat homologada anteriorment
- Mantenir-la com a esborrany
- Sol·licitar la seva eliminació
- Enviar-la a homologació un cop completada

També serà possible adjuntar documents i indicar el curs i la campanya. Un cop homologada, no es podrà modificar. Les activitats tindran estats que permetran saber en punt es troben: esborrany, en tramitació, homologada, activa, inactiva...

Es permetrà que s'indiqui per cada activitat tant torns com horaris.

Per cada campanya i activitat es generarà un codi d'activitat en base als criteris que s'estableixin des del projecte. La regla general és que els criteris d'homologació es mantenen anualment, tot i que s'ha de permetre l'establiment del nou algorisme a partir d'una certa data.

Integracions i sincronització

La integració amb OVT de les activitats actives per la campanya està feta de Fase 1 (per la inscripció a les activitats es necessita el codi de l'activitat).

En el cas d'utilitzar un procediment administratiu, les integracions a implementar seran:

GPA (o el sistema per gestionar els expedients que estigui vigent) per a la gestió de les sol·licituds i tramitació de l'expedient.

Opentext per la gestió documental de l'expedient.

Explotació de dades

El sistema ha de permetre la generació d'informes i explotació estadística de les dades.

Si no es mostren agregats ha de poder-se treure informació anonimitzada o pseudonimitzada.

Migració

Fins que no es puguin habilitar les entitats serà necessari importar a SF les entitats actualment reconegudes. La informació es troba a dos aplicacions externes (BradLee i Whads) que es fan servir per aquesta finalitat.

La qualitat de les dades a l'origen és alta, pel que no es preveuen processos de depuració en la migració.

5.1.8.6 Èpica 5. Registre d'entitats

L'objectiu és poder dur a terme la tramitació de l'expedient electrònic associat a al procediment administratiu de l'habilitació d'entitats que volen formar part de les campanyes de l'àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida.

Segons dades de la campanya 2024-2025 el número d'entitats que participa a les campanyes és d'aproximadament 770, distribuïdes de la següent manera:

Total Entitats	Total campanyes	Entitats per campanya	On participen
434	1	199	CEE
		86	CTE
		149	CVE
115	2	29	CEE + CTE
		75	CVE + CEE
		11	CVE + CTE
35	3	35	CVE + CEE + CTE

Funcionalitats a implementar

Es recuperaran les dades de les sol·licituds que les entitats tramitin per l'OVT. La informació que es rebí és de caràcter administratiu i no requerirà cap tipus de coneixement específic d'una campanya concreta. S'haurà d'estar registrat com entitat reconeguda per poder homologar activitats concretes per una campanya.

Els criteris per registrar-se seran transversals a les 3 campanyes i s'acordaran en el marc de la Fase 2.

L'habilitació no caduca, tot i que sí que es demana que anualment hi hagi una declaració responsable per part de l'entitat conforme segueix complint el requeriments i ha de quedar deshabilitada si per la campanya en curs no fa aquesta tramitació. Aquesta declaració haurà de recuperar-se d'OVT.

Com a expedient electrònic cal contemplar accions posteriors: aportació documental, desistiment, renúncia, esmena i al·legació, resolució de revocació i resolució de rectificació; per tant serà necessària la integració amb GPA (o el sistema per gestionar els expedients que estigui vigent) per actualitzar l'estat de l'expedient.

La resolució es farà per publicació, no via e-notum. Caldrà poder indicar la data de publicació i l'enllaç al BOPB on consti la resolució. Aquesta documentació ha de quedar recollida a l'espai personal de l'entitat.

Integracions i sincronització

Les integracions a implementar seran:

- GPA (o el sistema per gestionar els expedients que estigui vigent) per a la gestió de les sol·licituds i tramitació de l'expedient.
- Opentext per la gestió documental de l'expedient.
- AEAT, IMH i TGSS: s'ha de descarregar el document amb la resposta de cada consulta i adjuntar-lo a l'expedient.

Explotació de dades

Serà possible l'anàlisi i la generació d'informes estadístics.

Migració

Caldrà fer una càrrega inicial de les entitats habilitades abans de l'entrada en funcionament de l nou sistema.

Aquestes dades estan disponibles a dos aplicacions externes, gestionades fora de BIT per la Gerència i que tenen com a proveïdors a BradLee i Whads.

5.1.9 Servei de Vincles

5.1.9.1 Objectius i procediments

Vincles BCN és un servei de l'Ajuntament de Barcelona concebut per enfortir els vincles socials de les persones grans que se senten soles mitjançant la tecnologia. Des del seu llançament (2017), s'ha basat en una aplicació digital pròpia amb tablets proporcionades a part dels usuaris, facilitant videotrucades, missatgeria i la creació de xarxes de suport. Ara bé, davant els reptes de creixement i sostenibilitat, l'equip de projecte es planteja un canvi estratègic en l'arquitectura del servei. A continuació analitzem en detall l'escenari actual ("As-Is") de Vincles i comparar-lo amb l'escenari futur proposat ("To-Be"), explicant els avantatges, limitacions i canvis clau. També s'avaluen els riscos i consideracions (privadesa, dependència de plataformes, acceptació, bretxa digital, costos ocults), es presenten recomanacions per a la transició, i es proporcionen dades sobre l'ús de WhatsApp entre la gent gran a Espanya, examinant com aquesta transició pot esdevenir una oportunitat d'inclusió i formació digital per a aquest col·lectiu.

5.1.9.2 Escenari actual i futur

Funcionament actual: El projecte Vincles funciona mitjançant una aplicació mòbil/tauleta desenvolupada a mida, dissenyada específicament per a persones grans.

BCN+65 és l'aplicació mòbil municipal adreçada a les persones grans de Barcelona. El seu objectiu és oferir, en un únic punt d'accés, informació actualitzada, serveis municipals i recursos útils per a la ciutadania de més de 65 anys. A més, integra el servei VinclesBCN, que promou les relacions socials i combat la soledat mitjançant la tecnologia.

L'app es pot descarregar gratuïtament als markets:

- Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=cat.bcn.vincles.mobile>
- iOS: <https://apps.apple.com/es/app/vincles-bcn/id1158902681?l=ca>

L'app disposa d'una interfície pensada per a facilitar-ne l'ús als usuaris sèniors. Cada usuari rep una tauleta amb l'app instal·lada i connexió a internet de manera gratuïta si l'usuari no el pot pagar, garantint que fins i tot qui no tingui dispositius propis pugui accedir al servei. Dins de l'aplicació, els usuaris poden gestionar el seu perfil i preferències i comunicar-se de diverses formes:

- **Comunicació 1:1 amb dinamitzadors (professionals de Vincles):** Els dinamitzadors tenen contacte directe individual amb cada persona usuària a través de l'app, per donar-li suport, fer seguiment i resoldre gestions puntuals.
- **Comunicació 1:1 entre usuaris:** L'aplicació també permet que les persones es puguin enviar missatges individuals entre elles, fomentant amistats i dins la comunitat Vincles.

- **Comunicació en grup (N:N) moderada:** Un component clau són els grups Vincles, on diversos usuaris (normalment dins d'una mateixa zona o amb interessos comuns) estan connectats en un grup de missatgeria/videoconferència moderat pel dinamitzador. En aquests espais, els usuaris poden interaccionar entre ells, compartir experiències i donar-se suport mútuament, sempre sota la supervisió i estímulo del professional que en promou la participació.
- **Difusió d'informació general:** El backoffice de Vincles permet als gestors del programa enviar continguts informatius (notícies, activitats, consells) a tots els usuaris o a segments determinats a través de l'app BCN+65 integrada amb Vincles, la qual cosa manté la comunitat informada i activa.
- **Agenda i funcionalitats addicionals:** L'app inclou un calendari on els usuaris poden veure i apuntar esdeveniments socials o cites (per exemple, trobades de Vincles, tallers, etc.). Els dinamitzadors poden crear convocatòries a través d'aquest calendari perquè els usuaris hi participin encara que aquesta part no sigui molt activa.

L'escenari futur proposat implica una **transformació arquitectònica radical**: passar d'una aplicació 100% personalitzada a una *solució híbrida* que integri Vincles dins de l'ecosistema digital municipal existent, aprofitant plataformes consolidades. En concret, es planteja:

- (a) **integrar Vincles a Salesforce**, el CRM en núvol ja en ús pels serveis socials de l'Ajuntament i per Campanyes a Àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida, per a tot el relacionat amb gestió d'usuaris i comunicació individual professional-usuari;
- (b) Fer servir **WhatsApp com a canal de comunicació principal entre usuaris**, tant en grups com en converses 1:1 informals entre ells. Aquest canal ha de permetre:

- **Xats individuals i grupals** amb familiars, amics i dinamitzadors.
- **Videotrucades** entre usuaris.
- **Compartició de contingut multimèdia** (fotos, vídeos, àudios, enllaços).
- **Difusió d'activitats i avisos** de manera àgil i accessible.

5.1.9.3 Èpica 1. Alta usuaris, administració i monitorització

Els objectius d'aquesta èpica són 3: L'alta d'usuaris, l'Administració i la monitorització. Tota la informació dels usuaris Vincles (dades personals, preferències, historial de participació, etc.) residirà a Salesforce, unificant-se amb la fitxa que ja puguin tenir com a usuaris de serveis socials. Salesforce seria el backoffice central: els dinamitzadors i gestors del programa faran servir aquesta plataforma per donar d'alta nous usuaris, actualitzar dades, segmentar grups, etc. Això permetrà *agilitzar la gestió* i tenir una **vista 360º** de cada

usuari (combinar dades de Vincles amb altres serveis municipals, si escau). També la configuració de preferències de comunicació (per exemple, qui vol rebre determinat tipus d'informacions) es controlaria des del CRM.

Funcionalitats a implementar**1. Alta d'usuari****Nova sol·licitud**

- Registre directe de la sol·licitud dins Salesforce, amb formulari estandarditzat.
- Creació automàtica d'expedient digital.
- Assignació de l'estat "candidat Vincles".
- Enviament de notificació interna a l'empresa gestora.

Valoració del candidat

- Formulari d'entrevista completat directament a Salesforce.
- Registre de la visita i del resultat (apte/no apte).
- Motiu d'exclusió en cas de no aptitud.
- Validació per part de l'Àrea d'Infància, Joventut i Gent Gran.
- Canvi d'estat automàtic a "validat" o "denegat".

Gestió documental

- Registre estructurat dins Salesforce, amb traçabilitat completa.
- Històric d'entrevistes i valoracions.
- Accés a dades mestres (taules de motius, territoris, perfils).
- Eliminació de la gestió manual de fitxers.

Gestió d'usuaris i permisos

- Gestió de rols i permisos dins Salesforce.
- Rols: Introdutors, Revisors, Gestors.
- Control d'accés per perfil i territori.
- Registre d'activitat i logs.

5.1.9.4 Administració i Monitorització

Es tracta de definir i implementar les funcionalitats d'Administració i monitorització del servei de vincles.

Funcionalitats a implementar

Dins d'aquestes funcionalitats d'Administració s'identifiquen:

Gestió d'usuaris

- Alta, baixa i modificació de perfils d'usuaris dins de Salesforce.

Tindrem 3 tipus de rols diferents:

Usuari del sistema o beneficiari: S'inclouen dintre d'aquest grup les persones amb risc d'exclusió social. No tindran accés a Salesforce, únicament a WhatsApp dins dels grups que en formin part i la seva xarxa personal.

Dinamitzadors: Son els usuaris encarregats de dinamitzar els grups, moderar converses si cal, encoratjar la participació (potser compartint ell/a mateix/a continguts o preguntes al grup), i vetllar pel benestar de tothom. Hauran de poder accedir Salesforce a totes les funcionalitats que requereixen per dur a terme la seva tasca. Seran els administradors de les comunitats i grups de WhatsApp que estiguin sota la seva gestió.

Gestors: Seran els Administradors del servei, aquesta funció correspon a l'usuari de l'Ajuntament que gestiona el servei.

- Assignació de grups i comunitats de WhatsApp segons criteris definits (territori, interessos, etc.).
- Control d'accés als grups i comunitats.

Gestió de dinamitzadors i professionals

- Creació i gestió de perfils de dinamitzadors dins de Salesforce.
- Assignació de rols i permisos.
- Coordinació de la comunicació entre professionals i usuaris.

Gestió de continguts

- Publicació de missatges informatius, activitats i recursos a les comunitats de WhatsApp.
- Validació de continguts compartits per dinamitzadors.
- Coordinació amb l'equip de comunicació municipal per mantenir coherència.

Gestió de números oficials

- Assignació i manteniment de línies de WhatsApp per a dinamitzadors. Estem parlant de mantenir un registre amb la línia assignada a cada dinamitzador.
- Control d'ús i protocols de comunicació.
- Integració amb Salesforce si s'utilitza API.

Compliment legal i privacitat

- Supervisió del compliment de la LOPD/GDPR.

- Gestió de consentiments informats.
- Revisió periòdica de les polítiques de privacitat.

Funcionalitats de Monitorització

- Hi hauria dos tipus d'informes:
 - **Operatius**, generats directament per Salesforce i configurables pels propis usuaris.
 - **Estratègics**, que combinen dades de Salesforce amb l'activitat a WhatsApp.

Per a aquests darrers, Salesforce haurà de fer una extracció periòdica de dades (fitxers CSV).

Les dades de Salesforce i WhatsApp es poden carregar en un informe integrat a Power BI per disposar d'una visió global i analítica del Servei i fer un seguiment de temps de resposta. El desenvolupament i posta en marxa d'aquets informes es troben dins de l'Abast d'aquesta èpica. Veure Annex 7 amb el detall dels indicadors.

Seguiment de l'activitat

- Monitorització de la participació en grups i comunitats.
- Anàlisi de l'ús de WhatsApp: nombre de missatges, tipus de contingut, interaccions.
- Seguiment de videotrucades i ús de funcionalitats multimèdia.

Qualitat del servei

- Recollida de feedback dels usuaris (enquestes, observacions).
- Avaluació de la satisfacció i impacte social del servei.
- Detecció de problemes o incidències en la comunicació.

Supervisió de dinamitzadors

- Revisió de l'activitat dels dinamitzadors dins de Salesforce i WhatsApp.
- Acompanyament i formació contínua.
- Resolució de conflictes o malentesos digitals.

Informes i indicadors

- Elaboració d'informes mensuals/trimestrals per a direcció.
- Indicadors clau: nombre d'usuaris actius, grups creats, activitats difoses, etc.
- Propostes de millora basades en dades.

Consideracions tècniques

- **Salesforce** serà el sistema únic de gestió del servei Vincles, incloent la valoració, segmentació, seguiment i monitorització dels usuaris.
- Les funcionalitats de comunicació es desplegaran mitjançant **comunitats de WhatsApp**, amb integració funcional per part de l'empresa adjudicatària.
- La integració de Salesforce amb Whatsapp hauria de ser amb solucions natives que garanteixin els següents requeriments:
 - Compliment i seguretat de dades: Un alt compliment de GDPR i que les dades no surten del ecosistema Salesforce.
 - Integració tècnica i manteniment:
 - Facilitat d'integració: Alta amb Service Cloud messaging o Marketing Cloud)
 - Manteniment més simple perquè son eines del ecosistema Salesforce
 - Escalabilitat especialment amb Data Cloud i Flow
- Funcionalitats
 - 🕒 Automatització amb Flow o Process Builder
 - 🕒 Chatbots i IA
- El disseny de les interfícies haurà de garantir la **accessibilitat**, la **simplicitat d'ús** i la **coherència amb la guia d'estil de l'Ajuntament de Barcelona**.

Integracions i sincronització

Salesforce s'ha d'integrar amb SIAS per recollir els nous candidats al servei de VinclesBCN. Ara es fa mitjançant la generació de CSV entre els 2 sistemes, però donat que SIAS ha de ser un servei més de Salesforce hauria de recollir la informació d'una forma més directa.

Migració

Caldrà migrar tots els beneficiaris que actualment es troben en una solució que manté l'Ajuntament. Possiblement caldrà preveure algun procés de depuració de les dades.

5.2 Requisits Tècnics:

A més dels requisits funcionals detallats per a cada actuació, la solució implementada sobre la plataforma Salesforce haurà de complir un conjunt de Requisits No Funcionals (RNF)

essencials per garantir el seu èxit, adopció per part dels usuaris, eficiència operativa, seguretat i sostenibilitat a llarg termini. Aquests requisits seran detallats i validats durant les fases de disseny i proves, però s'estableixen les següents expectatives mínimes:

5.2.1 Rendiment (Performance):

5.2.1.1 Temps de Resposta:

Les interaccions habituals dels usuaris (càrrega de pàgines principals, obertura/desament de registres clau, execució de cerques freqüents) hauran de completar-se en menys de 5 segons, o el temps que el COE determini, en el 90% de les ocasions, sota les condicions de càrrega concurrent esperades. Caldrà respectar i optimitzar dins dels límits del governador de Salesforce.

5.2.1.2 Càrrega Concurrent:

El sistema haurà de suportar com a mínim el nombre de 4000 usuaris concurrents, sense degradació significativa del rendiment.

5.2.1.3 Processos Batch/Asíncrons:

Els processos massius o operacions asíncrones (Apex batch, cues, etc.) s'hauran d'executar dins de les finestres temporals assignades i complir els límits de Salesforce sense impactar negativament el rendiment dels usuaris interactius.

5.2.1.4 Optimització:

El disseny de la solució (configuració i codi) haurà de seguir les millors pràctiques de Salesforce per a l'optimització del rendiment (ús eficient de SOQL/SOSL, gestió de dades massives, disseny eficient d'automatitzacions i LWC, etc.).

5.2.1.5 Proves de Càrrega:

S'hauran de realitzar proves de càrrega específiques per validar el rendiment sota volums esperats, especialment per a funcionalitats crítiques o amb alta concurrència.

5.2.2 Disponibilitat (Availability):

5.2.2.1 Uptime Plataforma:

Tot i que la disponibilitat base de la plataforma Salesforce és gestionada pel proveïdor (Salesforce), la solució desenvolupada (components custom, integracions) no haurà

d'introduir errors que provoquin indisponibilitat del servei per als usuaris finals. S'espera una disponibilitat efectiva del servei (incloent components custom) superior al 99% en horari laboral.

5.2.2.2 Finestres de Manteniment:

Les tasques de manteniment planificat (desplegaments, actualitzacions majors) s'hauran de realitzar en les finestres acordades amb BIT per minimitzar l'impacte als usuaris

5.2.2.3 Continuïtat i Recuperació:

La solució haurà de ser dissenyada tenint en compte la recuperació davant desastres. Caldrà referenciar el Pla de Contingència i Continuïtat definit a l'apartat 10.6 Seguretat en la gestió de la Plataforma Salesforce, i concordants, per als objectius de RTO/RPO si apliquen a components específics gestionats per l'adjudicatari. Salesforce gestiona la recuperació de la plataforma base.

5.2.3 Usabilitat (Usability):

5.2.3.1 Interfície Intuïtiva:

La interfície d'usuari (principalment Lightning Experience) haurà de ser clara, consistent i intuïtiva, seguint les guies d'estil de Salesforce i les directrius específiques de BIT/COE.

5.2.3.2 Navegació Eficient:

Minimitzar el nombre de clics necessaris per a les tasques freqüents. La navegació ha de ser lògica i predictable.

5.2.3.3 Missatges Clars:

Els missatges d'error, validació o informació han de ser comprensibles per a l'usuari final i orientar sobre els passos a seguir.

5.2.3.4 Temps d'Aprenentatge:

El disseny ha de facilitar una corba d'aprenentatge raonable per als usuaris finals, estimada en menys de 8 hores per a les funcionalitats bàsiques del seu rol.

5.2.3.5 Ajuda i Documentació:

Es proveirà ajuda contextual i manuals d'usuari integrats en la pròpia plataforma salesforce, clars i accessibles per als usuaris.

5.2.4 Adaptabilitat (Responsive):

La interfície s'ha de visualitzar correctament en els navegadors suportats per Salesforce i BIT, i adaptar-se a diferents resolucions de pantalla habituals en entorns d'escriptori. Si es desenvolupen components per a l'aplicació mòbil Salesforce, aquests hauran de ser totalment responsive.

5.2.5 Accessibilitat (Accessibility):

5.2.5.1 Compliment Normatiu:

La solució haurà de complir amb les pautes d'accessibilitat WCAG 2.1 nivells AA i la norma UNE-EN 301 549 vigent, per garantir l'accés a tots els usuaris, incloent persones amb discapacitat.

5.2.5.2 Validació:

S'haurà de realitzar una validació (preferiblement auditoria externa) per certificar el compliment d'accessibilitat abans de la posada en producció final.

5.2.6 Mantenibilitat (Maintainability):

5.2.6.1 Estàndards de Desenvolupament:

Tot el codi custom (Apex, LWC, etc.) i la configuració hauran de seguir estrictament les millors pràctiques de Salesforce i els estàndards específics definits pel COE/BIT

5.2.6.2 Configuració vs. Codi:

Prioritzar l'ús de les funcionalitats declaratives i de configuració estàndard de Salesforce ("clicks, not code") sobre el desenvolupament custom, sempre que sigui tècnicament viable i compleixi els requisits de rendiment i funcionalitat.

5.2.7 Modularitat:

El disseny tècnic ha de ser modular per facilitar l'evolució i minimitzar l'impacte dels canvis futurs.

5.2.7.1 Documentació Tècnica:

El codi haurà d'estar comentat adequadament i es lliurarà la documentació tècnica necessària per al seu manteniment.

5.2.7.2 Cobertura de Proves:

El codi Apex haurà de complir amb els requisits mínims de cobertura de proves unitàries exigits per Salesforce (actualment 85%) i els addicionals que pugui definir el COE.

5.2.7.3 Compliment de normatives de qualitat i seguretat del codi en Salesforce

L'adjudicatari haurà de garantir que **tot el codi font, configuracions, desenvolupaments realitzats a la plataforma Salesforce** en el marc del present contracte **satisfan íntegrament** les regles, estàndards i bones pràctiques establertes per Salesforce a la seva eina oficial **Salesforce Code Analyzer**, incloent les guies, polítiques i regles vigents publicades a:

<https://developer.salesforce.com/docs/platform/salesforce-code-analyzer/guide/get-started.html>

A tal efecte, l'adjudicatari haurà:

1. **Analitzar i validar** el codi mitjançant Salesforce Code Analyzer abans de la seva entrega.
2. **Corregir totes les infraccions** ("violations") detectades per l'eina, deixant el codi lliure d'errors crítics i majors ("critical", "high")
3. Aportar, si així ho requereix l'òrgan de contractació, **informes d'execució del Code Analyzer** que acreditin el compliment de les regles aplicables.
4. Mantenir aquests estàndards durant **totes les fases del cicle de vida del desenvolupament**, inclòs evolutius, correctius i refactoritzacions.

L'adjudicatari assumeix la qualitat del codi dels desenvolupaments que recepcionarà a l'inici del contracte i que s'han realitzat en contractes previs. L'adjudicatari, durant tota la execució d'aquest contracte, serà responsable de resoldre totes les infraccions crítiques i majors existents prèviament i que formin part de qualsevol part del codi que l'adjudicatari modifiqui ja sigui per necessitats d'evolució de la funcionalitat o de correcció d'errors.

L'incompliment d'aquests requisits podrà considerar-se defecte en la execució del contracte als efectes previstos a la normativa de contractació pública, obligant a l'adjudicatari a la seva subsanació sense cost addicional per a l'Administració.

5.2.8 Escalabilitat (Scalability):

5.2.8.1 Gestió de Volum:

La solució implementada sobre Salesforce ha de ser dissenyada per gestionar de manera eficient el creixement previst en el volum de 4000 usuaris, dades i transaccions, assegurant un rendiment òptim i sostenible a llarg termini. Per aconseguir-ho, s'han de complir els següents requisits específics d'escalabilitat en l'arquitectura Salesforce:

5.2.8.2 Aprofitament de l'Arquitectura Multi-Tenant:

El disseny ha de reconèixer i aprofitar les capacitats natives d'escalabilitat de l'arquitectura multi-tenant de Salesforce. Tanmateix, l'adjudicatari és responsable de dissenyar les personalitzacions (configuració i codi) de manera que operin eficientment dins d'aquest entorn compartit i no causin problemes de rendiment o bloquejos.

5.2.8.3 Adherència a les Millors Pràctiques de Salesforce:

La solució ha de seguir les recomanacions i millors pràctiques del marc *Salesforce Well-Architected*, especialment en els pilars relacionats amb el rendiment i l'escalabilitat.

5.2.8.4 Gestió de Límits del Governador (Governor Limits):

Tot el codi custom (Apex: Triggers, Classes, Batch, Queueable, Future; Flows complexos) i els processos automatitzats s'han de dissenyar i implementar per operar de manera eficient dins dels límits del governador de Salesforce per transacció (ús de CPU, consultes SOQL, DML statements, heap size, etc.), fins i tot sota condicions de càrrega màxima prevista. S'exigeix l'aplicació de tècniques de *bulkification* en tot el codi Apex per processar registres en lots i evitar excedir els límits en operacions massives (càrregues de dades, actualitzacions massives, processos batch).

5.2.8.5 Gestió de Grans Volums de Dades (Large Data Volumes - LDV):

Model de Dades: El model de dades ha de ser dissenyat per prevenir problemes comuns associats a LDV, com el *data skew* (concentració excessiva de registres fills sota un únic

registre pare o propietat d'un únic usuari). S'ha d'analitzar i justificar el disseny en relació amb els volums previstos.

5.2.8.6 Optimització de Consultes:

Totes les consultes SOQL i SOSL, especialment les utilitzades en Triggers, Apex i components LWC/Aura, han de ser selectives. S'ha d'assegurar l'ús adequat d'índexs estàndard i, si cal, sol·licitar i justificar índexs custom (skinny tables si és necessari i viable) per optimitzar el rendiment de consultes i informes sobre objectes amb grans volums de dades.

5.2.8.7 Informes i Analítiques:

Els informes i quadres de comandament (dashboards) s'han de dissenyar per ser eficients amb LDV, utilitzant filtres adequats i evitant consultes sobre volums excessius de dades. Es valorarà la proposta d'utilitzar CRM Analytics (anteriorment Tableau CRM) per a casos d'ús analítics complexos sobre grans volums. PBI

5.2.8.8 Estratègia d'Arxiu

Si els volums projectats a mitjà/llarg termini ho justifiquen, la proposta tècnica haurà d'incloure una estratègia per a l'arxiu o la gestió de dades històriques (ex: ús de Big Objects, solucions d'arxiu externes, etc.) per mantenir el rendiment dels objectes principals.

5.2.8.9 Disseny Escalable d'Integracions i Gestió de Límits d'API:

Les integracions han de ser dissenyades per respectar els límits d'API de Salesforce (nombre de crides per període). S'ha de prioritzar l'ús de patrons escalables com l'API Bulk, Platform Events, o mecanismes de memòria cau (caching) quan sigui apropiat. Evitar integracions punt a punt síncrones excessivament xerraires ("chatty").

5.2.8.10 Processament Asíncron:

Utilitzar de manera efectiva els mecanismes de processament asíncron de Salesforce (Batch Apex, Queueable Apex, Future Methods, Scheduled Apex, Platform Events) per a operacions de llarga durada, processament massiu o tasques que no requereixen una resposta immediata, per alliberar recursos síncrons i millorar l'experiència d'usuari.

5.2.8.11 Proves d'Escalabilitat:

El Pla de Proves ha d'incloure explícitament proves de volum i càrrega per validar que la solució (especialment els components custom i les integracions clau) pot gestionar els pics de càrrega i els volums de dades esperats sense degradació inacceptable del rendiment o incompliment dels límits del governador.

L'adjudicatari haurà de demostrar en el disseny i les proves com s'aborden aquests aspectes per garantir una solució escalable i preparada per al creixement futur de l'Ajuntament de Barcelona.

5.2.9 Seguretat (Security):

5.2.9.1 Model de Dades i Seguretat:

El model de compartició i visibilitat de Salesforce (perfils, rols, permisos, regles de compartició, etc.) s'ha d'implementar seguint el principi de mínim privilegi i complint els requisits específics de seguretat i privacitat de l'Ajuntament.

5.2.9.2 Desenvolupament Segur:

Aplicar pràctiques de desenvolupament segur (OWASP Top 10, Salesforce Secure Coding Guidelines) per prevenir vulnerabilitats en el codi custom.

5.2.9.3 Integracions Segures:

Les integracions amb altres sistemes s'han de realitzar mitjançant protocols segurs (HTTPS) i mecanismes d'autenticació robustos.

5.2.9.4 Gestió d'Identitats:

Integració amb el sistema d'identitats corporatiu de BIT per a l'autenticació (Single Sign-On) i, si s'escau, autorització dels usuaris interns.

5.2.9.5 Compliment Normatiu:

La solució ha de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) [Nivell especificat, ex: MIG] i el RGPD/LOPDGDD.

5.2.9.6 Auditoria i Traçabilitat:

Configurar adequadament les funcionalitats d'auditoria de Salesforce (Field History Tracking, Setup Audit Trail, etc.) i generar les traces necessàries segons el Pla de Traces. (Referència a la Secció 9 per a detalls complets de seguretat)

5.2.10 Interoperabilitat / Integració:

5.2.10.1 Estàndards BIT/COE:

Les integracions han de seguir els estàndards i utilitzar les plataformes definides per BIT (p. ex., API Manager corporatiu, protocols REST/SOAP preferits)

5.2.10.2 Robustesa i Gestió d'Errors:

Les integracions han de ser robustes, tolerants a fallades i incloure mecanismes adequats de gestió i notificació d'errors.

5.2.10.3 Rendiment:

El disseny de les integracions no ha de comprometre el rendiment global de la plataforma Salesforce ni dels sistemes integrats.

Aquests RNF seran la base per a la definició de criteris d'acceptació tècnics i per a l'elaboració dels plans de proves no funcionals.

5.2.11 Requisits Tècnics Específics de la Plataforma Salesforce

Aquest apartat estableix els requisits tècnics fonamentals que han de guiar el disseny, la configuració, el desenvolupament, la implementació i el manteniment de la solució sobre la plataforma Salesforce per a l'Ajuntament de Barcelona. Aquests requisits complementen els requisits funcionals (detallats en l'apartat 5.1 Requisits funcionals, i concordants) i els no funcionals generals (detallats en l'apartat 5.2 Requisits tècnics, i concordants), i són d'obligat compliment per a l'empresa adjudicatària. La definició final, el detall i la validació d'aquests requisits tècnics es realitzaran en estreta col·laboració amb l'àrea d'Arquitectura de BIT i el Centre d'Excel·lència (CoE) Salesforce de l'Ajuntament, els quals proporcionaran les directrius, estàndards corporatius específics i el marc de governança tècnica.

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment rigorós dels següents punts fonamentals, assegurant una solució robusta, escalable, segura i alineada amb les millors pràctiques de Salesforce, especialment en el context de Salesforce Public Sector Solutions.

Adicionalment, i considerant la transició des de sistemes amb arquitectures diferents (com podrien ser sistemes J2EE gestionats més directament per BIT) cap a una plataforma Salesforce (SaaS), és important que l'adjudicatari tingui present que determinats requisits d'explotació i sistemes que eren habituals en plecs anteriors per a aquests sistemes tradicionals (com ara interaccions específiques amb els equips d'explotació de BIT per a la monitorització detallada de components, formats de dades concrets per a la ingesta en sistemes corporatius de monitoratge o reporting, o procediments de coordinació particulars per a la gestió d'infraestructura) podrien no tenir un equivalent directe en la gestió estàndard d'una plataforma Salesforce.

No obstant això, la solució Salesforce resultant ha de ser plenament operable i gestionable dins dels marcs de treball i les eines corporatives de BIT. Per tant, durant les fases de disseny i definició tècnica, caldrà avaluar conjuntament amb el BIT (CoE Salesforce, Arquitectura i equips d'Explotació) quins d'aquests aspectes operatius tradicionals són traduïbles, adaptables o necessaris de reimplementar o configurar d'una manera específica en el context Salesforce per garantir la correcta supervisió, governança i integració operativa per part de BIT. Aquells aspectes que el BIT consideri indispensables per assegurar aquesta operativitat i gestió dins dels seus marcs establerts, hauran de ser abordats i implementats per l'adjudicatari com a part de la solució. Aquest apartat 5.2.11 Requisits Tècnics Específics de la Plataforma Salesforce, juntament amb les directrius que el CoE Salesforce i l'Àrea d'Arquitectura de BIT proporcionin al llarg del projecte, serà el marc per detallar, acordar i validar aquests requisits específics d'operabilitat i gestió de la plataforma Salesforce en l'entorn de l'Ajuntament.

5.2.11.1 Plataforma Salesforce i Orientació Tecnològica

Base Tecnològica: Salesforce Lightning Platform

La solució s'ha d'implementar íntegrament sobre la **Salesforce Lightning Platform**, aprofitant al màxim les seves capacitats natives, eines declaratives i l'entorn de desenvolupament Lightning Experience. L'objectiu és construir una solució moderna,

eficient i que ofereixi una experiència d'usuari òptima tant per a la ciutadania com per als empleats públics.

Versió de l'API i Cicle d'Actualitzacions

Com a norma general, s'utilitzarà com a base la **versió d'API de Salesforce més recent que sigui estable i declarada de Disponibilitat General (GA - Generally Available)** a l'inici de cada fase significativa de desenvolupament o release del projecte . El COE podrà indicar una versió específica si fos necessari per motius de compatibilitat amb altres sistemes corporatius, estratègia tecnològica de BIT, o per garantir l'estabilitat d'implementacions complexes. L'adjudicatari haurà de dissenyar la solució tenint en compte el cicle d'actualitzacions de Salesforce (actualment tres cops l'any) i haurà de planificar i executar les tasques necessàries per garantir la compatibilitat contínua de la solució amb aquestes actualitzacions, minimitzant qualsevol impacte negatiu en els serveis municipals. Això inclou la realització de proves de regressió exhaustives abans i després de cada actualització de Salesforce.

Utilització Estratègica de Salesforce Public Sector Solutions (PSS)

És un requisit mandatari l'ús i l'aprofitament integral dels components, objectes estàndard, models de dades i funcionalitats proporcionades per **Salesforce Public Sector Solutions (PSS)** que estiguin llicenciades per l'Ajuntament de Barcelona . L'objectiu és accelerar el desenvolupament, reduir la personalització innecessària i alinear-se amb les millors pràctiques per al sector públic. Això inclou, però no es limita a:

- **PSS Common Components:** Utilització dels objectes i el model de dades comuns de PSS per a la gestió de casos (Case), programes (Program), beneficis (Benefit), sol·licituds (Application), persones (Account, Contact), llicències, permisos, inspeccions, etc., sempre que siguin aplicables als requisits funcionals de les Àrees de Drets Socials i Cultura .
- **Funcionalitats Específiques de PSS:** Avaluació i implementació de funcionalitats concretes de mòduls de PSS com ara **Case Management for Public Sector**, Program Management, Grants Management, Licensing, Permitting, and Inspections, Emergency Response Management, segons s'adeqüi a l'abast funcional detallat en el present plec i a les necessitats específiques de cada tràmit o servei municipal a digitalitzar .
- Qualsevol proposta per desenvolupar una funcionalitat personalitzada (custom) quan existeixi un component o funcionalitat estàndard equivalent en PSS que pugui

cobrir el requisit (possiblement amb configuració addicional) haurà de ser justificada de manera explícita, detallada i per escrit al COE, demostrant els beneficis d'aquesta personalització en termes de valor afegit, eficiència o compliment de requisits únics no coberts per l'estàndard .

Filosofia de Desenvolupament: Priorització de "Clicks, not Code"

S'ha de **maximitzar l'ús de les eines declaratives i de configuració** proporcionades per la plataforma Salesforce ("clicks, not code") abans de recórrer al desenvolupament de codi personalitzat (Apex, LWC) . Això inclou l'ús extensiu de:

- **Flow Builder:** Per a la creació d'automatitzacions de processos de negoci complexos, fluxos de pantalla per a usuaris, lògica de validació i actualització de dades.
- **Regles de Validació, Camps Fórmula, Tipus de Registre, Formats de Pàgina Dinàmics:** Per implementar regles de negoci i adaptar la interfície d'usuari.
- **Lightning App Builder:** Per a la construcció i personalització de pàgines d'aplicació, pàgines de registre i pàgines d'inici mitjançant components estàndard i personalitzats.
- **Reports i Dashboards natius:** Per a la creació d'eines d'anàlisi i seguiment per als usuaris.

La decisió d'utilitzar codi personalitzat (Apex, LWC) s'ha de basar en criteris tècnics clars i justificats, com ara la necessitat de lògica algorítmica molt complexa no implementable de forma declarativa, requeriments d'integració avançada no coberts per eines estàndard, requisits estrictes de rendiment per a processos massius, o limitacions funcionals insalvables de les eines declaratives per a un cas d'ús específic . Tota decisió d'implementar codi custom haurà de ser documentada, justificada tècnicament i funcionalment, i aprovada prèviament pel COE i l'equip d'Arquitectura de BIT . L'objectiu d'aquesta filosofia és millorar la mantenibilitat de la solució, facilitar les actualitzacions futures de la plataforma, reduir el temps de desenvolupament i el cost total de propietat (TCO) .

Estàndards de Codificació i Desenvolupament:

Quan el desenvolupament de codi personalitzat sigui necessari i estigui aprovat, s'hauran de seguir rigorosament els següents estàndards:

- **Millors Pràctiques de Salesforce:** Tot el codi Apex (classes, triggers, controladors, batches, queueables, futures, etc.) i els components web (Lightning Web

Components - LWC) hauran de seguir estrictament les "millors pràctiques recomanades per Salesforce". Això inclou l'ús de frameworks de triggers (per evitar lògica complexa directament en els triggers), classes de servei, el patró Selector per a consultes SOQL/SOSL eficients, la gestió adequada dels límits del governador (bulkification), i principis de disseny modular i reutilitzable per a LWC (comunicació mitjançant esdeveniments, ús de Base Lightning Components, etc.).

- **Estàndards BIT/COE:** L'adjudicatari haurà de complir amb tots els estàndards de codificació específics (convencions de nomenclatura per a variables, classes, mètodes; format de comentaris; gestió centralitzada d'errors i excepcions; ús de Custom Labels per a textos visibles a l'usuari; etc.) que siguin proporcionats pel COE de l'Ajuntament/BIT. Aquests estàndards es facilitaran a l'inici del projecte.
- **Cobertura de Proves Unitàries:** El codi Apex haurà d'assolir una cobertura de proves unitàries mínima del **85%** (o el llindar superior que defineixi el COE en el futur) . Aquestes proves no només han de cobrir línies de codi, sinó que han de validar la lògica de negoci, els diferents escenaris d'execució (casos positius, negatius, valors límit) i el comportament en operacions massives (bulk). S'hauran d'utilitzar assercions adequades per verificar els resultats.
- **Qualitat del Codi i Revisions:** S'hauran d'utilitzar eines d'anàlisi estàtica de codi (ex: Salesforce Code Analyzer, PMD Apex, o integració amb SonarQube si està disponible a BIT) de forma regular durant el cicle de desenvolupament per detectar possibles errors, vulnerabilitats de seguretat (OWASP Top 10, Salesforce Secure Coding Guidelines), code smells i desviacions dels estàndards abans de la integració del codi a les branques principals del repositori . Es realitzaran revisions de codi (Code Reviews) sistemàtiques dins de l'equip de desenvolupament de l'adjudicatari, i el COE podrà realitzar revisions de codi addicionals de forma periòdica o per a funcionalitats crítiques .
- **Frontend (Lightning Web Components - LWC):** L'estàndard per al desenvolupament de nous components d'interfície d'usuari serà **Lightning Web Components (LWC)**, aprofitant els estàndards web moderns, la seva modularitat i el seu rendiment optimitzat . L'ús d'Aura Components es restringirà principalment al manteniment de components llegats (si n'hi hagués d'anteriors projectes) o a casos excepcionals degudament justificats i aprovats pel COE, per exemple, per necessitats d'integració amb funcionalitats que encara no tinguin suport complet en LWC .

5.2.11.2 Gestió d'Entorns (Sandbox Strategy)

L'adjudicatari utilitzarà els entorns Sandbox de Salesforce que siguin proporcionats per BIT/Ajuntament de Barcelona, seguint l'estratègia de gestió d'entorns (Sandbox Strategy) definida i comunicada pel COE . Aquesta estratègia detallarà el tipus i el propòsit de cada sandbox dins del cicle de vida de desenvolupament i desplegament (ALM - Application Lifecycle Management). Com a mínim, es preveu l'ús de:

- **Developer Sandboxes:** Per al desenvolupament unitari i proves inicials per part de cada desenvolupador.
- **Developer Pro Sandboxes (o Partial Copy si l'estratègia ho defineix):** Per a la integració contínua del codi desenvolupat, proves d'equip, i proves funcionals abans de passar a entorns superiors.
- **Partial Copy Sandbox (o Full Sandbox si es disposa i justifica):** Per a la realització de Proves d'Acceptació d'Usuari (UAT) per part de les àrees de negoci i el COE, formació d'usuaris amb un conjunt de dades representatiu, i proves de regressió completes .
- **Full Sandbox (si disponible i justificat per necessitats específiques):** Per a proves de rendiment, proves de càrrega, staging final abans del desplegament a producció, i resolució de problemes complexos que requereixin una rèplica exacta de producció .

L'adjudicatari serà responsable de la correcta gestió de les metadades (configuració i codi) i de les dades (garantint l'anonimització o l'ús de dades sintètiques en entorns no productius, d'acord amb la normativa de protecció de dades i les directrius de BIT/COE) en aquests entorns Sandbox, així com de la planificació i execució dels refrescaments dels sandboxes quan sigui necessari, sempre en coordinació amb el COE .

5.2.11.3 Gestió de Desplegaments i Pràctiques DevOps

S'ha d'implementar un procés de desplegament robust, controlat i el més automatitzat possible, fomentant les pràctiques DevOps.

- **Control de Versions:** Tot el codi font (Apex, LWC, etc.) i les metadades de Salesforce rellevants per a la solució (objectes personalitzats, camps, formats de pàgina, fluxos, perfils, conjunts de permisos, informes, etc.) seran gestionats de forma centralitzada mitjançant un sistema de control de versions **Git**, que serà

proporcionat o gestionat per BIT/COE . L'adjudicatari haurà de seguir les millors pràctiques d'ús de Git.

- **Estratègia de Branques (Branching Strategy):** S'aplicarà una estratègia de branques consistent i ben definida, que serà comunicada pel COE (ex: Gitflow adaptat, branques per feature, release, hotfix). Aquesta estratègia ha de permetre el desenvolupament concurrent per part de múltiples equips o desenvolupadors, la gestió aïllada de noves funcionalitats i correccions, i un flux controlat cap als entorns superiors i producció . S'exigirà l'ús de **Pull Requests (o Merge Requests)** amb revisió de codi obligatòria (peer review) abans d'integrar canvis a les branques principals (develop, release, master/main) .
- **Eines de Desplegament i Automatització (CI/CD):** Els desplegaments de metadades entre entorns (Sandbox a Sandbox, Sandbox a Producció) es realitzaran utilitzant les eines aprovades i/o proporcionades per COE/BIT. Això pot incloure l'ús de l'API de Metadades de Salesforce, Salesforce CLI (SFDX), Ant Migration Tool, o eines de DevOps específiques per a Salesforce (ex: Salesforce DevOps Center, Copado, Gearset, Azure DevOps amb extensions per a Salesforce, Jenkins amb plugins específics) . Es fomentarà l'automatització del procés de desplegament tant com sigui possible, implementant pràctiques d'**Integració Contínua (CI)** i **Lliurament Continu/Desplegament Continu (CD)** per agilitzar el cicle de vida del software i millorar la qualitat .
- **Cobertura de Metadades Desplegades:** Els paquets de desplegament han d'incloure informes de cobertura de metadades per assegurar que tots els components necessaris per a una funcionalitat o correcció estan inclosos i es despleguen de forma consistent. S'ha de garantir la traçabilitat dels canvis des dels requisits fins al desplegament en producció.

5.2.11.4 Estratègia d'Integració Robusta i Escalable

Les integracions amb sistemes interns de l'Ajuntament i sistemes externs són un component crític de la solució Salesforce. S'han de dissenyar i implementar seguint principis de robustesa, escalabilitat, seguretat i governança.

- **Ús de la Plataforma Corporativa d'Integració (API Manager):** Totes les integracions amb sistemes externs (tant les que exposa Salesforce com les que consumeix) han d'utilitzar preferentment l'**API Manager corporatiu de BIT** (si escau i tècnicament viable) i seguir els seus estàndards de publicació, consum, seguretat i monitoratge d'APIs . Això garanteix una gestió centralitzada i governada de les integracions.

- **Selecció de Patrons d'Integració Salesforce Adequats:** L'adjudicatari ha de seleccionar i justificar els patrons d'integració Salesforce més adequats per a cada cas d'ús, considerant factors com la volumetria de dades, la necessitat de sincronia (temps real, quasi temps real, batch), la fiabilitat i els límits de la plataforma Salesforce (governor limits, API call limits). Alguns patrons a considerar són: Request/Reply (síncron), Fire-and-Forget (asíncron), Batch Synchronization, Remote Call-In, UI Update Based on Data Changes, Platform Events, API Bulk, etc. .
- **Priorització d'APIs Estàndard:** S'ha de prioritzar l'ús de les APIs estàndard proporcionades per Salesforce i Salesforce Public Sector Solutions abans de plantejar el desenvolupament d'APIs personalitzades (custom APIs) . Si es desenvolupen APIs custom, aquestes han de ser ben dissenyades, versionades i documentades (ex: utilitzant OpenAPI/Swagger).
- **Seguretat i Monitoratge de les Integracions:** Totes les integracions han d'implementar mecanismes d'autenticació i autorització robustos (ex: OAuth 2.0, certificats mútues, IP whitelisting si és complementari) i utilitzar protocols de comunicació segurs (HTTPS/TLS obligatori) . S'ha d'implementar una gestió d'errors resilient, amb mecanismes de reintent, cues de missatges fallits (dead-letter queues) i notificacions d'errors. S'han d'incloure mecanismes de logging i monitoratge per facilitar la diagnosi de problemes i el seguiment del rendiment de les integracions .

5.2.11.5 Gestió de Dades: Modelatge, Migració i Qualitat

La gestió de les dades és crítica, especialment en el context del sector públic on es manegen dades sensibles de la ciutadania.

- **Modelatge de Dades:** El model de dades personalitzat que es defineixi sobre Salesforce ha de respectar les normatives de nomenclatura i els estàndards de modelatge de BIT /COE. S'ha de prioritzar l'ús i extensió dels objectes estàndard de Salesforce i de Public Sector Solutions sempre que sigui possible per evitar la redundància i facilitar la interoperabilitat . Les relacions entre objectes (Lookup, Master-Detail, Junction Objects) s'han de definir de forma òptima per garantir el rendiment, la integritat referencial i la correcta aplicació del model de seguretat. S'ha de prestar especial atenció a evitar el "data skew" en grans volums de dades.
- **Migració de Dades:** Si el projecte requereix la migració de dades des de sistemes llegats (ex: SIAS) cap a Salesforce, aquest procés s'ha de planificar i executar amb extrema cura. L'adjudicatari haurà de definir un **Pla de Migració de Dades** detallat,

que serà aprovat pel COE i BIT. Aquest pla ha d'incloure l'anàlisi de les fonts de dades origen, el mapatge de dades (data mapping), la definició de les eines de transformació i càrrega (ETL) a utilitzar (ex: Data Loader, eines ETL especialitzades), l'estratègia de neteja i validació de dades (data cleansing and validation), el pla de proves de la migració, l'estratègia de migració incremental o per fases (si aplica), i el pla de contingència. S'han de realitzar proves exhaustives de la migració en entorns de no producció per assegurar la qualitat, integritat i completitud de les dades migrades.

- **Dades de Prova:** Per a la realització de proves en entorns no productius (Sandboxes), **en cap cas s'utilitzaran dades personals reals de producció sense un procés previ d'anonimització o pseudoanonimització robust i validat**, que compleixi amb el RGPD i les directrius de BIT/COE. L'adjudicatari serà responsable de generar o obtenir conjunts de dades de prova sintètiques o degudament anonimitzades que siguin representatius dels escenaris a provar i que cobreixin els diferents casos d'ús.

5.2.11.6 Components de l'AppExchange i Gestió de Llicències de Tercers

L'ús de paquets gestionats (managed packages) o no gestionats (unmanaged packages) provinents de l'AppExchange de Salesforce, o qualsevol altre component o llibreria de tercers, ha de ser avaluat curosament i aprovat prèviament pel COE i l'equip d'Arquitectura de BIT. En aquesta avaluació es consideraran aspectes com:

- La funcionalitat que aporta i si cobreix una necessitat no resolta per l'estàndard o per una personalització més senzilla.
- L'impacte en el model de llicenciament de Salesforce i els costos addicionals que pugui suposar.
- La seguretat del component (revisió de codi si és possible, certificacions de seguretat, compliment de normatives).
- La compatibilitat amb la versió de Salesforce utilitzada, amb Salesforce Public Sector Solutions i amb altres components instal·lats.
- La qualitat del suport tècnic ofert pel proveïdor del component.
- La mantenibilitat a llarg termini i l'impacte en futures actualitzacions de Salesforce.
- L'alineament amb l'estratègia tecnològica de BIT.

L'empresa adjudicatària serà responsable de gestionar el cicle de vida (instal·lació, actualitzacions, desinstal·lació si fos necessari) i el llicenciament de qualsevol component de tercers que proposi i s'aprovi la seva introducció, llevat que BIT assumeixi explícitament

aquesta gestió . Qualsevol cost associat a aquests components de tercers haurà de ser clarament identificat en la proposta econòmica, si no està cobert per llicències ja adquirides per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària serà responsable de documentar de manera exhaustiva com la seva solució compleix amb tots aquests requisits tècnics en els documents de disseny, arquitectura i plans de proves. Aquests documents seran objecte de revisió i validació per part del COE i l'Àrea d'Arquitectura de BIT per assegurar l'alineament amb els estàndards i les millors pràctiques de l'Ajuntament de Barcelona .

6 Organització

L'èxit de la implementació i evolució de la plataforma Salesforce Public Sector Solutions (PSS) a l'Ajuntament de Barcelona depèn d'una estructura organitzativa clara, una coordinació eficaç entre totes les parts implicades i una assignació precisa de responsabilitats. Aquest apartat descriu el model organitzatiu entre els diferents actors (Ajuntament de Barcelona, BIT, Adjudicatari i terceres parts), els mecanismes de coordinació, amb especial èmfasi en la interacció amb el Centre d'Excel·lència (CoE) Salesforce de BIT, i la matriu de responsabilitats que regirà el projecte.

L'organització del contracte tindrà tres parts diferenciades. En primer lloc la part de gestió del contracte, en segon lloc la part de gestió dels diferents projectes/actuacions, que inclou els serveis 1 i 2 descrits als apartats 4.3.3 Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic, i concordants, i 4.3.4 Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació, i concordants, del present plec. En tercer lloc, la part de manteniment que inclou el servei 3 descrit a la apartat 4.3.5 Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat, i concordants, del present plec.

6.1 Organització del contracte

6.1.1 Comitè de Seguiment de contracte

L'objectiu d'aquestes reunions és la de supervisar el seguiment del compliment de l'abast del contracte, així com dels lliurables i les fites de facturació. En aquestes reunions es formalitzarà l'acceptació de les èpiques incloses en el pla de facturació per a que l'adjudicatari procedeixi a la facturació. També es validaran les peticions de desenvolupaments a mida. També serà l'encarregat de la substitució dels membres de l'equip del contracte.

El Responsable de contracte de l'adjudicatari serà el responsable de l'elaboració de la documentació de seguiment de contracte necessària per a tal fi i també d'aixecar l'acta de les reunions.

Es reuneix normalment cada mes, encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- Responsable de contracte de BIT
- Responsable de contracte de l'adjudicatari
- Cap del Departament de Serveis Digitals de Drets Socials de BIT

- Cap del Departament de Serveis Digitals de Cultura de BIT
- Dir. Tecnologia i Transformació Digital de Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció
- Opcionals: Dir. de Serveis de Tecnologia, Cap del Departament d'Arquitectura, Dir. de Serveis de Seguretat de la informació, Dir. de Serveis d'Innovació i Tecnologies de Ciutat, Dir. de Servei de Tecnologia de Dades

6.1.2 Comitè de Direcció Estratègic del contracte

Els objectius d'aquestes reunions són:

Seguiment estratègic del contracte:

Vetlla pel compliment dels objectius generals del contracte.

Supervisa l'execució global del contracte, tant en la fase d'implantació com de manteniment.

Presa de decisions estratègiques:

Aprova canvis d'abast significatius.

Defineix prioritats i línies d'actuació a nivell global.

Pot intervenir en la resolució de conflictes o desviacions rellevants.

L'empresa adjudicatària és responsable de preparar la documentació necessària per a les reunions. També ha d'aixecar acta dels temes i acords tractats.

Aquest comitè es reuneix de manera periòdica (habitualment trimestral) i pot convocar-se amb caràcter extraordinari si es considera necessari. En formen part:

- Responsable de contracte de BIT
- Responsable de contracte de l'adjudicatari
- Cap del Departament de Serveis Digitals de Drets Socials de BIT
- Cap del Departament de Serveis Digitals de Cultura de BIT
- Dir. Tecnologia i Transformació Digital de Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció
- Dir. de Serveis de Tecnologia
- Cap del Departament d'Arquitectura i Responsable del COE
- Dir. de Serveis de Seguretat de la informació
- Dir. de Serveis d'Innovació i Tecnologies de Ciutat
- Dir. de Servei de Tecnologia de Dades
- Directors i Caps de Departament de les Gerències de Drets Socials, de l'IMSS i de Cultura involucrats en els projectes que es porten a terme en el contracte

- Opcionals: Gerent de BIT i Gerents de les Àrees de Drets Socials, Cultura i IMSS

6.1.3 Comitè de Seguiment Operatiu del contracte

Els objectius d'aquestes reunions són:

Seguiment de l'execució operativa del contracte:

Controla el desenvolupament dels serveis contractats (implantació, manteniment, etc.).

Supervisa l'estat de les tasques, tiquets i incidències.

Anàlisi de volumetries i rendiment:

Revisa les volumetries mensuals i acumulades de serveis prestats.

Avalua l'eficiència i la qualitat del servei a través d'indicadors clau (temps de resposta, desviacions, etc.).

Control de la facturació i imputacions:

Valida les hores imputades.

Aprova la proposta de facturació mensual abans de la seva emissió.

Gestió de riscos i desviacions:

Detecta desviacions respecte a la línia base i proposa mesures correctores.

Fa seguiment dels riscos identificats i de les accions de mitigació.

Revisió de la documentació i lliurables:

Verifica que la documentació tècnica i funcional estigui actualitzada.

Controla la qualitat dels lliurables associats a cada servei.

Coordinació amb les àrees implicades:

Actua com a espai de coordinació entre BIT i l'empresa adjudicatària.

Pot convocar altres actors tècnics o funcionals quan sigui necessari.

Preparació i revisió d'informes:

Revisa els informes mensuals de seguiment operatiu.

Participa en la preparació de la memòria anual i dels informes estratègics.

Supervisió dels Acords de Nivell de Servei (ANS):

Controla el compliment dels ANS establerts al contracte.

Pot proposar penalitzacions en cas d'incompliment.

Aquest comitè es reuneix de forma quinzenal i és complementari al **Comitè de Direcció**, que té un enfocament més estratègic. En formen part:

- Responsable de contracte de BIT
- Responsable de contracte de l'adjudicatari

- Dir. Tecnologia i Transformació Digital de Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció (opcional)

6.1.4 Comitè de Coordinació de Projectes

Els objectius d'aquestes reunions són:

Gestió d'interdependències

Identificar i gestionar dependències entre projectes (dades, funcionalitats, integracions, recursos compartits).

Evitar solapaments o conflictes en calendaris de releases.

Sinergies i reutilització

Detectar oportunitats de reutilització de components, configuracions, dissenys UX/UI, APIs, etc.

Promoure l'ús de mòduls comuns i bones pràctiques compartides.

Resolució de problemes comuns

Compartir incidències recurrents, problemes tècnics o funcionals.

Proposar solucions transversals (ex: millores en arquitectura, seguretat, usabilitat).

Governança funcional i tècnica

Assegurar l'alineament amb el Centre d'Excel·lència (COE) Salesforce.

Vetllar pel compliment dels estàndards de qualitat, seguretat, RGPD, ENS, etc.

Seguiment de roadmap i releases

Coordinar el calendari de sprints i releases entre projectes.

Validar que cada release compleixi amb els requisits de pas a producció.

Gestió del canvi i comunicació

Compartir estratègies de formació, comunicació i suport als usuaris.

Coordinar accions de gestió del canvi en serveis amb impacte transversal.

Monitoratge i indicadors

Revisar KPIs comuns (temps de resposta, cobertura de proves, volum d'incidències).

Analitzar tendències i proposar accions correctives o preventives.

Aquest comitè es reuneix de forma quinzenal o mensual, segons intensitat de releases. En formen part:

Product Owner (PO) de tots els projectes

Proxy Product Owner (PPO) de tots els projectes

Scrum Master

Arquitecte tècnic
Referent de servei de BIT
Representant del COE Salesforce
Responsable de qualitat / testing

Opcionalment, es poden convidar:

Representants d'àrees de negoci (Drets Socials, Cultura).
Coordinadors de manteniment (Servei 3).
Experts en UX/UI, seguretat, RGPD, etc.

6.2 Organització dels projectes (Serveis 1 i 2)

L'organització dels desenvolupaments està basada en el marc de treball SCRUM@BIT, tant en els seus rols, els esdeveniments i els artefactes.

Els rols es repartiran entre l'Ajuntament, BIT i l'adjudicatari de la següent manera:

- Gerència de l'Ajuntament: Product Owner i responsable de la gestió del canvi.
- BIT: Proxy Product Owner, Scrum Master i enllaços amb les diferents àrees implicades.
- BIT: Responsable del Contracte i Responsable del Servei.
- Adjudicatari: Equip de Desenvolupament SCRUM que disposarà de totes les capacitats necessàries per l'anàlisi, disseny, construcció, prova i desplegament del producte i gestió del canvi amb la comunitat d'usuaris.
- Adjudicatari: Responsable del Contracte de proveïdor que serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatari i el Responsable del Contracte del BIT per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte

Els interlocutors oficials de l'Ajuntament per l'adjudicatari seran el Product Owner, el Proxy Product Owner, el Scrum Master, el Responsable de gestió del canvi, el Responsable del Contracte i Responsable del Servei BIT, i facilitaran la informació necessària i l'accés als interlocutors oportuns per garantir la productivitat de l'equip i la seva correcta presa de decisions informades.

Amb caràcter general, BIT controlarà, mitjançant la figura del Proxy Product Owner, el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del desenvolupament projecte segons el marc de treball i els estàndards àgils de BIT (Scrum@BIT).

Igualment BIT proporcionarà enllaços per a les diferents disciplines del projecte que siguin necessàries:

- Arquitectura
- Operacions i Sistemes.
- Telecomunicacions
- Oficina de Gestió de Serveis (SMO).
- Seguretat.
- Cartografia
- Lloc de treball
- Contracte(s) de Manteniment d'Aplicacions

Aquests interlocutors tindran la responsabilitat de validar les parts del sistema que estiguin sota la seva responsabilitat i segons el marc de treball descrit a l'apartat 6. Organització, i concordants, d'aquest plec, aportant requisits funcionals i no funcionals i facilitant la feina dins de les seves àrees. És possible que alguns d'aquests interlocutors pertanyin a altres proveïdors de BIT que prestin serveis relacionats amb les diferents disciplines que envolten el projecte. Això no ha de comportar cap problema ni entorpir l'execució del contracte. El BIT reforçarà la idea d'equip multidisciplinari sense importar la pertinença a un o altre proveïdor. Aquest concepte és d'especial importància en el cas dels enllaços de contractes de manteniment d'aplicacions, amb qui s'espera la màxima col·laboració donat el fet que seran ells qui s'encarregaran del manteniment del producte resultant del projecte en qüestió.

Els licitadors hauran de detallar a les seves propostes la composició de l'equip de desenvolupament, amb l'objectiu de conèixer quines capacitats té i com es reparteixen aquests coneixements. Amb caràcter general, la interlocució dels rols de BIT assignats al projecte serà indistintament amb tots els membres de l'equip. Cal que aquesta organització inclogui la figura del Responsable de contracte del proveïdor, que serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatari i BIT per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte.

L'organització del projecte haurà d'ajustar-se als requisits mínims que s'especifiquen als següents apartats.

6.2.1 Comitè de Seguiment del projecte

És l'òrgan responsable del seguiment tàctic i operatiu del projecte. S'encarregarà de revisar el progrés respecte a la planificació, supervisar la gestió de riscos i problemes operatius, validar la consecució dels objectius de cada fase o release, facilitar la coordinació entre equips, aprovar canvis d'abast menors (dins dels límits delegats pel Comitè de Direcció Estratègic) i resoldre les escalades provinents dels equips de treball.

Les **funcions clau del Comitè de Seguiment de Cadascun dels Projectes** són les següents:

Supervisió de l'execució del projecte:

Controla el compliment de les fites definides al contracte.
Revisa l'estat dels lliuraments i la seva qualitat.

Validació de fases i facturació:

Aprova cada fase del projecte (anàlisi, disseny, desenvolupament, proves, posada en marxa).
La seva validació és imprescindible per autoritzar la facturació.

Gestió de riscos i canvis d'abast:

Revalua els riscos del projecte.
Gestiona i aprova els canvis d'abast proposats.

Seguiment contractual i pressupostari:

Fa el seguiment del pressupost i del compliment dels criteris contractuals.
Comunica l'estat del projecte a la direcció.

Coordinació amb l'equip Scrum i altres rols:

Interactua amb el Responsable del Contracte, Product Owner, Proxy Product Owner, Desenvolupadors i altres rols implicats.
Vetlla per la correcta assignació de rols i recursos.

Validació de documentació i requisits tècnics:

Revisa documents com el Pla de Traces, Document de Seguretat, gestió documental, requisits RGPD, etc.
Assegura que es compleixin els requisits per al desplegament en producció.

Acceptació final del producte:

Signa l'acta d'acceptació del producte o versió lliurada.
Coordina amb l'Oficina d'Acceptació del Servei per al desplegament.

Aquest comitè és essencial per garantir que cada projecte individual dins del contracte global compleixi amb els requisits tècnics, funcionals i administratius establerts pel plec i per BIT. Es reuneix normalment cada mes, encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- RC – Responsable del Contracte (BIT)
- RS – Referent del Servei (BIT)
- Cap del Departament de Serveis Digitals de Drets Socials o Cap del Departament de Serveis Digitals de Cultura, segons correspongui (BIT).

- PO – Product Owner (Gerència Ajuntament)
- PPO – Proxy Product Owner (BIT)
- SM – Scrum Master
- Enllaços tècnics i funcionals
- Adjudicatari:
 - Cap de projecte i responsable del contracte de l'adjudicatari
 - Consultor sènior involucrat en el projecte

6.2.2 Comitè de Direcció del projecte

Constitueix el màxim òrgan de govern del projecte, responsable de la presa de decisions estratègiques d'alt nivell, l'aprovació de les fases clau del projecte i dels pressupostos associats, la gestió dels riscos estratègics, la resolució de les escalades més importants i la validació de canvis significatius en l'abast o els objectius del projecte. Vetllarà per l'alineament continu del projecte amb les directrius estratègiques de l'Ajuntament i de BIT.

Les seves funcions són les d'inspeccionar la marxa del projecte i prendre les decisions oportunes per adaptar i millorar aquells aspectes que afecten l'objectiu i abast d'aquest.

El Comitè de Direcció a més d'inspeccionar els riscos del projecte i trobar accions per eliminar-los o disminuir-los, farà el seguiment de com progressa el projecte i la seva planificació. El responsable del contracte amb PO i PPO han d'haver fet un treball previ per presentar al Comitè de Direcció en forma resumida la informació que sigui necessària per tractar aquest assumpte durant aquesta reunió.

El Responsable de contracte de l'adjudicatari assistirà a les reunions d'aquest Comitè i serà el responsable de l'elaboració de la documentació de seguiment del projecte necessària per a tal fi i també d'aixecar l'acta de les reunions d'aquest Comitè a les que hi assisteixi.

Es reuneix normalment per cada release (aprofitant-se en la mesura del possible per fer una demo del que aporta la release), encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

En formen part:

- Institut Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT)
 - Directora de Serveis de Tecnologia i TD de Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció
 - Cap del Departament d'Arquitectura
 - Opcionals:
 - Director de Serveis de Tecnologia
 - Director de Serveis de Seguretat de la informació

- Directora de Serveis d'Innovació i Tecnologies de Ciutat
- Director de Servei de Tecnologia de Dades

Cap del Departament de Serveis Digitals de Drets Socials o Cap del Departament de Serveis Digitals de Cultura

- Responsable de Contracte
- Proxy Product Owner (PPO)
- Scrum Master
- En projecte de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
 - Product Owner
 - Directora d'Estratègia i Nous Projectes
 - Cap del Departament de Transformació Digital
 - Altres directors que es consideri adient segons el projecte.
- En projectes de la Gerència de Cultura
 - Product Owner
 - Directora d'Infància, Joventut i Gent gran
 - Directora d'Educació
 - Institut Barcelona Esports
- Adjudicatari
 - Cap de projecte i responsable del contracte de l'adjudicatari
 - Consultor sènior involucrat en el projecte

6.2.3 Esdeveniments de seguiment (planning, daily, review i retrospectiva)

El dia a dia del contracte el gestionen els rols de l'equip Scrum@BIT (PO, PPO, DT i SM). Els diferents esdeveniments serveixen per a gestionar l'estat del desenvolupament a la resta d'actors de BIT, així com donar suport al PO en la presa de decisions per definir els següents sprints. Els esdeveniments de seguiment s'han de realitzar des de l'inici i durant totes les etapes del projecte.

A continuació es descriuen els diferents esdeveniments de seguiment [entre claudàtors, la duració estimada per un *sprint* d'1 mes]:

- Planificació del Sprint (Sprint Planning) (2h)
- El Scrum diari i setmanal (Daily & Weekly) [15 min.]
- Revisió del sprint (Sprint Review) (2h)
- Retrospectiva del sprint (Sprint Retrospective) (2h)
- Refinament de la pila de producte (3-4h setmana)

Els aspectes bàsics i el procediment a dur a terme en cadascun d'aquests esdeveniments es troben detallats a l'annex 2 "METODOLOGIA AGILE SCRUM@BIT", apartat "Esdeveniments SCRUM@BIT" del present plec.

Hi haurà representants del Centre d'Excel·lència (CoE) en aquests esdeveniments de seguiment.

6.2.4 Reunions de coordinació amb altres projectes amb interdependències

En el cas que el projecte tingui interdependències amb altres projectes que s'executen en paral·lel, tant tècniques com de planificació, s'hauran d'establir reunions de seguiment i coordinació per no afectar els calendaris dels projectes.

Els objectius bàsics de les mateixes seran:

- Revisar conjuntament els Backlogs per anticipar i minimitzar possibles dependències.
- Preparar la planificació dels sprints per identificar i planificar les dependències a gestionar durant el sprint.
- Gestionar durant el sprint el tractament de les dependències per minimitzar els conflictes.
- Millorar de manera continua la coordinació entre els equips.

6.2.5 Reunions tècniques amb el Centre d'Excel·lència (CoE Salesforce)

Es faran reunions de treball periòdiques per fer un seguiment a nivell d'implantació tecnològica dels diferents projectes en la plataforma Salesforce, així com per fer seguiment sobre les tasques de revisió de propostes de solució d'arquitectura i disseny tècnic plantejades per l'adjudicatari per les diferents èpiques incloses a l'abast del contracte.

Per altra banda es convocaran reunions adhoc per tractar temes tècnics específics de la plataforma Salesforce pels quals sigui necessari prendre alguna decisió. Aquestes reunions poden abordar la revisió detallada de dissenys d'arquitectura o solucions tècniques complexes, la validació de l'ús de components específics de PSS o de l'AppExchange, la resolució de problemes tècnics profunds, o l'alineament sobre estàndards de desenvolupament i configuració. Abans de l'inici del desenvolupament de cada cas d'us caldrà fer una reunió de **GAP Analysis** amb el COE on s'avaluarà les necessitats del projecte versus les funcionalitat "out of the box" de la plataforma, per assegurar la millor solució tecnològica de present i de futur.

6.2.6 Altres Reunions de seguiment

Amb caràcter obligatori, es convocarà una reunió de kick-off o llançament de projecte i una de tancament de projecte amb els principals membres del projecte (usuaris, equip BIT, equip adjudicatari).

Es convocaran també amb caràcter obligatori, reunions de tancament per cada release del projecte, en la qual s'avaluaran les fites i es realitzarà l'acceptació per part de la Direcció del projecte.

Durant la fase de llançament (Onboarding i Sprint 0) es realitzaran reunions amb els interlocutors de BIT que siguin necessaris per tal de preparar el projecte, els enllaços assignats i altres, com poden ser:

- Explotació i sistemes
- Seguretat i RGPD
- Informació de Base i Cartografia
- Oficina d'Arquitectura
- Oficina de Qualitat i Planificació de Projectes
- Telecomunicacions

Aquestes reunions poden portar a la conclusió d'incorporar un nou enllaç al projecte si es considera necessari pel bon funcionament del projecte.

6.2.7 Matriu RACI

A continuació s'indica en format matriu RACI (Responsable de la execució, Accountable/màxima Autoritat, Consultat, Informat) els diferents rols que han de participar en el projecte, així com les tasques mínimes que hauran de dur a terme:

Codis RACI			
Rol			Descripció
R	<i>Responsible</i>	Responsable	Aquest rol correspon a qui efectivament realitza la tasca.
A	<i>Accountable</i>	Aprovador	Aquest rol es responsabilitza que la tasca es realitzi i és el que ha de rendir comptes sobre la seva execució. Només pot existir una persona que hagi de retre comptes (A) que la tasca sigui executada per la seva Responsable (R).
C	<i>Consulted</i>	Consultat	Aquest paper posseeix alguna informació o capacitat necessària per a realitzar la tasca.
I	<i>Informed</i>	Informat	Aquest paper ha de ser informat sobre l'avanç i els resultats de l'execució de la tasca. A diferència del Consultat (C), la comunicació és unidireccional.

Activitats Scrum@BIT	PO	PPO	SM	Equip Dev.	Resp. Contracte BIT	Resp. Contracte (Proveïdor)	Enllaços	Resp. Servei BIT
Interlocució amb el Comitè de Direcció del Projecte (CDP)	C	C	C	I	AR	R	I	C
Coordinació de tasques de projecte amb tercers	C	R	C	AR	I	I	C	C
Generació de la informació per al Reporting al Comitè de Direcció de Projecte (CDP)	C	R	C	I	A	R	I	I
Realització actes i documentació de seguiment	C	C	C	AR	I	R	I	I
Coordinació e Interlocució amb altres àrees del l'Ajuntament	AR	R	I	I	I	I	I	R
Coordinació e interlocució amb les àrees tècniques de BIT	I	I	I	I	I	I	AR	I
Garantir una Pila de Producte (Product Backlog) d'alt valor per al client, on es recullin els requisits dels usuaris/usuàries i expectatives dels actors interessats (stakeholders).	AR	R	I	C	I	I	C	I
Garantir la creació d'un Pla de Release i una Pila de Producte inicial (amb funcionalitats a alt nivell) a partir del Plec de Condicions.	R	AR	I	C	C	C	C	C
Creació del Pla de Releases	C	AR	I	R	C	C	C	C
Garantir la creació d'una Pila de Producte del Sprint (Sprint Backlog) a l'inici de cada sprint.	R	AR	I	R	I	I	C	I
Creació del Pla de Producte	AC	C	I	R	C	C	I	I

Activitats Scrum@BIT	PO	PPO	SM	Equip Dev.	Resp. Contracte BIT	Resp. Contracte (Proveïdor)	Enllaços	Resp. Servei BIT
Validar els increments de producte entregats per l'equip cada sprint (tècnica i funcionalment).	AR	R	I	I	I	I	C	I
Validar la definició, liderar i coordinar les proves UAT de la release (Proves d'acceptació de usuari - User AcceptanceTest).	AR	R	I	I	I	I	I	R
Aprovar els desplegaments als usuaris (transició del servei)	AR	R	I	C	I	I	C	R
Garantir que s'escriuen i validar les històries d'usuari analitzades durant les sessions de refinament a partir dels requisits expressats per la PO i el plec de condicions.	R	AR	I	R	I	I	I	I
Garantir que les històries d'usuari tenen la suficient descripció i els criteris de acceptació son clars.	R	AR	I	R	I	I	I	I
Redactar les històries d'usuari	AR	R	I	R	I	I	I	I
Organitzar i coordinar les sessions de refinament amb la PO, l'equip de desenvolupament i altres que es considerin necessàries.	R	AR	I	C	I	I	I	I
Ajudar a aclarir dubtes funcionals que pugui tenir l'equip i amb el suport del PO.	C	AR	I	I	I	I	I	C
Vetllar perquè es compleix amb els requisits tècnics que la seva àrea ha definit per al producte i els serveis derivats d'aquests.	I	R	I	R	I	I	AR	R
Vetllar per que el projecte incorpori els requisits no funcionals al backlog i consideri els aspectes tècnics	I	R	I	R	I	I	AR	R

Activitats Scrum@BIT	PO	PPO	SM	Equip Dev.	Resp. Contracte BIT	Resp. Contracte (Proveïdor)	Enllaços	Resp. Servei BIT
segons les indicacions de (tots) els equips tècnics que representa.								
Redactar els requeriments no funcionals (Transició, documentació, seguretat, arquitectura, comunicacions, cartografia, etc...)	I	R	I	R	I	I	A	I
Facilitar l'execució de les tasques i peticions que la seva direcció aporta al projecte. L'enllaç actua com a membre de l'equip de projecte i per això "fa feina de construcció del servei".	I	I	I	R	I	I	AR	R
Validar els increments entregats per l'equip abans s'entreguen a la PO i el Pla de Proves que ha definit i executat l'equip DT basant-se en els criteris d'acceptació de les històries.	I	AR	C	I	I	I	I	I
Garantir la creació de la Estratègia de proves acordada entre tot l'equip Scrum.	R	AR	I	R	I	I	R	C
Definir i preparar les proves UAT de la release (Proves d'acceptació de usuari - User AcceptanceTest).	C	C	I	AR	I	I	I	C
Garantir que els requisits referents a la transició del servei, la gestió documental, la integració amb el MIB i la RGPD es recullin i implementen.	C	C	I	R	I	I	R	AR
Identificació dels riscos del projecte amb el suport del Scrum Team, documentar aquests riscos i escalar-los	C	AR	C	C	C	R	C	C

Activitats Scrum@BIT	PO	PPO	SM	Equip Dev.	Resp. Contracte BIT	Resp. Contracte (Proveïdor)	Enllaços	Resp. Servei BIT
quan es consideri necessari a les eines de gestió del BIT.								
Planificar el tractament dels riscos del projecte	C	R	C	C	I	AR	C	C
Gestionar els riscos relacionats amb els requeriments (riscos del backlog)	C	AR	C	R	I	R	C	C
Assegurar que s'informen les fites i criteris de facturació a l'eina de gestió del BIT	C	R		C	AR	R		I
Transmetre els valors i pilars de Scrum i principis Agile a l'equip i donar suport perquè aquests siguin interioritzats i practicats.	R	R	AR	R	R	R	R	R
Ensenyar Scrum a l'equip Scrum i a l'organització per millorar el valor i l'efectivitat dels desenvolupaments i en conseqüència, el valor i la qualitat del producte o servei que s'entrega al client.	I	I	AR	I	I	I	I	I
Facilitar els esdeveniments Scrum assegurant que aquests siguin efectius i ajudant a fer que tothom hi participi.	I	I	AR	I	I	I	I	I
Eliminar els impediments que es puguin trobar. Un impediment és qualsevol cosa o situació que no permet que l'equip pugui aconseguir la meta del sprint i la resolució està més enllà de l'abast de l'equip.	I	I	AR	I	I	I	I	I
Treballar amb l'equip per identificar i eliminar els problemes interns que puguin afectar el èxit del projecte.	R	R	AR	R	R	R	R	R

Activitats Scrum@BIT	PO	PPO	SM	Equip Dev.	Resp. Contracte BIT	Resp. Contracte (Proveïdor)	Enllaços	Resp. Servei BIT
Assegura que l'equip compti en tot moment amb les condicions i els recursos necessaris per realitzar la seva feina.	I	I	AR	I	I	R	I	I
Promoure la inspecció i adaptació contínua fent el seguiment de l'execució de les accions de millora identificades i fent entendre a l'equip la importància de complir els compromisos adquirits.	I	I	AR	I	I	I	I	I
Donar suport metodològic al PO i PPO en relació a la gestió del backlog, sobretot en els primers sprints.	I	I	AR	I	I	I	I	I
Acompanyar i donar suport a l'equip perquè compleixin els objectius del sprint, empenyent (més no pressionant) per trobar el millor camí	I	I	AR	I	I	I	I	I
Ajudar a l'optimització de recursos i processos.	R	R	AR	R	R	R	R	R
Ajudar a la transformació de la cultura de l'organització promovent els valors àgils, principalment a través de l'exemple.	R	R	AR	R	R	R	R	R
Fer la implementació dels requisits no funcionals identificats al plec o identificats per els enllaços durant els sprints així com dels requisits referents a la gestió documental, els requisits MIB, els requisits RGPD, els requisits de Seguretat i els requisits	C	C	I	AR	I	I	C	C

Activitats Scrum@BIT	PO	PPO	SM	Equip Dev.	Resp. Contracte BIT	Resp. Contracte (Proveïdor)	Enllaços	Resp. Servei BIT
per l'acceptació del servei durant el pas a Producció.								
Fer la implementació de maquetes o prototips navegables que ajudin en la validació del disseny de les interfícies per cadascun dels usuaris del nou sistema	C	C	I	AR	I	I	I	I
Definició, implementació i execució del Pla de Proves del sprint.	C	C	I	AR	I	I	C	C
Fer l'estimació del esforç per la implementació de les històries d'usuari i el seu desglossament en tasques	I	I	I	AR	I	I	I	I
Proposar l'arquitectura de l'aplicació i validar-la amb l'equip d'enllaços.	I	I	I	AR	I	I	C	I
Fer l'anàlisi dels requisits, durant les sessions de refinament, donant suport als rols de PO i PPO com se'ls requereixi per l'escriptura de les històries d'usuari.	C	R	I	AR	I	I	I	I
Fer el desplegament de l'aplicació als entorns de desenvolupament (DSV) i preproducció (PRE) amb el suport del equip d'enllaços del projecte.	C	C	I	AR	I	I	R	I
Garantir la qualitat del producte desenvolupant.	C	C	I	AR	I	I	C	C
Creació i manteniment de l'Arquitectura	I	C	I	R	I	I	A	I
En els casos en que apliqui, fer les proves automatitzades del codi que seran executades al pipeline d'integració i desplegament continu.	I	I	I	AR	I	I	C	I

Activitats Scrum@BIT	PO	PPO	SM	Equip Dev.	Resp. Contracte BIT	Resp. Contracte (Proveïdor)	Enllaços	Resp. Servei BIT
La realització de totes les accions necessàries per fer el pas a producció (peticions al Sistema de Gestió de Peticions de Servei, documentació, altes al Catàleg de Serveis, etc) amb el suport del SM, el RS i dels enllaços del projecte.	I	I	I	AR	I	I	R	R
La implementació de les activitats relatives a la gestió del canvi per release (pla de comunicació, formació, comunicació, suport) proposades en el plec i en la oferta.	C	C	I	AR	I	C	C	C
Garantir que, de cara als desplegaments, el projecte compleix amb els requisits de totes les direccions del BIT i dels requisits no funcionals	I	R	I	R	I	I	AR	R
Avaluació econòmica del sprint backlog: valor vs. Cost vs. Esforç	C	C	I	I	AR	R		
Seguiment dels canvis en l'abast, modificacions dels lliurables, substitució d'uns lliurables per altres	C	C	I	C	AR	R	C	I
Fer la reunió de seguiment econòmic amb el proveïdor	C	C	I		AR	R		
Avaluació econòmica del sprint backlog	C	C	I		AR	R		
Gestió del contracte (facturació, penalitzacions, aspectes administratius...) durant l'execució del projecte.	C	C			AR	R		
Tancament projecte i traspàs a manteniment	I	I			AR	R		R

Activitats Scrum@BIT	PO	PPO	SM	Equip Dev.	Resp. Contracte BIT	Resp. Contracte (Proveïdor)	Enllaços	Resp. Servei BIT
Coordinació de l'execució de les tasques del projecte que tinguin a veure amb les diferents àrees tècniques del BIT i suport a l'equip durant aquesta execució.	I	R	I	C	I	I	AR	
Donar suport a l'equip Scrum per la planificació i execució de la transició	I	I	I	I	I	I	C	AR
Obtenir l'aprovació dels requeriments i les solucions	C	AR	C	R	I	R	C	C

6.3 Organització del manteniment (Servei 3)

Per la correcta prestació dels serveis i la consecució de l'èxit en qualitat, terminis i homogeneïtat del treball a realitzar, s'estableix que el servei de manteniment estarà governat pels següents comitès:

- Comitè de Seguiment
- Comitè de Direcció
- Reunions de seguiment dels servei amb les diferents Direccions/Gerències
- Comitè de crisi

Excepte que BIT comuniqui el contrari, el/la cap de projecte de l'empresa adjudicatària és l'encarregat de fer les convocatòries, amb un mínim de **10 dies laborables d'antelació**, i enviar la documentació necessària als participants com a mínim amb **2 dies laborables d'antelació (*)**, i d'aixecar acta de les reunions. En cas de comitès extraordinaris es convocaran amb un mínim d'un dia d'antelació i no serà necessari enviar la documentació amb anterioritat.

L'acta de cada comitè/reunió haurà de ser enviada a BIT abans de **2 dies laborables (*)** després de la seva realització.

(*) Per exemple, **si el comitè comença el dilluns a les 10:00 i acaba a les 11:00**, i l'horari del servei es de dilluns a divendres, de 8:00 a 18:00 hores:

- L'empresa adjudicatària ha d'enviar la documentació necessària als participants **abans de les 10:00 hores del dijous anterior**, si dijous i divendres són dies laborables, si fossin festius, s'avançaria a les 10:00 hores del dimecres anterior si un dels dos és festiu, o al dimarts a les 10:00 hores si els dos fossin festius.

- L'empresa adjudicatària ha d'enviar l'acta **abans de les 11:00 del dimecres** després de la reunió. Si dimarts o dimecres fossin festius, es mouria un o dos dies, a abans de les 11:00 del dijous o del divendres.

6.3.1 Comitè de Seguiment del Manteniment

Es reunirà amb caràcter quinzenal o mensual (previ al Comitè de Direcció) per a cada àrea o grup de serveis que BIT determinarà a l'inici de la prestació del servei, encara que ambdues parts els podran convocar també amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

En formen part:

- Responsable del Contracte de BIT
- Responsables de Sector de BIT
- Responsables de Servei de BIT
- Responsable del CoE (Centre d'Excel·lència Salesforce)
- Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària
- Consultors relacionats amb el servei de manteniment

Li corresponen al Comitè de Seguiment les funcions de:

- Revisió de les incidències en curs i el seu pas a problema si així es considera per BIT.
- Revisió dels problemes en curs.
- Validació i acceptació dels treballs recurrents realitzats.
- Verificació de les proves exhaustives realitzades.
- Resolució dels conflictes que puguin sorgir.
- Presentació actualitzada de l'equip del servei i el percentatge de dedicació individual: És responsabilitat de l'empresa adjudicatària presentar mensualment la totalitat de l'equip participant en el servei, amb el percentatge de dedicacions individuals (aquesta informació es creuarà amb la informació dels altres contractes actius que l'empresa adjudicatària tingui amb BIT).
- Seguiment de les necessitats de llicències i productes per a la prestació del servei de cada aplicació.
- Verificació ANS i proposta de facturació.
- Sessió prèvia preparatòria del Comitè de Direcció. Es revisa el mateix contingut i es planteja els punts destacats o decisions a traslladar al Comitè de Direcció.
- Totes aquelles que l'hi atribueixi el present plec.

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de seguiment i aixecar acta dels temes i acords de la reunió. A l'inici del contracte es determinarà el detall i contingut de la documentació de seguiment.

6.3.2 Comitè de Direcció del Manteniment

Les seves funcions són les de supervisar la marxa del servei de manteniment i la presa de decisions que afecten a l'objectiu i abast del mateix.

Es reunirà amb caràcter mensual encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- Director de Desenvolupament de BIT
- Cap del Departament de Serveis Digitals de Drets Socials
- Cap del Departament de Serveis Digitals de Cultura, Educació i Esports
- Cap del Departament d'Arquitectura Responsable de contracte de BIT
- Responsables de sector de BIT
- Coordinador del contracte de l'empresa adjudicatària
- Cap de projecte de l'empresa adjudicatària
- Altres assistents requerits (a petició de BIT)

Li corresponen al Comitè de Direcció les funcions de:

- Control de l'execució del servei de manteniment
- Validació i aprovació de l'emissió de la factura corresponent als treballs realitzats pel servei de manteniment
- Resolució dels conflictes que puguin sorgir en l'execució del servei de manteniment
- Revisió de l'estat dels Checkpoints
- Revisió de resultats d'auditories
- Comunicació de substitució de membres de l'equip de manteniment si s'escau, validació de les característiques tècniques i professionals del substitut i presentació del període de formació i de coexistència.
- Aprovar ampliacions/reduccions del contracte relacionades amb el servei de manteniment.
- Verificació de l'acompliment dels ANS del servei de manteniment dins del contracte.
- Comunicació de les faltes i penalitzacions i afectació en la propera facturació del servei de manteniment si s'escau
- Gestió de riscos i oportunitats relacionats amb el servei de manteniment

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de direcció i aixecar acta dels temes i acords de la reunió. L'ordre del dia del comitè haurà d'incloure com a mínim els punts detallats en el apartat 4.3.5.4 Serveis Transversals de Manteniment, en el seu subapartat de Reporting i com a primer punt sempre hi constarà els punts o acords de l'anterior acta de seguiment.

6.3.3 Reunió de seguiment del servei amb les Direccions/Gerències

Es podrà reunir amb caràcter mensual, o amb altra periodicitat a criteri del/de la responsable del contracte, per a cada grup de serveis/direcció/àrea/gerència que BIT determinarà a l'inici de la prestació del servei, encara que es podrà convocar també amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

Les seves funcions són les d'informar de la marxa dels serveis de manteniment a les direccions i a les Gerències de les aplicacions incloses al servei de manteniment del contracte.

En formen part:

- Les direccions/gerències de Drets Socials o Cultura, segons correspongui
- Director/a de Desenvolupament de BIT.
- Cap del Departament de Serveis Digitals de Drets Socials o de Cultura, segons correspongui, de BIT
- Responsable de contracte de BIT.
- Responsables de sector de BIT en funció de la direcció/gerència.
- Responsables de servei de BIT en funció de la direcció/gerència.
- Coordinador/a del contracte de l'empresa adjudicatària
- Cap de projecte de l'empresa adjudicatària
- Altres assistents requerits (a petició de BIT)

Es tractarà el reporting amb la direcció/gerència de l'estat de cada servei d'aplicació amb el detall de l'evolució de les incidències (obertes, gestionades i en curs) i la planificació i prioritització de les peticions de cada servei, assoliment ANS, desviació respecte a línia base i aquelles qüestions que es consideren a criteri de BIT.

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització de la reunió i aixecar acta dels temes i acords de la reunió. En el cas que BIT no requereixi la presència de l'empresa adjudicatària pot sol·licitar al mateix preparar la documentació per la presentació i la informació de suport que el BIT consideri necessària. A l'apartat 4.3.5.4 Serveis Transversals de Manteniment, i concordants, es detalla la informació bàsica necessària.

En aquest cas, BIT és l'encarregat de fer les convocatòries en el termini d'una setmana.

6.3.4 Comitè de Crisi

En cas que BIT ho consideri necessari, es podrà convocar un Comitè extraordinari de crisi. L'objectiu d'aquest comitè serà la posada en comú i solució d'una problemàtica o situació crítica.

La sol·licitud del Comitè la realitzarà únicament BIT, qui establirà els assistents, l'hora i localització de la reunió, així com l'agenda i punts a tractar.

Aquest Comitè de Crisi es podrà convocar amb una antelació mínima de 4 hores a l'empresa adjudicatària. El comitè de Crisi s'anirà reunint amb la periodicitat que estableixi BIT mentre duri la contingència.

Li corresponen al Comitè de Crisi les funcions de:

- Analitzar el problema o situació i establir-ne la gravetat
- Definir un pla de contingència per a la resolució immediata de la situació, i fer-ne seguiment
- Definir un pla d'acció, si s'escau, per implantar mesures que impedeixen que el problema o situació torni a succeir, i fer-ne seguiment
- Designar els/les responsables de l'execució de les accions definides
- Designar els/les responsables encarregats de fer una investigació del succés, i fer-ne seguiment
- Definir les penalitzacions, si fossin necessàries, a aplicar sobre els/les responsables del succés
- Establir les responsabilitats

Li correspon al/la responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de crisi i aixecar acta dels temes i acords de la reunió.

6.4 Equips i Rols Clau

L'organització del projecte es fonamentarà en els següents equips i rols clau:

6.4.1 Equips i Rols Clau de Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT)

- **Responsable del Contracte BIT:**
 - Representa la màxima autoritat per part de BIT en relació amb els aspectes contractuals, administratius i econòmics del projecte. Actua com a interlocutor principal amb el Responsable del Contracte de l'empresa

adjudicatària per a aquests temes. És responsable de la supervisió del compliment global de les obligacions contractuals i de la gestió pressupostària del contracte per part de BIT.

- **Cap de Projecte BIT:**

- És el principal responsable de la gestió quotidiana del projecte des de la perspectiva de BIT. Coordina els recursos interns de BIT (excloent la governança tècnica específica del CoE), supervisa l'execució del pla de projecte, gestiona l'abast, el calendari, el pressupost operatiu i els riscos del projecte des de la perspectiva de BIT. Actua com a principal punt de contacte per al Cap de Projecte de l'adjudicatari en matèria d'execució del projecte. Garanteix que els objectius del projecte s'assoleixin satisfactòriament.

- **Proxy Product Owner(s) (PPO) de BIT:**

- Aquest rol actua com a delegat o suport directe dels Product Owners de Negoci. El PPO està profundament implicat en la definició, el refinament i la priorització dels requisits funcionals, traduint les necessitats de negoci en Èpiques i Històries d'Usuari detallades i gestionant el Product Backlog. Assegura que els elements del backlog compleixin la "Definition of Ready" (DoR) abans de ser considerats per un sprint. Treballa en estreta col·laboració amb els Product Owners de Negoci, l'equip de desenvolupament de l'adjudicatari i el CoE Salesforce. Participa activament en la validació funcional dels lliurables i increments del producte.
- *Nota: En funció de l'estructura organitzativa de BIT, les responsabilitats del Cap de Projecte BIT i del PPO podrien ser assumides per persones diferents per garantir un enfocament dedicat a cadascuna d'aquestes funcions crítiques. Si una única persona assumeix ambdues responsabilitats, s'hauran de definir mecanismes per gestionar la dualitat de focus (gestió del projecte vs. gestió del producte).*

- **Centre d'Excel·lència (CoE) Salesforce de BIT:**

- Equip especialitzat de BIT responsable de la governança estratègica i tècnica global de la plataforma Salesforce a l'Ajuntament. Defineix i manté els estàndards d'arquitectura, disseny, configuració, desenvolupament i seguretat per a Salesforce PSS. Proporciona les millors pràctiques, revisa i

valida les solucions tècniques proposades per l'adjudicatari, assegurant la seva qualitat, escalabilitat i alineament amb l'estratègia tecnològica global de BIT. Gestiona l'estratègia d'entorns Salesforce (Sandboxes) i participa en la coordinació de la gestió de releases. Actua com a principal assessor tècnic per a tots els rols i òrgans de govern del projecte.

- **Equip Tècnic de Suport BIT (Enllaços Tècnics):**

- En coordinació amb el CoE Salesforce, aquest equip proporciona l'expertesa tècnica i el suport necessari des d'altres àrees tecnològiques de BIT (com ara infraestructures, operacions de sistemes, seguretat operativa, serveis d'integració de dades, gestió d'altres sistemes corporatius). La seva participació és clau per assegurar la correcta integració de la solució Salesforce amb l'ecosistema tecnològic existent de l'Ajuntament i per resoldre dependències tècniques transversals.

6.4.3. Equips i Rols Clau de les Àrees de Negoci de l'Ajuntament

- **Direcció de les Gerències/Àrees de Negoci Implicades:**

- Les direccions de les Gerències de Drets Socials i Cultura (i altres que es puguin incorporar en el futur) tindran una representació al Comitè de Direcció Estratègic del Projecte. Són responsables de l'alineament del projecte amb els objectius estratègics de la seva àrea, de facilitar la implicació dels seus equips i de l'adopció final de la solució.

- **Product Owner(s) (PO) de Negoci:**

- Són els representants designats per les Àrees de Drets Socials i Cultura. Són els propietaris de la visió de negoci del producte Salesforce dins del seu àmbit funcional i els màxims responsables de definir, prioritzar i validar els requisits funcionals des de la perspectiva de l'usuari final i dels processos de negoci. Tenen l'autoritat final sobre les prioritats del Product Backlog que afecten el seu domini. Col·laboren estretament amb els PPO(s) de BIT i l'equip de desenvolupament de l'adjudicatari.

- **Usuaris Clau i Experts Funcionals de Negoci:**

- Personal de les Àrees de Drets Socials i Cultura amb un profund coneixement dels processos de treball actuals i de les necessitats operatives i funcionals futures. Participen activament en els tallers de definició de requisits, en el refinament de les històries d'usuari, en la validació de prototips, en les Proves d'Acceptació d'Usuari (UAT) i proporcionen feedback continu a l'equip del projecte.

6.4.4. Equips i Rols Clau de l'Empresa Adjudicatària

- **Responsable del Contracte Adjudicatari:**

- Representa la màxima autoritat per part de l'empresa adjudicatària en relació amb els aspectes contractuals, administratius i econòmics del servei. Actua com a interlocutor principal amb el Responsable del Contracte de BIT per a aquests temes. És responsable de garantir el compliment de totes les obligacions contractuals per part de l'adjudicatari.

- **Cap de Projecte Adjudicatari:**

- És el principal responsable de la gestió i execució del projecte per part de l'empresa adjudicatària. Dirigeix l'equip de l'adjudicatari, planifica les activitats, gestiona els recursos assignats, supervisa el progrés, gestiona els riscos operatius, assegura la qualitat dels lliurables i manté una comunicació fluida i constant amb el Cap de Projecte de BIT sobre tots els aspectes de l'execució del projecte. Ha de tenir experiència demostrable en la gestió de projectes Salesforce, preferiblement en el sector públic i amb PSS.

- **Equip de Consultoria, Desenvolupament i Manteniment Salesforce PSS:**

- Equip multidisciplinari proporcionat per l'adjudicatari, amb els perfils professionals necessaris i l'experiència específica en Salesforce Public Sector Solutions, així com en les tecnologies i metodologies requerides. Aquest equip serà responsable de totes les fases del cicle de vida de les solucions: anàlisi funcional i tècnic, disseny, configuració, personalització (Apex, LWC, Flow, etc.), desenvolupament d'integracions, gestió de dades (incloent migracions si s'escau), proves exhaustives (unitàries, d'integració, suport a UAT), desplegament als diferents entorns Salesforce, i la prestació dels serveis de manteniment (correctiu, recurrent, evolutiu) i suport un cop les

solucions estiguin en producció. Els perfils específics i la seva solvència es detallen a l'apartat 9.2 Equip de Treball, i concordants, d'aquest plec.

- Aquesta estructura organitzativa es complementarà amb una matriu de responsabilitats (RACI) detallada (veure apartats 6.1 Organització del projecte (Serveis 1 i 2), 6.2 Organització del manteniment (Servei3) i 6.3 Estructura Organitzativa del Projecte) i uns esdeveniments de seguiment i coordinació regulars (veure apartats 6.1 Organització del projecte (Serveis 1 i 2) i 6.2 Organització del manteniment (Servei3)) per assegurar el bon funcionament del projecte.

6.5 Model de Relació

Per tal d'assegurar la correcta execució del contracte és necessari acomplir amb un model de relació entre els diferents actors (Ajuntament de Barcelona, BIT, Adjudicatari, i tercers parts) que sigui clar, eficaç i col·laboratiu i que contempli aquells mecanismes formals que s'utilitzaran durant la vida del contracte.

L'objectiu general d'aquest Model de Relació és fomentar un entorn de treball basat en la confiança mútua, la transparència informativa, la comunicació proactiva i la presa de decisions àgil i consensuada, sempre orientat a l'assoliment dels resultats esperats i a l'aportació de valor continu a la ciutadania i als professionals municipals.

El licitador proposarà millores en la organització del contracte i en el model de relació que haurà de complir amb l'objectiu general exposat, que haurà de ser coherent amb l'estructura organitzativa i responsabilitats establertes pels diferents serveis d'aquest contracte i que de manera particular, però sense limitació, adrexi els següents aspectes:

- Organització interna dels diferents equips del contracte per assolir de manera eficaç i eficient els objectius establerts en cadascun dels serveis del contracte.
- Agilitzar la coordinació de tasques i potenciar la comunicació entre els diferents equips del contracte.
- Agilitzar la coordinació de tasques i potenciar la comunicació els equips de l'adjudicatari i la resta d'equips involucrats en els projectes.
- Gestió del backlog i planificació àgil, establint un marc de treball per a la definició col·laborativa, l'organització, la prioritització i el refinament continu del Product Backlog (tant per a nous desenvolupaments com per a evolutius recurrents), amb la participació activa dels actors implicats.
- Processos per a la planificació de Sprints/Releases, tenint en compte la capacitat de l'equip i les dependències.

- Fer el seguiment pressupostari del contracte.
- Mesura del Rendiment i Transparència, fent proposta de mecanismes i eines per mesurar i comunicar de manera transparent la velocitat de l'equip (en contextos àgils), l'eficiència en la resolució d'incidències, el compliment dels ANS i altres indicadors clau de rendiment del projecte i del servei de manteniment.
- Estratègies per proporcionar a BIT una visibilitat detallada i actualitzada sobre l'estat dels desenvolupaments, les configuracions de la plataforma, els resultats de les proves, els riscos identificats i el progrés general.
- Comunicació, Col·laboració i Resolució de Conflictes, definint canals de comunicació formals i informals, la seva freqüència i els públics objectiu per a cada tipus d'informació, establint protocols clars per a l'escalada i la resolució eficient de problemes, discrepàncies o conflictes que puguin sorgir entre les parts, promovent la cerca de solucions constructives.
- Gestió col·laborativa de requisits i solucions, establint mecanismes per a la revisió conjunta, el tractament de discrepàncies i l'assoliment d'acords sobre la definició i el refinament de requisits funcionals i no funcionals, incloent la redacció i validació d'Èpiques, Històries d'Usuari i els seus Criteris d'Acceptació, assegurant la seva correcta interpretació i alineament amb les capacitats de Salesforce PSS.
- Processos per a la presentació, discussió i validació de les propostes de disseny de solució, arquitectura tècnica i dissenys UX/UI, garantint la participació activa dels diferents equips de BIT (CoE, Arquitectura, ...) i les Àrees de Negoci.
- Qualitat i Acceptació de Lliurables Salesforce, establint processos per a la revisió conjunta, el tractament de diferències i l'establiment d'acords sobre els criteris de la "Definició de Preparat" (Definition of Ready - DoR) i la "Definició de Fet" (Definition of Done - DoD) per als elements del backlog, adaptats a les particularitats del desenvolupament i configuració sobre Salesforce (incloent aspectes com la cobertura de proves Apex, el compliment d'estàndards de codificació LWC, la validació de configuracions declaratives, etc.).
- Protocols per a la validació i acceptació formal dels lliurables del projecte i dels increments de funcionalitat, assegurant que compleixen els estàndards de qualitat i els requisits acordats i la participació de tots els actors interessats.
- Mecanismes i indicadors per a que BIT disposi d'un control exhaustiu del grau d'implementació dels requisits establerts per cadascuna de les èpiques i actuacions en la plataforma Salesforce per a maximitzar l'aprofitament de les capacitats estàndards de la plataforma i minimitzant els desenvolupaments a mida. Es valorarà

que els mecanismes proposats permetin a BIT disposar d'una traçabilitat de les decisions preses en el disseny de la solució i que aquestes decisions quedin en el futur com a una base de coneixement per a BIT.

- Mecanismes per al seguiment continu del progrés del projecte i del contracte en relació amb la planificació (abast, terminis, costos), la gestió proactiva de riscos i la resolució d'incidències o desviacions.
- Procediments per al seguiment pressupostari del contracte, la gestió de les fites de facturació i el control de la despesa, en coordinació amb els Responsables de Contracte de BIT i de l'adjudicatari.
- Processos per a la planificació de Sprints/Releases, tenint en compte la capacitat de l'equip i les dependències.
- Proporcionar mecanismes que aportin transparència i visibilitat detallada sobre l'estat dels productes a desenvolupar

El model de relació proposat pel licitador descriurà en detall, com a mínim, els següents punts:

- **Activitats Clau del Model de Relació:** Descripció de les reunions específiques, tallers, punts de control o altres activitats interactives que conformen el model (complementant els esdeveniments ja definits a l'apartat 6 Organització i 7 Marc de treball, i concordants).
- **Objectius de cada Activitat:** Finalitat i resultats esperats de cada tipus d'interacció.
- **Participants i Rols:** Identificació dels rols de BIT, de les Àrees de Negoci i de l'adjudicatari que participaran en cada activitat, i les seves responsabilitats dins d'aquesta.
- **Format i Logística:** Tipologia (formal, informal, presencial, remota), durada estimada, freqüència (periòdica o ad-hoc), i mitjans o eines de col·laboració a utilitzar per a cada activitat.
- **Calendarització:** Proposta de calendari per a les activitats periòdiques i condicions o desencadenants per a les activitats ad-hoc.
- **Resultats Esperats i Documentació Associada:** Productes, decisions, acords o documentació que es generarà com a resultat de cada activitat del model.
- **Nivells d'Autoritat per a la presa de Decisions:** Definició clara dels nivells d'autoritat per a la presa de decisions en diferents escenaris o tipus de qüestions, alineat amb l'estructura de govern del projecte.
- **Mecanismes de Comunicació i Escalat:** Descripció dels fluxos de comunicació formal, els canals preferents per a diferents tipus d'informació, i els procediments

d'escalat per a la resolució de problemes o la presa de decisions que excedeixin el nivell operatiu.

Un Model de Relació ben articulat i adaptat a les especificitats del projecte Salesforce PSS serà considerat un factor clau per a l'èxit de la col·laboració i la consecució dels objectius contractuals. BIT espera una proposta que demostrï una comprensió profunda de la importància d'aquest model i un enfocament pràctic i proactiu per a la seva implementació.

7 Marc de treball

El contracte seguirà el marc de treball de desenvolupament àgil, anomenat Scrum@BIT. Està basada en el marc de treball Scrum i pràctiques d'enginyeria provinents d'altres models com Extreme Programming o DevOps. El detall del marc de treball SCRUM@BIT es troba a l'annex 2.

Aquest marc de treball, disponible per a l'empresa adjudicatària, se suporta sota l'ús d'una plataforma ALM (Application Lifecycle Managment) amb eines de:

- Planificació del desenvolupament (releases, sprints, paquets de treball, defectes, etc.)
- Repositoris de documentació, codi i binaris
- Gestió de requisits i proves
- Automatització de les proves unitàries i funcionals
- Integració contínua i Desplegament continu
- Control de la qualitat del codi, entre d'altres.

El seu ús és obligatori per part de l'adjudicatari sense que suposi un cost adicional en llicències per al mateix. Tota la documentació que es generi internament al desenvolupament haurà de gestionar-se amb les eines que es determinin a l'inici del contracte, preferentment en format wiki (Confluence).

Aquest marc s'adaptarà contínuament per respondre a les necessitats canviants de l'organització i a les particularitats de la plataforma Salesforce, prenent com a referència les millors pràctiques del sector i les directrius establertes pel Centre d'Excel·lència (COE) Salesforce de BIT.

7.1 Filosofia i Principis del Marc de Treball Salesforce PSS

El marc de treball es fonamentarà en els següents principis clau, amb un enfocament directe en l'optimització de Salesforce PSS:

- **Col·laboració Estratègica Centrada en PSS:** Es fomentarà una aliança estratègica entre l'equip de l'adjudicatari, el COE Salesforce de BIT, i les àrees de negoci (Drets Socials, Cultura). Aquesta col·laboració se centrarà en maximitzar l'aprofitament de les capacitats natives de Salesforce Public Sector Solutions (com ara Case

Management, Program Management, Grants Management, etc.) per accelerar el lliurament de valor i minimitzar la personalització.

- **Flexibilitat i Governança Adaptativa en Salesforce:** El marc serà inherentment flexible per gestionar l'evolució constant de la plataforma Salesforce (actualitzacions trimestrals) i els canvis en els requisits de negoci. Aquesta flexibilitat es complementarà amb una governança adaptativa liderada pel COE Salesforce, que assegurarà l'alineament amb l'arquitectura empresarial i les polítiques de l'Ajuntament.
- **Lliurament de Valor Incremental Orientat a la Ciutadania:** S'adoptarà un cicle de vida iteratiu i incremental, amb lliuraments regulars de funcionalitats operatives i provades dins de Salesforce PSS. Cada increment estarà dissenyat per aportar valor tangible i mesurable tant als usuaris interns com, en última instància, als ciutadans, millorant l'eficiència dels serveis públics.
- **Transparència Total en l'Ecosistema Salesforce:** Es garantirà una visibilitat completa sobre el progrés, els fulls de ruta de producte, les decisions d'arquitectura, els riscos i els costos associats a la plataforma Salesforce. S'utilitzaran les eines de gestió de projectes i documentació definides per BIT per facilitar aquesta transparència.
- **Qualitat Integrada i Compliment Normatiu en Salesforce:** La qualitat serà un pilar fonamental, assegurant que les configuracions, desenvolupaments i integracions compleixin amb els estàndards de Salesforce, les directrius del COE, i la normativa aplicable (ENS, RGPD). Es prioritzarà la configuració sobre el codi ("clicks, not code") per millorar la mantenibilitat i facilitar les actualitzacions.
- **Enfocament en l'Experiència d'Usuari (UX) dins de Lightning Experience:** Es prioritzarà el disseny d'una experiència d'usuari intuïtiva i eficient dins de l'entorn Salesforce Lightning Experience, tant per als empleats públics com per a les possibles interfícies orientades a la ciutadania (portals, comunitats). S'aplicaran les millors pràctiques de disseny UX/UI específiques per a Salesforce.
- **Millora Contínua i Optimització de la Plataforma PSS:** S'implementaran cicles de retroalimentació i aprenentatge continu per optimitzar no només els processos de treball, sinó també la pròpia configuració i ús de Salesforce PSS, buscant constantment eficiències i millores en el rendiment i l'adopció.

7.2 Adaptació del Marc Àgil per a Salesforce Public Sector Solutions

El present contracte es regirà per un marc de treball àgil, que constitueix una adaptació específica del marc general Scrum@BIT de l'Ajuntament de Barcelona (descriu en detall a l'Annex 2: Marc de Treball Scrum@BIT). Aquesta adaptació està dissenyada per aprofitar les fortaleses inherents a la plataforma Salesforce i, alhora, gestionar eficaçment els reptes i particularitats que presenta la implementació, el manteniment i l'evolució de solucions sobre Salesforce Public Sector Solutions (PSS). L'objectiu és maximitzar el lliurament de valor, la qualitat de la solució i la flexibilitat del projecte, mantenint un alineament constant amb les necessitats de les Àrees de Drets Socials i Cultura i les directrius del Centre d'Excel·lència (CoE) Salesforce de BIT.

Aquesta adaptació es manifesta principalment en la definició dels rols clau, la dinàmica dels esdeveniments (cerimònies àgils) i la naturalesa dels artefactes del procés, tot considerant l'ecosistema Salesforce.

7.2.1 Rols Clau en l'Ecosistema Salesforce PSS

Tot i que els rols fonamentals de Scrum (Product Owner, Scrum Master, Equip de Desenvolupament) es mantenen, les seves responsabilitats i enfocaments s'adapten al context Salesforce:

- **Product Owner (PO) Salesforce:** Designat per l'Ajuntament/BIT (idealment amb un profund coneixement funcional de les àrees de negoci de Drets Socials i/o Cultura i una comprensió estratègica de les capacitats de Salesforce PSS). És el màxim responsable de definir la visió del producte o solució a implementar sobre Salesforce PSS, de gestionar i prioritzar el Product Backlog per maximitzar el valor de negoci lliurat en cada iteració, i d'acceptar o rebutjar els increments de funcionalitat desenvolupats. Col·labora estretament amb el Proxy Product Owner (PPO) de BIT (si aquest rol es diferencia) i amb el CoE Salesforce per assegurar l'alineament amb l'estratègia global.
- **Proxy Product Owner (PPO) Salesforce (BIT):** Actua com a representant directe i suport clau del Product Owner de Negoci. El PPO de BIT facilita la traducció de les necessitats de negoci en requisits funcionals detallats (Èpiques, Històries d'Usuari), gestiona activament el Product Backlog en les eines corporatives, assegura la claredat dels criteris d'acceptació i col·labora estretament amb l'Equip de

Desenvolupament Salesforce PSS per resoldre dubtes funcionals. És un rol fonamental per mantenir la fluïdesa en la comunicació entre el negoci i l'equip tècnic.

- **Scrum Master / Agile Coach Salesforce:** Aquest rol, ha de posseir una experiència demostrable en la gestió de projectes àgils sobre la plataforma Salesforce. Més enllà de les funcions tradicionals d'un Scrum Master (guiar l'equip en l'adopció i el seguiment del marc àgil, facilitar els esdeveniments, promoure la millora contínua), aquest rol s'enfocarà a identificar i ajudar a eliminar impediments específics de l'entorn Salesforce. Això pot incloure la gestió de dependències en la configuració, la coordinació de refrescaments d'entorns Sandbox, l'optimització de processos de desplegament de metadades, l'ajuda en la gestió dels límits del governador de la plataforma, i la promoció de les millors pràctiques de desenvolupament àgil adaptades a Salesforce.
- **Equip de Desenvolupament i Manteniment Salesforce PSS (Adjudicatari):** És un equip multidisciplinari, proveït per l'adjudicatari, responsable de l'anàlisi tècnic, el disseny, la configuració, la personalització, el desenvolupament, les proves i el desplegament de la solució Salesforce PSS, així com del seu manteniment posterior. Aquest equip ha de comptar amb una sòlida experiència col·lectiva en:
 - Les capacitats natives de Salesforce Public Sector Solutions i els seus mòduls rellevants (ex: Case Management, Program Management, Benefit Management, model de dades comú de PSS, etc.).
 - Eines declaratives de Salesforce ("clicks, not code") com Flow Builder, regles de validació, camps fórmula, tipus de registre, formats de pàgina dinàmics, Lightning App Builder.
 - Desenvolupament personalitzat amb Apex (classes, triggers seguint frameworks, batches, queueables), Lightning Web Components (LWC), i si fos estrictament necessari per a funcionalitats heretades, Aura Components.
 - El model de dades de Salesforce, el model de seguretat (perfils, permisos, rols, regles de compartició) i la gestió dels límits del governador.
 - Integracions amb sistemes externs, preferiblement utilitzant l'API Manager corporatiu i eines com MuleSoft, així com les diverses APIs de Salesforce (REST, SOAP, Bulk, Streaming).

- Pràctiques de qualitat, incloent proves unitàries exhaustives (amb alta cobertura per Apex), proves d'integració i suport a les proves funcionals i UAT.
 - Adherència als estàndards de codificació i bones pràctiques de Salesforce i de BIT/CoE.
 - Eines de control de versions (Git) i pràctiques DevOps per a Salesforce.
- **Equip d'Enllaç BIT/CoE Salesforce:** Aquest equip actua com el nucli de governança tècnica i estratègica de Salesforce dins de l'Ajuntament. Proporciona les directrius tècniques i d'arquitectura de referència, defineix els estàndards de configuració i desenvolupament específics de BIT per a Salesforce, valida les solucions tècniques proposades per l'adjudicatari per assegurar la seva coherència, qualitat, seguretat i alineament amb l'estratègia global de la plataforma. Gestiona l'estratègia d'entorns Sandbox, supervisa la gestió de releases i facilita la integració de la solució Salesforce amb la resta de l'ecosistema tecnològic municipal. El CoE és un col·laborador clau de l'Equip de Desenvolupament i del Scrum Master.
 - **Responsable del Contracte (Adjudicatari i BIT):** Aquests rols, un per cada part, mantenen la seva funció d'interlocució principal per a tots els aspectes contractuals, econòmics i administratius, així com per al seguiment global del servei i la resolució d'escalades que excedeixin l'àmbit operatiu de l'equip Scrum.

7.2.2 Esdeveniments (Events) Adaptats a Cicles Salesforce PSS

Els esdeveniments de Scrum es mantenen, però el seu enfocament i contingut s'adapten per abordar les especificitats de treballar amb Salesforce PSS:

- **Planificació de la Release / Increment Funcional Salesforce:** Sessions estratègiques per definir els objectius de negoci i l'abast funcional de les properes releases o increments importants de funcionalitat sobre Salesforce. En aquesta planificació es consideraran les actualitzacions trimestrals de la plataforma Salesforce (Spring, Summer, Winter), l'impacte potencial d'aquestes actualitzacions en la solució existent, i les oportunitats per adoptar noves funcionalitats rellevants de Salesforce PSS o de la plataforma base.
- **Planificació de l'Sprint (Sprint Planning) Enfocada a Salesforce:** L'Equip de Desenvolupament Salesforce, juntament amb el PO/PPO, selecciona les Històries

d'Usuari del Product Backlog que s'abordaran durant l'sprint i defineix el Sprint Backlog. En aquesta planificació, es posarà especial èmfasi en:

- Avaluar cada Història d'Usuari per determinar la via d'implementació més eficient i sostenible: maximitzar l'ús de la configuració estàndard de Salesforce i PSS ("clicks, not code") o, si és imprescindible, recórrer a eines declaratives avançades (com Flow Builder) o al desenvolupament personalitzat (Apex, LWC).
 - Identificar i planificar la gestió de possibles reptes relacionats amb els límits del governador de Salesforce (governor limits), la gestió de grans volums de dades (LDV), l'impacte en el model de seguretat i compartició de dades, i les implicacions per a les integracions existents o noves.
 - Desglossar les Històries d'Usuari en tasques tècniques concretes, que poden incloure: configuració d'objectes estàndard i personalitzats, creació de camps, disseny i construcció de Flows, desenvolupament de classes i triggers Apex, creació de LWC, configuració de perfils i permisos, preparació de dades de prova, creació de proves unitàries, i preparació de metadades per al desplegament.
- **Scrum Diari (Daily Scrum):** Reunió breu de sincronització diària de l'Equip de Desenvolupament Salesforce, el PPO i l'SM. S'hi revisa el progrés cap a l'objectiu de l'sprint, s'identifiquen impediments (que poden ser específics de Salesforce, com problemes amb entorns Sandbox, errors de desplegament de metadades, o dificultats amb límits de la plataforma) i es planifica el treball del dia.
 - **Revisió de l'Sprint (Sprint Review) amb Demostració sobre Salesforce:** Al final de cada sprint, es presenta l'increment de funcionalitat completat i que compleix la "Definició de Fet". Aquesta demostració es realitza directament sobre un entorn Sandbox de Salesforce adequat, permetent a les parts interessades (PO, PPO, CoE, usuaris clau, direcció de les gerències si s'escau) veure i interactuar amb el software funcional. Es recull feedback valuós sobre la solució implementada, la seva usabilitat dins de Lightning Experience, i la correcta aplicació de les funcionalitats de Salesforce PSS.
 - **Retrospectiva de l'Sprint (Millora Contínua en l'Entorn Salesforce):** Sessió de reflexió de l'Equip Scrum complet (incloent l'adjudicatari i els rols BIT/CoE implicats directament) per analitzar què ha funcionat bé durant l'sprint, què es pot millorar,

i quines accions concretes s'implementaran en el següent sprint. Es podran tractar aspectes específics de Salesforce com l'optimització dels processos de desenvolupament i desplegament de metadades, la gestió del deute tècnic (ex: refactorització de codi Apex complex, migració de Process Builder a Flow, actualització de components Aura a LWC), la millora de la col·laboració amb el CoE Salesforce, o l'adaptació a noves funcionalitats o límits de la plataforma.

- **Refinament del Product Backlog amb Visió PSS:** Sessions de treball periòdiques i col·laboratives dedicades a analitzar, detallar, estimar i prioritzar els elements del Product Backlog. Durant aquestes sessions, es posarà un èmfasi especial en investigar i validar com els components, objectes i funcionalitats estàndard de Salesforce Public Sector Solutions (com ara la gestió de casos, la gestió de programes, la gestió de llicències i permisos, les eines d'OmniStudio si apliquen, els motors de regles, etc.) poden satisfer els requisits de negoci de manera eficient, escalable i sostenible, minimitzant la necessitat de personalitzacions complexes i costoses. S'analitzarà l'impacte de cada requisit en el model de dades global, en el model de seguretat de Salesforce i en les integracions existents o previstes.

7.2.3 Artefactes Específics de Salesforce PSS

Els artefactes de Scrum s'adapten per reflectir la naturalesa del treball en Salesforce:

- **Product Backlog Salesforce PSS:** És la llista única, viva i prioritzada de totes les necessitats (Èpiques, Històries d'Usuari, tasques tècniques, requisits no funcionals, millores, correcció de deute tècnic, etc.) que han de ser abordades en la plataforma Salesforce PSS per assolir la visió del producte. Aquest backlog no només inclourà funcionalitats per a l'usuari final, sinó també tasques tècniques essencials per a la salut de la plataforma Salesforce, com ara configuracions de seguretat avançades, avaluacions i actualitzacions de paquets de l'AppExchange, preparació per a les actualitzacions trimestrals de Salesforce, o refactoritzacions per optimitzar el rendiment i la mantenibilitat.
- **Sprint Backlog Salesforce PSS:** És el conjunt d'elements del Product Backlog seleccionats per l'Equip de Desenvolupament Salesforce PSS per a ser implementats durant un sprint, juntament amb el pla detallat per a la seva execució. Les tasques inclouran activitats específiques de Salesforce com: configuració d'objectes (estàndard, PSS o personalitzats), camps, regles de validació; disseny i construcció

de Flows; desenvolupament de classes Apex i triggers (amb les seves corresponents classes de prova); creació de Lightning Web Components; ajustos en perfils, conjunts de permisos i regles de compartició; preparació i execució de proves unitàries i d'integració específiques per a Salesforce; i la preparació de les metadades per al seu desplegament.

- **Increment Funcional Salesforce PSS:** Representa la suma de totes les configuracions, personalitzacions (Flows, Apex, LWC), integracions implementades o modificades, i altres metadades desenvolupades i provades exhaustivament durant un sprint, que aporten valor de negoci i són potencialment desplegable en un entorn de producció. Cada Increment ha de complir rigorosament la "Definició de Fet" i ser coherent amb l'arquitectura i els estàndards definits pel CoE Salesforce.
- **Definition of Ready (DoR) per a Salesforce:** Són els criteris que una Història d'Usuari o element del Product Backlog ha de complir abans de ser considerat "preparat" per a ser seleccionat en un Sprint Planning. Per a projectes Salesforce, això podria incloure:
 - Anàlisi funcional completada, amb una clara comprensió de com el requisit s'alinea (o no) amb les funcionalitats estàndard de Salesforce PSS.
 - Criteris d'acceptació clars, mesurables i provables dins de l'entorn Salesforce.
 - Identificació preliminar dels objectes de Salesforce (estàndard, de PSS o personalitzats) que es veuran afectats o que caldrà crear/modificar.
 - Consideració inicial de l'impacte potencial en els límits del governador de Salesforce, en el model de seguretat i compartició de dades, i en les integracions existents.
 - Identificació de dependències externes (altres sistemes, altres equips) que puguin afectar la seva implementació.
 - Disponibilitat d'accés als entorns Sandbox necessaris per al desenvolupament i les proves.
- **Definition of Done (DoD) per a Salesforce:** És l'acord comú i compartit per tot l'Equip Scrum sobre què significa que un element del Sprint Backlog o un Increment de producte està realment "completat". Aquest DoD és fonamental per assegurar la qualitat i la potencialitat de desplegament. Per a aquest contracte Salesforce PSS, el DoD inclourà, com a mínim (a més dels criteris generals de Scrum@BIT):

- Tota la configuració ("clicks") realitzada seguint les millors pràctiques de Salesforce, les directrius del CoE i els principis de "configuració abans que codi".
- Tot el codi personalitzat (Apex, LWC) desenvolupat seguint estrictament els estàndards de codificació de BIT/CoE i les millors pràctiques de Salesforce (incloent bulkification, gestió d'errors, comentaris adequats, etc.).
- Cobertura de proves unitàries per al codi Apex assolint el percentatge mínim establert (p.ex., 85% o el llindar superior que defineixi el CoE), amb proves que validin la lògica de negoci, escenaris positius/negatius i operacions massives.
- Proves de components LWC realitzades.
- Superació de les proves funcionals (validant tots els criteris d'acceptació) i d'integració en un entorn Sandbox de Salesforce representatiu.
- Validació de la no-regressió sobre funcionalitats existents.
- Revisió i validació del compliment dels límits del governador de Salesforce.
- Revisió i validació de l'impacte i la correcta configuració del model de seguretat i compartició de dades de Salesforce.
- Documentació tècnica actualitzada (ex: diagrames de flux de dades per a Flows complexos, especificacions d'APIs si s'escau, comentaris en el codi).
- Actualització (si s'escau) de la documentació d'usuari i d'administració.
- Validació tècnica i funcional per part del CoE Salesforce i/o del PPO/PO, segons s'acordi.
- Compliment dels requisits no funcionals aplicables (rendiment, accessibilitat, seguretat específica del component).
- Metadades preparades i validades per al seu desplegament mitjançant les eines i processos de CI/CD definits.

L'adopció i adaptació rigorosa d'aquest marc de treball àgil a les especificitats de Salesforce PSS, juntament amb una estreta col·laboració amb el CoE de BIT i les àrees de negoci, seran crucials per a l'èxit d'aquest projecte de transformació. Es farà referència constant a l'Annex 2 (Marc de Treball Scrum@BIT) per a les directrius generals del marc àgil de l'Ajuntament.

7.3 Cicle de Vida de Desenvolupament i Desplegament Específic per a Salesforce (ALM)

L'adjudicatari implementarà una estratègia d'ALM específica per a Salesforce, robusta i alineada amb les directrius del COE, que contempli:

- **Gestió Estratègica d'Entorns Sandbox:** Utilització rigorosa dels diferents tipus d'entorns Sandbox de Salesforce (Developer, Developer Pro, Partial Copy, Full si és necessari i està disponible) per a cada etapa del cicle de vida: desenvolupament aïllat, integració de codi, proves funcionals, proves d'acceptació d'usuari (UAT), formació, proves de rendiment i staging previ al desplegament a producció. El COE Salesforce definirà i governarà l'estratègia de sandboxes, incloent les polítiques de refresc i la gestió de dades (anonimització obligatòria per a dades sensibles en entorns no productius).
- **Control de Versions Rigorós per a Metadades Salesforce:** Tot el codi font (Apex, LWC, Visualforce si fos estrictament necessari per a funcionalitat heretada) i les metadades de configuració rellevants (objectes, camps, fluxos, perfils, conjunts de permisos, etc.) seran gestionats de forma centralitzada mitjançant un sistema de control de versions Git (proporcionat o especificat per BIT/COE). S'aplicarà una estratègia de branques que faciliti el desenvolupament paral·lel, la gestió de releases i la correcció d'errors (hotfixes), amb revisions de codi (Pull/Merge Requests) obligatòries abans de la integració a branques principals.
- **Automatització de Desplegaments (CI/CD per a Salesforce):** Es prioritzarà l'adopció d'eines i pràctiques d'Integració Contínua (CI) i Lliurament/Desplegament Continu (CD) específiques per a Salesforce, segons les directrius i eines proporcionades o aprovades pel COE (ex: Salesforce DevOps Center, Salesforce CLI, Ant Migration Tool, o solucions de tercers com Copado, Gearset, si BIT decideix la seva adopció). L'objectiu és automatitzar la construcció de paquets de desplegament, l'execució de proves i la promoció de canvis entre entorns de manera fiable i eficient.
- **Gestió Planificada de Desplegaments a Producció:** Els desplegaments a l'entorn de Producció de Salesforce seran meticulosament planificats i coordinats amb el COE Salesforce i les àrees tècniques de BIT. Es definiran plans de desplegament detallats que incloguin passos previs, execució, validació post-desplegament (smoke tests) i plans de rollback. Es respectaran les finestres de manteniment acordades per minimitzar l'impacte en els usuaris. Es vetllarà per la correcta gestió de dependències entre components de metadades.

7.4 Eines de Suport al Marc de Treball Salesforce

Per a la correcta execució de tots els serveis objecte d'aquest contracte, incloent tant les fases d'implantació de noves funcionalitats com la prestació continuada del servei de manteniment (correctiu, recurrent, evolutiu i transversal), l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar i integrar-se amb les eines corporatives que BIT posi a la seva disposició. Aquestes eines són fonamentals per assegurar la traçabilitat de les actuacions, la transparència en la gestió, l'eficiència en la col·laboració entre equips, la gestió del coneixement i el compliment dels estàndards de qualitat i seguretat.

BIT comunicarà a l'empresa adjudicatària a l'inici del contracte la relació concreta d'eines del servei i podrà canviar-les o actualitzar-les durant l'execució del contracte, informant l'adjudicatari amb una antelació raonable per permetre la seva adaptació. L'ús de les eines corporatives indicades per BIT serà d'obligat compliment per part de l'adjudicatari, sense que això suposi un cost addicional en llicències pel BIT, llevat que s'acordi el contrari explícitament per a eines molt específiques.

Les principals categories d'eines i les seves funcionalitats esperades són:

- **Eina de Gestió de Projectes i Seguiment de Tasques (Backlog Management):**
 - BIT utilitza actualment Jira (o una eina corporativa equivalent que es pugui determinar en el futur) per a la gestió del Product Backlog i Sprint Backlog (Èpiques, Històries d'Usuari, tasques tècniques, errors), la planificació d'sprints i el seguiment visual del progrés mitjançant taulers Kanban/Scrum.
 - L'adjudicatari haurà d'utilitzar aquesta eina per a totes aquestes activitats, assegurant que la informació estigui constantment actualitzada i sigui accessible en temps real per a l'equip de BIT (Caps de Projecte, CoE Salesforce, Product Owners).
 - Per al **servei de manteniment**, aquesta eina serà el sistema central per al registre, la priorització, l'assignació, el seguiment del cicle de vida i la gestió de totes les peticions: incidències (manteniment correctiu), tasques de manteniment recurrent, i evolutius recurrents. Haurà de permetre l'aplicació dels fluxos de treball definits per a cada tipus de petició i la correcta imputació d'esforços per part de l'equip de l'adjudicatari.

- **Eina de Documentació i Gestió del Coneixement (Wiki Corporativa):**

- BIT utilitza actualment Confluence (o una eina corporativa equivalent) com a repositori centralitzat per a tota la documentació del projecte i del servei. Això inclou especificacions funcionals detallades, dissenys tècnics de solucions Salesforce, manuals d'usuari i d'administració, guies de configuració, documents d'arquitectura, plans de proves, actes de reunió, i la base de coneixement del projecte i del servei.
- L'adjudicatari haurà de generar, custodiar i mantenir tota la documentació en aquesta plataforma, seguint les estructures, plantilles i directrius que defineixi el CoE Salesforce o BIT.
- Per al **servei de manteniment**, aquesta eina serà crucial per documentar la resolució d'incidències, els problemes coneguts (known errors), les solucions alternatives (workarounds), els procediments operatius, els detalls de les configuracions de Salesforce PSS, i qualsevol canvi o evolució realitzada. Es fomentarà la creació d'una base de coneixement robusta per facilitar la resolució eficient de futures peticions i la transferència de coneixement.

- **Sistema de Control de Versions (Git):**

- S'utilitzarà un sistema de control de versions basat en Git (per exemple, GitLab, GitHub Enterprise, Bitbucket, segons el que proporcioni o especifiqui BIT/CoE) per a la gestió centralitzada de tot el codi font personalitzat (Apex, LWC, Visualforce si s'escau) i les metadades de configuració rellevants de Salesforce.
- L'adjudicatari haurà de seguir rigorosament l'estratègia de branques (ex: Gitflow adaptat) i els protocols de Pull/Merge Requests amb revisions de codi obligatòries, definits pel CoE Salesforce, tant per a nous desenvolupaments com per a les modificacions realitzades durant el **servei de manteniment**.

- **Eines de Desenvolupament Específiques de Salesforce:**

- Salesforce CLI (SFDX): Per a la gestió de metadades, la interacció amb entorns Sandbox i el suport a pràctiques DevOps.

- Extensions per a Entorns de Desenvolupament Integrats (IDE): Com ara les extensions oficials de Salesforce per a Visual Studio Code, que faciliten el desenvolupament d'Apex, LWC i altres metadades.
- Developer Console de Salesforce: Per a tasques puntuals de depuració, execució de proves Apex o consultes SOQL/SOSL.
- **Eines d'Anàlisi Estàtic de Codi per a Apex i altres llenguatges si s'escau:**
 - S'utilitzaran eines com PMD Apex, Salesforce Code Analyzer, o s'integrarà amb plataformes com SonarQube (si està disponible i és requerit pel BIT) per garantir la qualitat, la seguretat i l'adherència als estàndards de codificació del codi personalitzat desenvolupat, tant en fases d'implantació com durant el **servei de manteniment** per a les correccions i evolutius.
- **Eines d'Integració Contínua i Lliurament/Desplegament Continu (CI/CD) per a Salesforce:**
 - L'adjudicatari haurà d'utilitzar les eines i processos de CI/CD que el CoE Salesforce defineixi o proporioni (per exemple, Salesforce DevOps Center, Jenkins amb pipelines específics per a Salesforce, Azure DevOps, o solucions de tercers si el BIT opta per la seva adopció). L'objectiu és automatitzar al màxim la construcció de paquets de desplegament, l'execució de proves automatitzades i la promoció de canvis entre els diferents entorns Salesforce (Sandbox i Producció), aplicable tant a nous desenvolupaments com a les actualitzacions realitzades dins del **servei de manteniment**.
- **Eines de Comunicació i Col·laboració:**
 - S'utilitzaran les eines de comunicació corporatives establertes pel BIT (com ara correu electrònic institucional, Microsoft Teams o una plataforma similar) per a les comunicacions oficials, la coordinació diària dels equips, la realització de reunions virtuals i el treball col·laboratiu.
- **Plataforma Salesforce:**
 - L'adjudicatari tindrà accés als entorns Sandbox i, de manera controlada i supervisada pel CoE, a l'entorn de Producció de Salesforce de l'Ajuntament,

segons els perfils i permisos que BIT atorgui per a la realització de les seves tasques, incloent les pròpies del **servei de manteniment**.

- **Eines Específiques de BIT per a Gestió de Serveis, Seguretat o Monitoratge:**
 - L'adjudicatari podria haver d'utilitzar o interactuar amb altres eines específiques de BIT per a la gestió de peticions de servei (si diferent de Jira), la gestió d'incidències de seguretat, el monitoratge centralitzat d'aplicacions, o la integració amb altres sistemes corporatius, segons les directrius que es proporcionin. Per exemple, per al **servei de manteniment**, podria ser necessari interactuar amb l'eina de gestió d'incidències del SAU corporatiu per a l'escalat o seguiment d'incidències.
- **Eines Verticals de Proves:**
 - BIT podrà posar a disposició o requerir l'ús de conjunts d'eines, sovint Open Source, per a l'execució de proves específiques associades a requisits no funcionals, com proves de rendiment, càrrega o seguretat. Aquestes seran aplicables tant a les fases d'implantació com a la validació de canvis importants durant el **servei de manteniment**.
- **Eina de Reporting de Serveis i Gestió del Contracte:**
 - BIT podrà disposar d'aplicacions per a la gestió i seguiment dels indicadors del servei, el compliment dels ANS i altres mètriques del contracte. L'adjudicatari haurà de col·laborar en la provisió de les dades necessàries per alimentar aquestes eines, assegurant la correcta generació automàtica o manual dels informes per al **servei de manteniment**.
- **Plataforma de Formació i Eina d'Enquestes:**
 - Si es requereix la creació o impartició de formacions (per exemple, dins del **servei de manteniment recurrent** o per a nous evolutius), aquestes podran ser gestionades o publicades en la plataforma de formació que BIT determini. Per a l'avaluació de les formacions o la recollida de feedback, es podrà utilitzar l'eina d'enquestes corporativa.

L'adjudicatari haurà de garantir que el seu equip posseeix la formació, l'experiència i la capacitat necessàries per utilitzar totes aquestes eines de manera eficaç des de l'inici del

contracte i durant tota la seva vigència, incloent-hi la seva aplicació a totes les activitats del **servei de manteniment**. Qualsevol necessitat de llicències per a eines específiques que l'adjudicatari requereixi per a la seva operativa interna (més enllà de les proporcionades o especificades pel BIT) anirà a càrrec de l'adjudicatari. BIT es reserva el dret de modificar o actualitzar les eines corporatives durant la vigència del contracte, comunicant-ho amb l'antelació suficient i coordinant la transició si fos necessari.

7.5 Col·laboració, Comunicació i Gestió del Coneixement en Salesforce PSS

- **Comunicació Proactiva i Transparent:** S'establiran canals de comunicació regulars i eficients (reunions de seguiment, informes, plataformes col·laboratives) per assegurar que totes les parts interessades estiguin informades de l'estat del projecte, els riscos, les decisions i els propers passos.
- **Documentació Viva i Accessible:** Tota la documentació rellevant del projecte (funcional, tècnica, d'usuari, decisions d'arquitectura) es mantindrà actualitzada i accessible a través de les eines definides, fomentant una base de coneixement compartida sobre la implementació de Salesforce PSS.
- **Transferència de Coneixement al COE:** L'adjudicatari realitzarà una transferència de coneixement contínua i estructurada cap al COE Salesforce de BIT, assegurant que l'equip intern de l'Ajuntament adquireixi l'autonomia necessària per a la gestió, manteniment i evolució futura de la plataforma.

7.6 Governança del Marc de Treball Salesforce PSS

La governança d'aquest marc de treball recaurà principalment en el COE Salesforce de BIT. El COE serà responsable de:

- Definir i mantenir els estàndards de disseny, configuració, desenvolupament i desplegament per a Salesforce PSS.
- Validar les arquitectures de solució proposades per l'adjudicatari.
- Supervisar l'aplicació correcta del marc de treball àgil.
- Prioritzar iniciatives i gestionar el full de ruta global de la plataforma Salesforce.
- Facilitar la coordinació amb altres àrees de BIT i proveïdors.
- Gestionar l'estratègia d'entorns Sandbox i les actualitzacions de la plataforma. Els òrgans de govern del servei (Comitè Directiu, Comitè de Seguiment) supervisaran l'execució global del contracte i prendran decisions estratègiques

7.7 Flexibilitat i Adaptació Contínua del Marc

Aquest marc de treball no és estàtic. Serà revisat i adaptat periòdicament (a través de les retrospectives i les reunions de govern) per incorporar les lliçons apreses, respondre a l'evolució de Salesforce Public Sector Solutions, i ajustar-se a les necessitats específiques de l'Ajuntament de Barcelona. L'objectiu és mantenir un marc de treball viu que maximitzi l'eficiència i el valor lliurat.

S'espera que els licitadors, en la seva proposta tècnica, detallin la seva metodologia específica per abordar aquest marc de treball, la seva experiència prèvia en projectes similars amb Salesforce Public Sector Solutions, i com els seus equips i processos estan preparats per operar eficaçment en aquest entorn col·laboratiu i exigent. Hauran de demostrar una comprensió profunda de les capacitats de PSS i com les aprofitaran per complir els objectius de l'Ajuntament.

8 Qualitat del servei

La garantia d'un alt nivell de qualitat en la definició, configuració, desenvolupament, implantació, manteniment i evolució de la plataforma Salesforce Public Sector Solutions (PSS) és un requisit fonamental d'aquest contracte. L'empresa adjudicatària serà responsable d'establir i aplicar un sistema de gestió de la qualitat robust i proactiu, alineat amb les millors pràctiques del sector, els estàndards de Salesforce i les directrius específiques del Centre d'Excel·lència (CoE) Salesforce de BIT.

L'objectiu és assegurar que la plataforma Salesforce resultant no només compleixi amb els requisits funcionals i tècnics especificats, sinó que també sigui fiable, eficient, segura, mantenible, escalable i que aportï el màxim valor a les Àrees de Drets Socials i Cultura, així com a la ciutadania.

BIT, a través del CoE Salesforce i la Direcció de Projecte, realitzarà un seguiment continu de la qualitat del servei prestat per l'adjudicatari. Aquesta avaluació es basarà en:

- El compliment rigorós dels Acords de Nivell de Servei (ANS) que es detallaran a l'apartat 8.4 Acords de nivell de Servei (ANS) per a la Plataforma Salesforce PSS, i concordants, d'aquest plec.
- L'adherència i la correcta aplicació del Pla de Qualitat del Servei presentat per l'adjudicatari i aprovat per BIT.
- Els resultats de les auditories de qualitat, tant internes (realitzades per BIT/CoE) com externes (si s'escau), que es puguin efectuar sobre els processos, lliurables i la pròpia plataforma.
- La qualitat tècnica de les configuracions i desenvolupaments realitzats a Salesforce, avaluant aspectes com l'adherència a les millors pràctiques de Salesforce ("well-architected framework"), l'optimització del rendiment, la seguretat, la mantenibilitat del codi (Apex, LWC, Flows) i la qualitat de la documentació.
- La satisfacció de les àrees usuàries i del CoE Salesforce amb els serveis prestats i els productes lliurats.

És responsabilitat de l'adjudicatari implementar totes les mesures i controls necessaris per assolir i mantenir els nivells de qualitat exigits al llarg de tota la durada del contracte.

8.1 Pla de Qualitat del Servei Salesforce

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, com a part de la seva proposta tècnica (i, per tant, **aquest Pla de Qualitat serà un element clau avaluable com a criteri de judici de valor**), un **Pla de Qualitat del Servei Salesforce** detallat i específic per a aquest contracte. Aquest pla haurà de ser aprovat per BIT/CoE Salesforce durant les primeres fases del projecte i serà un document viu, susceptible d'actualitzacions i millores acordades al llarg del contracte.

El Pla de Qualitat del Servei Salesforce haurà de demostrar la comprensió de l'adjudicatari dels reptes específics de qualitat en projectes d'implementació de Salesforce PSS en el sector públic i com preveu abordar-los. Haurà d'incloure, com a mínim, els següents apartats, desenvolupats amb un enfocament pràctic i orientat a resultats:

8.1.1 Introducció i Objectius de Qualitat per a Salesforce

- Declaració de la política de qualitat de l'adjudicatari específica per a aquest projecte Salesforce.
- Objectius concrets de qualitat per a les diferents fases del cicle de vida (definició, disseny, configuració, desenvolupament, proves, desplegament, manteniment).
- Alineació amb els estàndards de qualitat de BIT i les directrius del CoE Salesforce.

8.1.2 Organització i Responsabilitats de Qualitat:

- Rols i responsabilitats dins de l'equip de l'adjudicatari en relació amb la gestió i l'assegurament de la qualitat (ex: responsable de qualitat del projecte, implicació dels líders tècnics i funcionals).
- Processos de coordinació amb el CoE Salesforce i la Direcció de Projecte de BIT per a la validació de la qualitat.

8.1.3 Processos d'Assegurament de la Qualitat (QA) en el Cicle de Vida Salesforce

a. Qualitat en la Definició i Disseny:

- i. Metodologies per assegurar la correcta presa i documentació de requisits funcionals i no funcionals.
- ii. Processos de revisió i validació dels documents d'anàlisi, disseny funcional (processos de negoci en PSS), disseny tècnic (arquitectura de solució Salesforce, model de dades, integracions) i disseny UX/UI.

- iii. Criteris per assegurar que el disseny prioritza la configuració ("clicks, not code") sobre el desenvolupament personalitzat, aprofitant les capacitats de Salesforce PSS.
- b. **Qualitat en la Configuració i Parametrització:**
 - i. Procediments per verificar que la configuració d'objectes, camps, fluxos (Flows), regles de validació, perfils, permisos, etc., s'ajusta als dissenys aprovats i a les millors pràctiques de Salesforce.
 - ii. Controls per assegurar la correcta implementació del model de seguretat i compartició de dades en Salesforce.
- c. **Qualitat en el Desenvolupament (Codi Apex, LWC, etc.):**
 - i. Adopció d'estàndards de codificació definits pel CoE Salesforce.
 - ii. Processos de revisió de codi (peer reviews, revisions del CoE).
 - iii. Ús d'eines d'anàlisi estàtica de codi per detectar vulnerabilitats, errors i "code smells".
 - iv. Estratègia per garantir la cobertura mínima de proves unitàries (ex: 85% per Apex) i la qualitat d'aquestes proves.
 - v. Gestió dels límits del governador de Salesforce ("governor limits") durant el desenvolupament.
- d. **Qualitat en les Integracions:**
 - i. Procediments per provar la robustesa, el rendiment i la seguretat de les integracions amb sistemes interns i externs.
 - ii. Validació de l'adherència als estàndards d'integració de BIT.
- e. **Qualitat en les Proves:**
 - i. Descripció de l'estratègia global de proves: tipus de proves (unitàries, d'integració, funcionals, de regressió, UAT, rendiment, seguretat, accessibilitat), planificació, entorns, eines i responsabilitats.
 - ii. Metodologia per a la definició de casos de prova i criteris d'acceptació.
 - iii. Procés de gestió de defectes (identificació, registre, priorització, correcció, verificació).
 - iv. Col·laboració amb el CoE i les àrees de negoci per a les proves UAT.
- f. **Qualitat en els Desplegaments:**
 - i. Procediments per assegurar la integritat i la consistència dels desplegaments entre entorns Salesforce (ús d'eines DevOps, validació de paquets de metadades).

- ii. Plans de validació post-desplegament (smoke tests) i plans de rollback.
- g. **Qualitat en el Manteniment i Suport:**
 - i. Processos per a la gestió d'incidències i problemes, assegurant la seva resolució dins dels ANS.
 - ii. Controls per garantir la qualitat de les correccions i dels petits evolutius.
 - iii. Assegurament de la compatibilitat amb les actualitzacions trimestrals de Salesforce.

8.1.4 Gestió de la Documentació i del Coneixement:

- a. Procediments per garantir que tota la documentació del projecte (funcional, tècnica, d'usuari, de formació, actes de reunió) sigui completa, precisa, actualitzada i accessible.
- b. Mecanismes per a la transferència de coneixement a BIT/CoE i a altres parts interessades.

8.1.5 Mètriques i Indicadors de Qualitat Específics per a Salesforce:

- a. Definició dels KPIs i mètriques que s'utilitzaran per mesurar la qualitat dels processos i dels lliurables (ex: densitat de defectes, percentatge de cobertura de proves, compliment dels estàndards de codi, % de retraball, temps de resolució d'incidències, satisfacció de l'usuari amb les funcionalitats de PSS, etc.).
- b. Freqüència de recollida i presentació d'aquests indicadors.

8.1.6 Gestió de Riscos Relacionats amb la Qualitat:

- a. Identificació dels principals riscos que poden afectar la qualitat de la solució Salesforce (ex: canvis de requisits, complexitat tècnica, dependències d'integració, rotació de personal).
- b. Plans de mitigació i contingència per a aquests riscos.

8.1.7 Auditories i Revisions de Qualitat:

- a. Proposta de mecanismes d'autoavaluació i revisions internes de qualitat per part de l'adjudicatari.
- b. Col·laboració amb BIT/CoE en auditories externes o internes de qualitat.

8.1.8 Millora Contínua del Pla de Qualitat:

- a. Processos per revisar i actualitzar el Pla de Qualitat basant-se en les lliçons apreses, el feedback rebut i l'evolució del projecte i de la plataforma Salesforce.
- b. Incorporació de les conclusions de les retrospectives àgils per millorar els processos de qualitat.

BIT/CoE Salesforce avaluarà el Pla de Qualitat del Servei Salesforce proposat per l'adjudicatari considerant la seva exhaustivitat, el seu enfocament pràctic, la seva adaptació a les especificitats de Salesforce Public Sector Solutions, la claredat dels processos i responsabilitats, i la seva capacitat per garantir efectivament els nivells de qualitat requerits per l'Ajuntament de Barcelona. Un pla de qualitat sòlid i ben argumentat serà un indicador de la maduresa i el compromís de l'adjudicatari amb l'excel·lència.

8.2 Qualitat del Servei i dels Treballs Realitzats en la Plataforma Salesforce

Correspon a l'empresa adjudicatària la responsabilitat fonamental d'establir i mantenir totes les mesures, controls i processos necessaris per assegurar que els serveis prestats i els treballs realitzats en el marc d'aquest contracte assoleixen i superen els nivells mínims de qualitat exigits. Aquesta responsabilitat abasta totes les fases del cicle de vida de la plataforma Salesforce PSS, des de la consultoria inicial i el disseny, fins a la configuració, el desenvolupament, les proves, la implantació, el manteniment i l'evolució contínua.

BIT, a través de la Direcció de Projecte i amb el suport actiu del Centre d'Excel·lència (CoE) Salesforce, avaluarà de forma contínua i rigorosa la qualitat dels serveis i treballs lliurats per l'adjudicatari. Aquesta avaluació es realitzarà mitjançant els següents mecanismes principals:

1. Validació Contínua dels Lliurables i Increments Funcionals:

- a. **Compliment de la "Definition of Done" (DoD):** Cada increment de funcionalitat lliurat al final d'un sprint o fase del projecte haurà de complir estrictament amb la "Definition of Done" acordada, que inclourà criteris de qualitat tècnica, funcional, de proves i de documentació específics per a Salesforce (veure apartat 7.2.3 "Artefactes Específics de Salesforce"). El CoE Salesforce i els Product Owners de negoci participaran activament en la validació d'aquests increments.

- b. **Acceptació Formal dels Lliurables:** Tots els documents, configuracions, codi font i altres artefactes definits com a lliurables en aquest plec (especialment els detallats en els Serveis 1, 2 i 3 descrits a l'apartat 4.3 Descripció dels serveis inclosos, i concordants, del present plec) seran objecte d'un procés de revisió i acceptació formal per part de BIT/CoE. Es verificarà la seva completesa, precisió, claredat i alineament amb els requisits i estàndards establerts.
- c. **Rebuig o No Acceptació de Treballs Deficients:** BIT es reserva el dret de rebutjar o no acceptar aquelles tasques, components o lliurables que no compleixin amb els estàndards de qualitat definits, que presentin defectes significatius, o que no estiguin acompanyats de la documentació completa i necessària. En aquests casos, l'adjudicatari haurà de realitzar les correccions pertinents sense cost addicional per a BIT i dins dels terminis que s'acordin.

2. Auditories Tècniques i de Processos Específiques per a Salesforce:

- a. BIT/CoE Salesforce podrà realitzar, directament o mitjançant tercers especialitzats, auditories tècniques i de processos sobre els treballs desenvolupats per l'adjudicatari. Aquestes auditories podran ser planificades o realitzades de manera aleatòria i se centraran en:
 - i. **Qualitat de la Configuració i Desenvolupament Salesforce:** Adherència a les millors pràctiques de disseny i arquitectura de Salesforce PSS, correcte ús de les eines declaratives (Flows, etc.), qualitat i eficiència del codi Apex i LWC, compliment dels límits del governador, gestió de la seguretat a nivell de plataforma i dades, optimització del rendiment, i qualitat de les proves unitàries i d'integració.
 - ii. **Qualitat dels Processos de Treball:** Acompliment de la metodologia àgil definida (veure apartat 7 Marc de treball, i concordants), eficàcia de la gestió de projectes, qualitat de la gestió de riscos, gestió de la configuració i versions (ús de Git, estratègia de branques), i pràctiques DevOps per a Salesforce.
 - iii. **Qualitat de la Documentació:** Verificació de la completesa, actualització i claredat de tota la documentació tècnica i funcional associada al projecte.

3. Seguiment del Pla de Qualitat del Servei Salesforce:

- a. Es realitzarà un seguiment de l'aplicació efectiva del Pla de Qualitat del Servei Salesforce presentat per l'adjudicatari (detallat a l'apartat 8.1 Pla de Qualitat del servei, i concordants). Es verificaran les activitats de control de qualitat, les revisions internes, la gestió de mètriques i la implementació d'accions de millora.

4. Compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS):

- a. La qualitat del servei, especialment en les fases de manteniment i operació, es mesurarà principalment a través del compliment dels ANS que es defineixin (temps de resposta a incidències, temps de resolució, disponibilitat de funcionalitats crítiques desenvolupades, etc.).

L'adjudicatari haurà de facilitar tota la informació, accés als entorns i col·laboració necessària per a la realització d'aquestes avaluacions i auditories de qualitat per part de BIT/CoE. Els resultats d'aquestes avaluacions seran comunicats a l'adjudicatari i, si s'identifiquen àrees de millora o no conformitats, s'esperarà que l'adjudicatari elabori i executi un pla d'accions correctores de manera diligent.

La qualitat no és només un requisit contractual, sinó un principi fonamental per a la construcció d'una plataforma Salesforce PSS que serveixi eficaçment les necessitats de l'Ajuntament de Barcelona i de la seva ciutadania a llarg termini.

8.3 Auditories de la Plataforma Salesforce i dels Serveis Associats

Per tal de verificar de manera objectiva i continuada la qualitat dels serveis prestats, la correcta implementació de la plataforma Salesforce Public Sector Solutions (PSS) i el compliment dels requisits contractuals i normatius, Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT), a través de la Direcció de Projecte i/o el Centre d'Excel·lència (CoE) Salesforce, es reserva el dret de realitzar o encarregar auditories específiques durant tota la vigència del contracte. Aquestes auditories podran ser executades per personal propi de BIT/CoE o per empreses externes especialitzades contractades a tal efecte.

L'objectiu principal d'aquestes auditories és proporcionar a BIT una visibilitat clara i un control efectiu sobre el grau de compliment de l'adjudicatari respecte a les obligacions

contractuals, els estàndards de qualitat de Salesforce, les directrius del CoE, les normatives de seguretat i protecció de dades, i l'eficàcia general de la solució implementada.

Es contemplen principalment els següents tipus d'auditories:

8.3.1 Auditories Periòdiques/Planificades:

- **Auditories de Seguretat de la Plataforma Salesforce:** Orientades a verificar el compliment dels requisits de seguretat definits en aquest plec (veure apartat 10. Clàusules de seguretat, i concordants del present plec), l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), i les millors pràctiques de seguretat específiques de Salesforce (configuració del model de compartició, perfils, permisos, seguretat de les integracions, gestió de vulnerabilitats en codi custom Apex/LWC, etc.).
- **Auditories de Qualitat Tècnica de la Solució Salesforce:** Enfocades a avaluar la qualitat de l'arquitectura, el disseny, la configuració i el desenvolupament de la solució sobre Salesforce PSS. S'analitzarà l'adherència a les millors pràctiques de Salesforce ("Well-Architected Framework"), l'eficiència de la configuració ("clicks, not code"), la qualitat del codi personalitzat, la gestió dels límits de la plataforma, l'optimització del rendiment, la mantenibilitat i l'escalabilitat.
- **Auditories de Compliment de Processos i Metodologies:** Per verificar l'adherència de l'adjudicatari al marc de treball àgil definit (veure apartat 7 Marc de treball, i concordants), al Pla de Qualitat del Servei Salesforce (veure apartat 8.1 Pla de qualitat del Servei Salesforce, i concordants), als procediments de gestió de projectes, gestió de canvis, gestió de riscos i als mecanismes de coordinació amb el CoE Salesforce.

8.3.2 Auditories Sobrevingudes:

- BIT/CoE podrà decidir la realització d'auditories addicionals a les planificades si es detecten indicis de problemes de qualitat, seguretat, incompliments contractuals, o per verificar aspectes concrets del servei o de la plataforma Salesforce arran d'incidències rellevants o canvis significatius.

8.3.3 Responsabilitats de l'Adjudicatari durant les Auditories:

L'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Col·laborar plenament amb l'equip auditor (intern o extern) designat per BIT/CoE.

- Proporcionar accés oportú i complet a tota la informació, documentació, sistemes, entorns Salesforce (Sandboxes, Producció si fos estrictament necessari i sota supervisió), registres (logs), codi font, configuracions i personal necessari per a la realització de l'auditoria, sense que això suposi un càrrec addicional per a BIT.
- Facilitar les entrevistes amb el personal clau del projecte.
- Garantir que la realització de l'auditoria no eximeix del compliment de les seves obligacions contractuals ni dels Acords de Nivell de Servei (ANS).

8.3.4 Procediment General de l'Auditoria:

- BIT/CoE comunicarà a l'adjudicatari l'objecte, l'abast, la metodologia i el calendari previst per a cada auditoria planificada amb una antelació raonable.
- L'equip auditor realitzarà les anàlisis, revisions i proves pertinents, buscant evidències objectives del grau de compliment.
- Es podran revisar aspectes com:
 - El compliment del Pla de Qualitat del Servei Salesforce presentat per l'adjudicatari.
 - L'adequació a les condicions contractuals, incloent els requisits de recursos humans i tècnics.
 - L'aplicació correcta dels procediments de treball (definició, disseny, desenvolupament, proves, desplegament, manteniment) específics per a Salesforce.
 - La qualitat i completitud dels lliurables.
 - La correcta configuració i personalització de Salesforce PSS.
 - El compliment de les directrius i estàndards del CoE Salesforce.
- Tota la informació recopilada durant l'auditoria serà tractada amb la deguda confidencialitat.

8.3.5 Resultats de l'Auditoria i Classificació de les No Conformitats:

A la finalització de cada auditoria, s'elaborarà un informe que recollirà les troballes, conclusions i recomanacions. Els resultats es classificaran generalment en:

- **Conformitat:** L'aspecte auditat compleix amb els requisits i estàndards establerts.
- **No Conformitat Major:** Es detecta un incompliment significatiu dels requisits contractuals, legals, normatius, dels estàndards de qualitat de Salesforce o de les directrius del CoE, que pot tenir un impacte directe i greu en la seguretat, la funcionalitat, el rendiment, la mantenibilitat de la plataforma Salesforce, o en la

prestació del servei. Per exemple: vulnerabilitat de seguretat crítica no gestionada, incompliment greu de la cobertura de proves en Apex, disseny arquitectònic que contravé les millors pràctiques de Salesforce i genera problemes d'escalabilitat, etc.

- **No Conformitat Menor:** Es detecta un incompliment de requisits que, tot i no tenir un impacte crític immediat, suposa una desviació dels estàndards o procediments acordats i podria, si no es corregeix, derivar en problemes futurs o afectar l'eficiència. Per exemple: documentació tècnica incompleta o desactualitzada, desviacions menors en els estàndards de codificació, oportunitats d'optimització en la configuració de fluxos.
- **Observació/Oportunitat de Millora:** S'identifiquen aspectes que, tot i no constituir un incompliment directe, podrien millorar-se per augmentar l'eficiència, la qualitat o l'alineament amb les millors pràctiques.

8.3.6 Pla d'Acció Post-Auditoria:

- L'informe d'auditoria serà presentat i discutit amb l'adjudicatari.
- En cas de detectar-se No Conformitats (Majors o Menors) o Observacions que requereixin acció, l'adjudicatari haurà d'elaborar, en un termini acordat amb BIT/CoE (típicament entre 10 i 20 dies hàbils depenent de la complexitat), un **Pla d'Acció Correctiva**.
- Aquest pla haurà d'incloure:
 - L'anàlisi de la causa arrel de cada No Conformitat.
 - Les accions correctores i preventives específiques a implementar.
 - Els responsables de l'execució de cada acció.
 - Un calendari detallat per a la implementació de les accions.
 - Els mecanismes de verificació de l'eficàcia de les accions implementades.
- El Pla d'Acció haurà de ser aprovat per BIT/CoE.
- L'adjudicatari serà responsable d'executar el Pla d'Acció dins dels terminis establerts i de proporcionar evidències de la seva implementació i eficàcia.
- BIT/CoE realitzarà el seguiment de la implementació del Pla d'Acció i podrà verificar la seva correcta execució mitjançant revisions posteriors o noves auditories focalitzades.

La realització d'auditories i la gestió de les seves conclusions són eines clau per a la millora contínua i per assegurar que la inversió de l'Ajuntament de Barcelona en la plataforma Salesforce PSS es tradueix en una solució de la màxima qualitat i valor.

8.4 Acords de Nivell de Servei (ANS) per a la Plataforma Salesforce PSS

Per garantir un nivell òptim de qualitat, rendiment i disponibilitat de la plataforma Salesforce Public Sector Solutions (PSS) i dels serveis associats objecte d'aquest contracte, s'estableixen els següents Acords de Nivell de Servei (ANS). Aquests ANS defineixen els estàndards mínims de compliment que l'empresa adjudicatària haurà d'assolir i mantenir al llarg de tota la vigència del contracte.

El compliment dels ANS serà monitorat de forma contínua per BIT, a través de la Direcció de Projecte i el Centre d'Excel·lència (CoE) Salesforce. Qualsevol incompliment dels ANS podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions establertes en el plec de clàusules administratives particulars.

Els ANS s'estructuren en funció dels diferents serveis principals definits en aquest plec (veure apartat 4.3 Descripció dels serveis inclosos, i concordants, del present plec):

- Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic.
- Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació.
- Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat.

Per a cada indicador dels ANS, es definirà:

- Codi de l'Indicador: Identificador únic de l'ANS.
- Nom de l'Indicador: Descripció clara de l'aspecte del servei que es mesura.
- Descripció Detallada: Explicació del propòsit de l'indicador, com es mesura, les fonts de dades, la fórmula de càlcul (si aplica) i qualsevol aclariment necessari per a la seva correcta interpretació en el context de Salesforce PSS.
- Periodicitat de Mesura: Freqüència amb la qual es calcularà i s'avaluarà l'indicador (ex: mensual, trimestral, per fita).
- Valor Objectiu/Llindar: Nivell mínim de compliment esperat per a l'indicador.
- Mecanisme de Verificació: Com BIT verificarà el compliment de l'ANS.
- Penalització per Incompliment: Conseqüències associades a l'incompliment de l'ANS, d'acord amb el plec de clàusules administratives.

8.4.1 ANS per al Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic

Els ANS per a aquest servei se centren en garantir la qualitat, el rigor i l'oportunitat en les fases inicials i transversals de definició i disseny de les solucions Salesforce PSS. Es busca assegurar que la planificació sigui sòlida, els requisits estiguin ben definits i els dissenys

tècnics i funcionals siguin de la màxima qualitat i s'alineïn amb les directrius del CoE Salesforce.

Codi	Nom de l'Indicador	Descripció Detallada	Periodicitat	Valor Objectiu/Llindar	Descompte factura
ANS-S1-01	Lliurament Puntual de Documentació Clau de Llançament	Percentatge de documents clau de la fase de llançament del projecte/release (Pla de Projecte, Pla de Riscos Inicial, Pla de Qualitat Específic) lliurats dins dels terminis acordats amb el BIT/CoE.	Per Fita	≥95%	3% del total de facturació de la 1a release del Servei 1
ANS-S1-02	Qualitat de la Documentació d'Anàlisi i Disseny	Percentatge de documents d'anàlisi i disseny (Especificació de Requisits, Document d'Arquitectura de Solució Salesforce, Disseny Tècnic Detallat) acceptats pel BIT/CoE en la primera revisió formal o amb un màxim d'una iteració de canvis menors.	Per Release	≥90%	3% del total de facturació del Servei 1 per la Release en que succeeixi aquesta situació
ANS-S1-03	Alineament dels Dissenys amb Estàndards CoE Salesforce	Nombre de No Conformitats Majors identificades pel CoE Salesforce en la revisió dels documents d'arquitectura i disseny tècnic respecte als estàndards i millors pràctiques de Salesforce PSS i directrius del CoE.	Per Release	0 No Conformitats Majors	3% del total de facturació del Servei 1 per la Release en que succeeixi aquesta situació
ANS-S1-04	Compliment de Terminis en Fases de Consultoria/ Disseny	Percentatge de fites clau de les fases de consultoria, anàlisi i disseny completades dins dels terminis establerts en el Pla de Projecte aprovat.	Per Release	≥90%	3% del total de facturació del Servei 1 per la Release en que succeeixi aquesta situació

ANS-S1-05	Temps de Resposta a Sol·licituds d'Aclariment del CoE	Temps màxim transcorregut per proporcionar respostes completes i satisfactòries a les sol·licituds d'aclariment o informació addicional per part del CoE sobre els lliurables de disseny.	Per Sol·licitud	≤3 dies hàbils	300 € per sol·licitud en que s'hagi produït aquesta situació
ANS-S1-06	Satisfacció del Negoci amb el Refinament de Requisits	Nivell de satisfacció (mesurat mitjançant enquestes o validació formal) dels Product Owners de negoci i del Cap de Projecte BIT amb la qualitat del procés de presa i refinament de requisits i la seva traducció a històries d'usuari per Salesforce.	Per Release	Mitjana ≥4 (en una escala d'1 a 5)	3% del total de facturació del Servei 1 per la Release en que succeeixi aquesta situació
ANS-S1-07	Identificació Proactiva de Riscos del Projecte	Nombre de riscos significatius del projecte (relacionats amb l'abast, planificació, recursos o dependències de la fase de disseny) identificats i documentats proactivament per l'adjudicatari amb la seva corresponent anàlisi d'impacte i probabilitat, abans que siguin escalats pel BIT.	Per Release	≥ 10 riscos/propostes	3% del total de facturació del Servei 1 per la Release en que succeeixi aquesta situació
ANS-S1-08	Taxa de Mitigació Efectiva de Riscos Planificats	Percentatge de riscos identificats al Pla de Riscos (lliurat sota ANS-S1-01) per als quals les accions de mitigació planificades per l'adjudicatari s'han implementat dins del termini previst i han demostrat ser efectives (evitant o reduint significativament l'impacte del risc).	Per Release	≥80% dels riscos amb accions de mitigació planificades	3% del total de facturació del Servei 1 per la Release en que succeeixi aquesta situació

ANS-S1-09	Traçabilitat dels requisits a la presa de decisions en les propostes de solució d'arquitectura i disseny tècnic	Valoració per part del BIT/CoE de la base de coneixement i traçabilitat documentada de la presa de decisions en les propostes de solució d'arquitectura i disseny tècnic per donar resposta a cadascuna de les funcionalitats incloses en les èpiques definides per release.	Per Release	Mitjana ≥ 4 (en una escala d'1 a 5)	3% del total de facturació del Servei 1 per la Release en que succeeixi aquesta situació

8.4.2 ANS per al Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació

Els ANS per a aquest servei estan orientats a garantir la qualitat de la construcció tècnica de la solució Salesforce PSS, l'eficàcia dels processos de proves i la correcta implantació en els diferents entorns, assegurant l'estabilitat i el compliment funcional.

Codi	Nom de l'Indicador	Descripció Detallada	Periodicitat	Valor Objectiu/Llindar	Descompte factura
ANS-S2-01	Qualitat del Codi Custom (Apex/LWC)	Percentatge de revisions de codi (peer reviews o revisions del CoE) que superen els estàndards de qualitat definits (mètriques d'anàlisi estàtic, absència de vulnerabilitats crítiques, bones pràctiques Salesforce) sense requerir retreball major.	Per Release	$\geq 90\%$	2% del total de facturació del Servei 2 per la Release en que succeeixi aquesta situació
ANS-S2-02	Cobertura de Proves Unitàries Apex	Percentatge mínim de cobertura de codi aconseguit per les proves unitàries d'Apex per a totes les classes i triggers desenvolupats o modificats.	Per Release	$\geq 85\%$	2% del total de facturació del Servei 2 per la Release en que succeeixi aquesta situació

ANS-S2-03	Densitat de Defectes en UAT	Nombre de defectes de severitat alta o crítica identificats durant les Proves d'Acceptació d'Usuari (UAT) per cada punt d'història o unitat de funcionalitat equivalent lliurada.	Per Release	≤ 3 defectes/punt d'història	2% del total de facturació del Servei 2 per la Release en que succeeixi aquesta situació
ANS-S2-04	Compliment de Terminis de Lliurament d'Increments	Percentatge d'històries d'usuari o funcionalitats compromeses en un sprint/release que es lliuren completades (complint DoD) dins del termini del sprint/release.	Per Release	$\geq 90\%$	2% del total de facturació del Servei 2 per la Release en que succeeixi aquesta situació
ANS-S2-05	Èxit dels Desplegaments a Entorns Superiors	Percentatge de desplegaments a entorns de proves superiors (Integració, UAT, Preproducció) que es completen amb èxit en el primer intent, sense necessitat de rollback o correccions urgents post-desplegament.	Mensual	$\geq 95\%$	2% del total de facturació del Servei 2 per la Release en que succeeixi aquesta situació

ANS-S2-06	Estabilitat Post-Implantació (Període d'Hypercare)	Nombre d'incidències crítiques o bloquejants originades per la nova funcionalitat desplegada, reportades durant les primeres dues setmanes (període d'hypercare típic) posteriors a una posada en producció.	Per Release	≤2 incidències	2% del total de facturació del Servei 2 per la Release en que succeeixi aquesta situació
ANS-S2-07	Qualitat de la Documentació Tècnica i d'Usuari de la Release	Valoració per part del BIT/CoE de la completitud, claredat i precisió dels manuals d'usuari, guies d'administració i documentació tècnica actualitzada per cada release.	Per Release	Mitjana ≥4 (en una escala d'1 a 5)	2% del total de facturació del Servei 2 per la Release en que succeeixi aquesta situació
ANS-S2-08	Traçabilitat dels Requisits a les Proves	Percentatge d'històries d'usuari i criteris d'acceptació definits per a una release que compten amb una cobertura explícita i verificable per casos de prova funcionals i/o UAT documentats.	Per Release	≥95% dels criteris d'acceptació amb traçabilitat a casos de prova	2% del total de facturació del Servei 2 per la Release en que succeeixi aquesta situació

8.4.3 ANS per al Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat

Els ANS per al servei de manteniment i evolució se centren en garantir la disponibilitat, el rendiment i la fiabilitat de la plataforma Salesforce PSS en producció, així com l'atenció eficient a les necessitats de suport i l'evolució contínua de la solució. Es classifiquen les incidències i peticions segons la seva criticitat (Urgent, Alta, Mitja, Baixa), que serà definida en col·laboració amb BIT/CoE a l'inici del servei.

8.4.3.1 Manteniment Correctiu

El càlcul dels següents ANS s'haurà de fer per petició de manteniment correctiu, incidència i suport, associat als serveis transversals de manteniment **amb periodicitat mensual** i considerant hores laborables i mes natural.

Indicador	Descripció	Càlcul	Gravetat incidència / suport	ANS	Descompte factura
Temps de resolució incidència i suport (Inc Treso)	Temps que transcorre entre la comunicació d'una incidència o suport i la resolució efectiva. No ha de superar el llindar d'hores definit	Inc Treso = Data resolució incidència/s uport (*) - data d'entrada incidència/s uport	urgent	Inc Treso <= 8 hores laborables	Import de les hores treballades a la incidència/ suport
			greu	Inc Treso <= 24 hores laborables	Import de les hores treballades a la incidència/ suport
			normal	Inc Treso <= 40 hores laborables	Import de les hores treballades a la incidència/ suport
			baixa	Inc Treso <= 80 hores laborables	Import de les hores treballades a la incidència/ suport
Temps de tancament d'incidència i suport (Inc tanc)	Temps que transcorre entre la comunicació d'una incidència i suport i la resolució efectiva. No ha de superar el llindar d'hores definit, que és de 24 hores laborables addicionals sobre el llindar de Treso per a la mateixa criticitat d'aplicació/ Incidència	Inc tanc = Data resolució incidència/ suport (*) - data d'entrada incidència/s uport	urgent	Inc tanc <= 32 hores laborables	200 € per incidència/ suport que incompleixi l'ANS
			greu	Inc tanc <= 48 hores laborables	200 € per incidència/ suport que incompleixi l'ANS
			normal	Inc tanc <= 64 hores laborables	200 € per incidència/ suport que incompleixi l'ANS
			baixa	Inc tanc <= 104 hores laborables	200 € per incidència/ suport que incompleixi l'ANS
Volum d'estoc acumulat d'incidència i suport (Est acum 3)	Nº d'incidències i suport en estoc acumulat. No ha de superar en l'acumulat de 3 mesos el llindar de creixement establert sense causa justificada. S'estableix un període de 3 mesos per les possibles estacionalitats i vacances.	Est acum 3 = nombre d'incidències/suports incrementades en estoc acumulat a 3 mesos		Est acum 3 <=15%	1.000 € per mes en que es produeixi aquesta situació

Indicador	Descripció	Càlcul	Gravetat incidència / suport	ANS	Descompte factura
	Aquest ANS començarà a aplicar 6 mesos després de l'inici del contracte per establir entrada.	sense causa justificada			
Incidències i suport 16 (Inc 16)	Nº d'incidències i suport amb dedicació superior a 16 hores no acordades ni prioritzades amb responsable del BIT, en funció de la data de creació	Inc 16 = nombre d'incidències s/ suports creades en el mes en curs que superen la valoració de 16 hores no acordades ni prioritzades amb responsable del BIT		Inc 16=0	Import de les hores treballades que superen el lílindar de 16 hores per cada incidència o suport
Incidències i suport Pending (Inc Pen)	Nº d'incidències i suport amb estat pending sense justificació i no acordades amb responsable del BIT	Inc Pen = nombre d'incidències s/ suports amb estat pending sense justificació i no acordades amb responsable del BIT		Inc Pen=0	200 € per incidència/ suport que excedeixi l'ANS
Incidència i suport no resolta (Inc no res)	Incidències i suports no resolts en la data prevista Inc Tanc	Inc no res = Nº incidències/ suports que tenen activat l'ANS Inc tanc en la data del comitè i no estan resoltes			200 € per incidència/ suport que incompleixi l'ANS (**)
Tancament de problemes (Pr tanc)	Problema resolt i lliurat al BIT a la data compromesa.	Pr tanc = Data de lliurament		Pr tanc <= 0 dies laborables	3.000 € per problema que excedeixi l'ANS

Indicador	Descripció	Càlcul	Gravetat incidència / suport	ANS	Descompte factura
		(*) - Data compromesa			

8.4.3.2 Manteniment Recurrent i Evolutiu Recurrent

El càlcul dels següents ANS s'haurà de fer per cada petició de manteniment recurrent i evolutiu recurrent amb periodicitat mensual i considerant dies laborables.

Indicador	Descripció	Càlcul	ANS	Descompte factura
Anàlisi i planificació de peticions (Plani)	Temps que transcorre entre la sol·licitud de valoració d'una petició de manteniment o evolutiu recurrent i el lliurament al BIT de la valoració.	Plani = Data de lliurament de la valoració - data sol·licitud de valoració del recurrent.	Plani <= 10 dies laborables	200 € per petició que incompleixi l'ANS
Compliment dates d'entrega (Cde)	Manteniment o evolutiu recurrent realitzat i lliurat al BIT a la data compromesa.	Cde = Data de lliurament (*) - Data compromesa	Cde <= 0 dies laborables	10% de l'import estimat de la valoració del recurrent per petició que incompleixi l'ANS

8.4.3.3 ANS Serveis Transversals de Manteniment

El càlcul dels següents ANS s'haurà de fer per indicador amb periodicitat mensual i considerant dies laborables.

Indicador	Descripció	Càlcul	ANS	Descompte factura
Entrega d'actes i documentació (Tdocu)	Retard en l'entrega d'actes i documentació (*)	Tdocu = data d'entrega real de cada document - data prevista d'entrega	Tdocu <= 0 dies laborables	200 € per document que excedeixi l'ANS
Temps de gestió de llicències (Tllic)	Temps que transcorre des que es realitza la petició fins que finalitza la gestió	Tllic = Data de finalització de la gestió - data de sol·licitud	Tllic <= 30 dies naturals	500 € per petició de llicència que excedeixi l'ANS

Indicador	Descripció	Càlcul	ANS	Descompte factura
Qualitat dels documents entregats (Qinf)	Documents (actes, informes, valoracions i altra documentació del servei) entregats amb més d'una iteració per manca de qualitat en la seva elaboració	$Qinf = n^{\circ}$ documents entregats amb més d'una iteració per manca de qualitat	$Qinf \leq 0$	200 € per document amb més d'una iteració per manca de qualitat
Qualitat del manteniment entregat (Qmt)	Lliurables (correctiu, recurrent i evolutius) entregats amb més d'una iteració per manca de qualitat en la seva elaboració	$Qmt = n^{\circ}$ lliurables entregats amb més d'una iteració per manca de qualitat	$Qmt \leq 0$	200 € per lliurable amb més d'una iteració per manca de qualitat
Qualitat dels productes auditats (Qaud)	Número de productes auditats amb resultat de No conformitat	$Qaud = n^{\circ}$ productes auditats amb resultat de No conformitat	$Qaud \leq 0$	1.000 € per producte auditat amb resultat de No conformitat
Impacte dels desenvolupaments realitzats (Imp des)	Nº de tasques lliurades (correctiu i recurrent) per una incorrecta implementació, calgui o no actuació de garantia, que suposin tasques addicionals sobre equips tercers	$Imp\ des = n^{\circ}$ tasques entregades que per una incorrecta implementació que suposin tasques addicionals sobre equips tercers	$Imp\ des \leq 0$	500 € per desenvolupament realitzat amb implementació incorrecta i impacte en tasques addicionals de tercers
Resultats enquesta (Renq)	Temps que transcorre entre la finalització d'una formació i l'enviament del resultat de les enquestes al BIT	$Renq = Data\ l'enviament\ del\ resultat\ de\ les\ enquestes\ al\ BIT - data\ finalització\ de\ la\ formació$	$Renq \leq 5$ dies laborables	50 € per dia laborable que s'incompleixi l'ANS
Temps de resolució de petició (Pet Treso)	Temps que transcorre entre la comunicació d'una petició i la seva resolució efectiva.	$Pet\ Treso = Data\ resolució\ petició - data\ d'entrada\ petició$	$Pet\ Treso \leq 5$ dies laborables	200 € per petició que incompleixi l'ANS
Qualitat informació tiquets manteniment (Qitm)	Falta de qualitat de la informació en els tiquets de manteniment	$Qitm = n^{\circ}$ tiquets de l'eina de ticketing tancats amb falta de qualitat(***)	$Qitm \leq 0$	100 € per tiquet tancat identificat a l'eina de ticketing amb falta de qualitat
Tancament imputacions (Timp)	Dies necessaris per revisar i afinar el tancament de tiquets i imputacions	$Timp = data\ de\ tancament\ de\ les\ imputacions - data\ fi\ mes\ anterior$	$Timp \leq 3$ dies laborables	500 € per tancament mensual que excedeixi l'ANS
Tancament mensual (Tmes)	Dies necessaris per analitzar, actualitzar explotacions i informar a responsables de serveis, sectorials i de contracte	$Tmes = data\ de\ lliurament\ d'anàlisi,\ explotacions\ i\ justificacions - data\ fi\ mes\ anterior$	$Tmes \leq 4$ dies laborables	500 € per tancament mensual que excedeixi l'ANS

Indicador	Descripció	Càlcul	ANS	Descompte factura
Imputacions passades (Ipass)	Imputacions realitzades en mesos anteriors al tancament actual	Ipass= Import de les hores imputades en períodes anteriors al tancament actual	Ipass<=0	Import de les hores imputades en períodes anteriors al tancament actual
STM 16 (STM 16)	Nº de tasques STM amb dedicació superior a 16 hores no acordades ni prioritzades amb responsable de servei	STM 16 = nombre de tasques STM que superen la valoració de 16 hores no acordades ni prioritzades amb responsable de servei	STM16<=0	Import de les hores treballades que superen el llindar de 16 hores per cada tasca
Productivitat servei anual (Prod)	Mitjana d'esforç necessari per resoldre les necessitats del servei segons la taula detall de l'Annex 5. Volumetries i dates	Prod = Desviació per sobre de la mitjana en l'esforç necessari per resoldre l'incidental o suport, o la distribució del dimensionament mitjà dels manteniments recurrents sense causes justificades. (****)	Prod<=15 %	Import equivalent a la desviació incorreguda sense causa justificada.

(*) Veure apartat 6.2 Organització del manteniment (Servei 3). En el cas de la documentació per als comitès, la data prevista és mínim 2 dies laborables abans del comitè. Es penalitzarà si es supera aquest límit, és a dir si s'entrega la presentació amb menys de 2 dies d'antelació respecte al comitè.

En el cas de les actes, s'han d'enviar abans de 2 dies laborables després del comitè. També es penalitzarà si es supera aquest límit, és a dir, si s'envia passats 2 dies de la data del comitè.

(**) En el cas que al finalitzar el mes el treballador/a no s'hagi incorporat, s'utilitzarà pel càlcul de l'ANS mensual, com a "Data d'incorporació real al contracte del treballador/a" el darrer dia laborable del mes. Aquest càlcul es continuarà realitzant cada mes, per calcular l'ANS, fins que s'incorpori el treballador/a.

(***) És responsabilitat de l'empresa adjudicatària complimentar a l'eina de ticketing de forma detallada la informació del seu origen i causa, tractament, anàlisi i resolució. Igualment, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, mantenir actualitzat l'estat del ticket en l'eina de gestió d'incidències (actualment HPSM), en cas que aquestes no es creïn directament a l'eina de ticketing.

(****) Pel càlcul de la desviació es té en compte la mitjana d'esforç incorreguda durant l'any natural per cadascun dels serveis, tant pel correctiu incidental com pel suport. En cas de superar aquesta mitjana en el llindar establert per l'ANS sense causa justificada s'aplicarà el factor corrector corresponent. S'aplicarà el mateix criteri si s'altera la distribució de dimensionament dels manteniments recurrents sense causa justificada en un % superior a l'ANS establert. El càlcul es realitzarà de forma anual amb el còmput global dels tiquets creats durant l'any natural.

8.4.4 ANS Transversals (Aplicables a tots els serveis o a la gestió global)

Codi	Nom de l'Indicador	Descripció Detallada	Periodicitat	Valor Objectiu/Llindar	Descompte factura
ANS-T-01	Satisfacció del Client (BIT/CoE i Àrees Usuàries)	Nivell de satisfacció global amb els serveis prestats per l'adjudicatari, mesurat a través d'enquestes periòdiques o mecanismes de feedback formal gestionats pel BIT.	Semestral	Mitjana ≥ 4 (en una escala d'1 a 5)	1000 € per cada 0,5 punts per sota de la nota esperada
ANS-T-02	Qualitat de la Documentació del Projecte/Servei	Valoració per part del BIT/CoE de la qualitat, completitud i actualització contínua de la documentació del projecte (Jira, Confluence, etc.) i dels manuals de la plataforma Salesforce PSS.	Trimestral	Mitjana ≥ 4 (en una escala d'1 a 5)	1000 € per cada 0,5 punts per sota de la nota esperada
ANS-T-06 (Nou)	Qualitat dels Productes Auditats (Resultat d'Auditories BIT)	Nombre de No Conformitats Majors relatives a la qualitat tècnica o de procés dels serveis de manteniment (Servei 3), identificades en auditories oficials realitzades o encarregades pel BIT.	Per Auditories BIT	0 No Conformitats Majors per auditoria sobre l'àmbit del Servei 3.	1000 € per cada no conformitat major
ANS-T-07 (Nou)	Impacte Negatiu en Sistemes Integrats per Desenvolupaments	Nombre d'incidències crítiques o greus en sistemes externs integrats, demostrablement causades per una incorrecta implementació o desplegament d'un canvi en la plataforma Salesforce per part de l'adjudicatari.	Mensual	0 incidències d'aquest tipus.	1000 € per cada incidència

Preavis per substitució (Pre Subs)	Temps que transcorre entre la comunicació d'una substitució i la sortida del treballador/a.	Pre Subs = Data sortida del treballador/a - data comunicació de la substitució	Mensual	Pre Subs >= 10 dies laborables	3.000 € per substitució que incompleixi l'ANS
Substitució d'un treballador/a (Subs Treb)	Temps que transcorre entre la data necessària d'arribada d'un nou treballador/a i la seva incorporació real amb perfil validat pel BIT al contracte.	Subs Treb = Data d'incorporació real del treballador/a al contracte (**) – la data de sortida del treballador/a substituït	Mensual	Subs Treb <= 5 dies laborables	500 € per dia laborable que s'incompleixi l'ANS
Certificacions i experiència en cas de substitució d'un treballador/a (Cert Subs)	Compliment en cas de substitució d'un treballador/a de les certificacions obligatòries i l'experiència exigides al contracte (apartat 9.2 Equip de treball, i concordants, del plec) i les millors ofertes per l'empresa adjudicatària.	Verificació en cas de substitució d'un treballador/a del compliment de les certificacions obligatòries i l'experiència exigides al contracte (apartat 9.2 Equip de treball, i concordants, del plec) i les millors ofertes per l'empresa adjudicatària.	Mensual	Cert Subs = Sí es compleixen totes les certificacions i experiència	1.000 € si incompleix l'ANS (s'aplicarà en cada factura mensual fins que es tinguin les certificacions i experiència necessàries)

Notes Importants sobre els ANS:

- **Definició Detallada:** Tots els indicadors, les seves mètriques exactes, els llistats específics (valors X, Y, Z, N), els criteris de classificació de criticitat, les finestres de mesura exactes (ex: "horari laboral") i els mecanismes de càlcul seran detallats i acordats formalment entre BIT/CoE i l'adjudicatari a l'inici del contracte, i podran ser revisats i ajustats de mutu acord durant la vigència del mateix si les circumstàncies ho justifiquen.
- **Eines de Suport:** L'adjudicatari haurà d'utilitzar les eines de gestió de projectes, ticketing i documentació que BIT/CoE determini (ex: Jira, Confluence) per facilitar el registre, seguiment i la generació d'informes necessaris per al càlcul dels ANS.
- **Excepcions:** Es podrà preveure un mecanisme per gestionar excepcions justificades al compliment dels ANS (ex: incidències causades per tercers aliats al control de l'adjudicatari, canvis d'abast no planificats amb impacte directe), que hauran de ser documentades i aprovades per BIT/CoE.
- **Millora Contínua:** Els resultats dels ANS s'analitzaran periòdicament en els comitès de seguiment i s'utilitzaran com a base per identificar àrees de millora contínua en la prestació del servei i en la pròpia plataforma Salesforce.

L'adjudicatari haurà d'incloure en la seva proposta tècnica una descripció de com preveu organitzar-se i quins processos implementarà per garantir el compliment d'aquests ANS, demostrant la seva capacitat i compromís amb la qualitat del servei en un entorn Salesforce PSS.

9 Condicions generals del contracte

Cadascun dels serveis del contracte pot tenir un horari diferent. Aquest apartat estableix les condicions marc que regiran la prestació dels serveis de definició, configuració, desenvolupament, implantació, manteniment i evolució de la plataforma Salesforce Public Sector Solutions (PSS) per part de l'empresa adjudicatària. L'objectiu és assegurar una execució eficient, coordinada, segura i d'alta qualitat, alineada amb les necessitats i estàndards de l'Ajuntament de Barcelona i de BIT.

9.1 Horari i Ubicació de la Prestació dels Serveis

9.1.1 Ubicació de la Prestació dels Serveis:

- Com a norma general, els serveis objecte d'aquest contracte es prestaran des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari serà responsable d'aportar tots els mitjans materials, equipaments informàtics, programari necessari (llevat de les llicències de Salesforce que pugui proveir l'Ajuntament) i connexions segures per a la correcta execució de les tasques en modalitat remota.
- **Connexió Remota Segura:** L'adjudicatari haurà de garantir una connexió remota segura i d'ample de banda suficient per accedir als entorns Salesforce de l'Ajuntament (Sandboxes, Producció) i a les eines de col·laboració i gestió de projectes i serveis de BIT. Aquesta connexió haurà de complir amb els requisits de seguretat establerts per BIT (ús de VPN corporativa, doble factor d'autenticació, etc.). L'ample de banda serà l'òptim per executar tots els serveis amb garanties, preveient un mínim i la possibilitat d'ampliació si fos necessari. La latència de la xarxa no podrà superar els llindars que pugui establir el BIT per garantir una correcta operativitat.
- **Disponibilitat per a Reunions Presencials:** No obstant l'anterior, el personal clau de l'adjudicatari (Caps de Projecte, Arquitectes, Consultors Sèniors, etc.) haurà de tenir disponibilitat per assistir a reunions presencials a les oficines de BIT o altres dependències de l'Ajuntament de Barcelona quan sigui requerit per la Direcció de Projecte de BIT o pel CoE Salesforce. Aquestes reunions podran ser necessàries per a sessions de planificació estratègica, tallers de disseny complexos, presentacions a Comitès de Direcció, resolució de problemes crítics o qualsevol altra circumstància que justifiqui la presencialitat per a una millor coordinació i presa de decisions. La

freqüència i la necessitat d'aquestes reunions presencials seran determinades per BIT.

- **Treball "In-Situ" Temporal:** En fases crítiques del projecte (ex: preparació de sortides a producció importants, resolució d'incidències complexes, tallers de co-creació intensius) o per necessitats específiques del servei, BIT podrà requerir que part de l'equip de l'adjudicatari treballi temporalment des de les instal·lacions municipals. BIT proveirà l'espai físic i accés a la xarxa bàsica, però l'adjudicatari serà responsable dels equips informàtics del seu personal.
- **Infraestructura i Equipament de l'Adjudicatari:** L'adjudicatari haurà de garantir que el seu personal disposa dels equips informàtics (ordinadors portàtils, perifèrics) i el programari necessari per al desenvolupament de les seves tasques, complint amb els requisits de seguretat de BIT per a l'accés als sistemes municipals. En cap cas el BIT proveirà dels dispositius informàtics ni telefònics a l'empresa proveïdora. La instal·lació i configuració de l'estàndard corporatiu municipal serà a càrrec de l'empresa adjudicatària sota la supervisió dels equips especialitzats de BIT. Es detallaran les condicions d'infraestructura necessària per a la prestació del servei. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la possibilitat de treball en remot i modalitat offline per si es donés el cas de fallada o problemes en les comunicacions o plataformes de BIT. La configuració d'aquests entorns locals i les llicències associades, en cas de ser necessari, són responsabilitat de l'empresa adjudicatària.
- L'adjudicatari haurà d'utilitzar els comptes de correu electrònic de contacte que BIT li facilitarà i facilitar els números de telèfon mòbil dels responsables del contracte, caps de projecte, consultors i arquitectes.

9.1.2 Horari de Prestació dels Serveis:

9.1.2.1 Horaris Serveis 1 i 2

L'horari de prestació dels serveis 1 i 2 (veure apartats 4.3.3 Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic i 4.3.4 Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació, i concordants) coincidirà amb l'horari laboral de BIT, és a dir, de dilluns a divendres de 8 h a 18 h, tot tenint en compte el calendari de festes de Catalunya i el municipi de Barcelona.

L'adjudicatari serà flexible per adaptar-se a les necessitats de les reunions i cerimònies àgils (planificació, diàries, revisions, retrospectives) que puguin requerir ajustos puntuals.

9.1.2.2 Horaris base, estès i 24x7 de la prestació del servei de manteniment (Servei 3)

L'horari base de la prestació dels serveis de manteniment aplicarà per defecte a tots els serveis-aplicació del contracte.

- **Horari base** del servei **10 x 5** (de dilluns a divendres de 8 h a 18 h)

A la secció “Annex 4. Catàleg d'aplicacions”, es detalla l'horari que requereix cada servei-aplicació del contracte

Horaris excepcionals

Són serveis que es realitzen fora de l'horari de prestació de cada servei-aplicació i a petició de BIT.

Hi ha de dos tipus:

- Serveis extraordinaris:
 - Excepcionalment, i amb avís previ mínim d'un dia, BIT podrà requerir l'execució de determinats serveis per a la realització de qualsevol tasca inclosa en l'abast del contracte.
 - Aquests serveis s'imputaran a l'eina de ticketing com tiquets de manteniment recurrent, aplicant el flux definit de manteniment recurrent i s'imputaran el doble de les hores realitzades.
- Serveis de guàrdia:
 - Són serveis de disponibilitat, on en principi no està prevista cap tasca planificada, però pot ser necessari una actuació tècnica. En el cas de ser necessària una actuació tècnica, aquesta es tractarà com un servei extraordinari (detallat a l'apartat anterior).
 - BIT comunicarà els serveis de guàrdia a l'empresa adjudicatària amb avís previ mínim de tres dies.
 - Per cada guàrdia BIT comunicarà a l'empresa adjudicatària els dies, l'horari i els perfils necessaris per realitzar la guàrdia.
 - Els serveis de guàrdia s'imputaran a l'eina de ticketing com tiquets de manteniment recurrent, aplicant el flux definit de manteniment recurrent i s'imputaran al 25% de les hores de durada de la guàrdia.
 - El personal assignat a la guàrdia ha d'estar a una distància màxima d'una hora al centre de treball determinat a la petició de la guàrdia (ja sigui un centre de l'Ajuntament o un centre de treball remot).
- Per a la resolució d'incidències classificades com a *Urgents* o *Altes* (segons la matriu de criticitat definida als ANS) que afectin greument la disponibilitat, la integritat de les dades o la funcionalitat essencial de la plataforma Salesforce PSS en producció,

es requerirà una **capacitat de resposta i actuació fora de l'horari estàndard de suport**. Els temps de resposta i els objectius de resolució per a aquestes incidències crítiques fora de l'horari estàndard estaran definits de manera específica en els Acords de Nivell de Servei (ANS) corresponents (veure apartat 8.4.3.1 ANS Manteniment correctiu). Aquesta cobertura és de naturalesa reactiva i inherent a les responsabilitats del servei de manteniment per a situacions d'alta gravetat que comprometin l'operativa municipal.

9.1.3 Serveis en Remot i Eines de Col·laboració:

L'adjudicatari haurà de garantir l'eficiència i la productivitat del seu equip treballant en remot, utilitzant les eines de col·laboració, comunicació i gestió de projectes que BIT determini (ex: Microsoft Teams, Jira, Confluence, etc.). S'haurà d'assegurar una comunicació fluida i constant entre els membres de l'equip de l'adjudicatari i amb els interlocutors de BIT i de les àrees de negoci de l'Ajuntament, independentment de la ubicació física.

9.2 Equip de Treball

L'empresa adjudicatària haurà de proveir un equip de treball amb la dimensió, l'experiència, les certificacions Salesforce (especialment en àrees rellevants per a Public Sector Solutions) i les competències necessàries per a la correcta execució de tots els serveis definits en aquest plec. L'equip haurà de ser capaç d'abordar la complexitat tècnica i funcional del projecte, treballar de manera eficaç en un entorn àgil i col·laborar estretament amb el CoE Salesforce i les àrees de negoci de l'Ajuntament.

La composició de l'equip haurà d'incloure, com a mínim, els següents perfils clau, amb les funcions i la solvència que es detallen (el dimensionament exacte i la dedicació de cada perfil als diferents serveis seran detallats per l'adjudicatari en la seva proposta tècnica i podran ajustar-se durant el projecte en funció de les necessitats i amb acord de BIT). BIT podrà sol·licitar durant l'execució del contracte el canvi de les característiques, la solvència requerida, el dimensionament mínim de FTE i/o el número mínim de persones a dedicació completa d'algun d'aquests perfils segons les necessitats del projecte en cada moment o per canvis que es produeixin en el context tecnològic de Salesforce a l'Ajuntament de Barcelona:

9.2.1 Perfils de l'Equip de l'Adjudicatari i Solvència Requerida:

Perfil	Funcions i Responsabilitats	Solvència mínima requerida
Cap de Projecte i Responsable del Servei	- Actua com a màxim responsable per part de l'adjudicatari per a la planificació estratègica i operativa, l'execució, el seguiment continu i el lliurament de tots els serveis del contracte (implantació i manteniment). - És l'interlocutor principal amb la direcció del projecte per part del BIT. - Gestiona de manera integral l'equip de l'adjudicatari, assigna tasques, supervisa el rendiment, gestiona els riscos del projecte i del servei, controla el pressupost assignat (per part de l'adjudicatari), assegura la qualitat dels lliurables i dels serveis, i manté una comunicació fluida i transparent amb el BIT. - Garanteix el compliment dels objectius del projecte, els nivells de servei (ANS) acordats per al manteniment i l'aplicació efectiva de les metodologies àgils (Scrum@BIT adaptat). - Coordina la preparació i presentació dels informes de seguiment.	- Experiència demostrable mínima de sis (6) anys en la gestió de projectes TIC complexos (amb pressupost anual $\geq 800.000\text{€}$ iva inclòs). - Experiència específica de 4 anys en el lideratge de projectes d'implantació i/o serveis de manteniment de plataformes Salesforce. - Habilitats Essencials: Sòlides habilitats de lideratge i gestió d'equips multidisciplinaris. Excel·lents capacitats de comunicació (oral i escrita en català), negociació i resolució de conflictes. Experiència en planificació estratègica i operativa, gestió de riscos, gestió pressupostària i control de la qualitat. Profund coneixement de metodologies de gestió de projectes àgils i tradicionals, i capacitat per adaptar-les al context. Comprensió funcional i tècnica de la plataforma Salesforce i els seus reptes. Capacitat d'interlocució a diferents nivells (tècnic, funcional, directiu). Orientació al client i a resultats. - Certificació mínima: Certificació oficial Scrum Master (Certified ScrumMaster (CSM), Professional Scrum Master (PSM) o equivalent). - Certificacions valorades: - o PMP® (Project Management Professional), PRINCE2®

		Practitioner, AgilePM® Practitioner. o Salesforce Certified Administrator (per a comprensió de la plataforma) o Salesforce Certified Business Analyst o Salesforce Certified Public Sector Solutions Accredited Professional.
Arquitecte Salesforce	- Responsable del disseny de l'arquitectura tècnica i de solució global de la plataforma Salesforce PSS, assegurant la seva coherència, escalabilitat, rendiment òptim, seguretat i alineament amb les millors pràctiques de Salesforce i les directrius específiques del CoE del BIT. - Defineix el model de dades, l'estratègia d'integracions (en col·laboració amb l'especialista MuleSoft), el model de seguretat i compartició de dades, i el disseny de personalitzacions complexes. - Proporciona lideratge tècnic i mentoratge a l'equip de desenvolupament i a l'equip de manteniment, garantint l'adopció d'estàndards i la qualitat tècnica de la solució. Avalua l'impacte de noves funcionalitats o canvis en l'arquitectura existent.	- Experiència demostrable mínima de sis (6) anys com arquitecte en el disseny i implementació de solucions sobre la plataforma Salesforce. - Habilitats Essencials: Visió estratègica i capacitat per traduir requisits de negoci en solucions tècniques robustes i sostenibles sobre Salesforce. Coneixement profund de les capacitats i limitacions de la Lightning Platform (Apex, LWC, Omniscripts, Flows, APIs, model de dades, seguretat, governor limits, gestió de grans volums de dades - LDV). Experiència en la definició de patrons d'integració. Capacitat d'anàlisi crítica, resolució de problemes complexos i presa de decisions tècniques fonamentades. Habilitats de comunicació per defensar i explicar les decisions d'arquitectura. Comprensió de les capacitats d'OmniStudio per a la creació d'experiències guiades dins de PSS. - Certificació mínima: Salesforce Certified Application Architect o Salesforce Certified System Architect. - Certificacions valorades:

		○ Salesforce Certified Data Architect o Salesforce Certified Sharing and visibility Architect, o Salesforce Certified Platform APP Builder ○ Salesforce Certified Public Sector Solutions Accredited Professional o Salesforce Certified Business Analyst. ○ Salesforce Agentforce Specialist. ○ Salesforce Certified Development Lifecycle and Deployment Architect, Salesforce Certified Identity and Access Management Architect o Salesforce Certified Integration Architect o certificacions específiques en núvols directament relacionats amb PSS (ex: Service Cloud, Experience Cloud).
Consultor Sènior Salesforce	- Realitza l'anàlisi funcional dels processos de negoci de les Àrees de Drets Socials i Cultura. - Tradueix els requisits de negoci en especificacions funcionals detallades i dissenys de solució sobre Salesforce PSS, maximitzant l'ús de funcionalitats estàndard ("clicks-not-code"). - Configura la plataforma Salesforce (objectes, camps, fluxos, regles de validació, perfils, permisos, informes, etc.) per satisfer aquests requisits. - Col·labora estretament amb els Product Owners de negoci i els PPO del BIT en la presa i refinament de requeriments. - Dona suport a l'elaboració de casos de prova i participa activament en	- Experiència demostrable mínima de sis (6) anys com a Consultor Funcional o Tècnic-Funcional Salesforce. - Habilitats Essencials: Excel·lent capacitat d'anàlisi funcional i de processos de negoci. Fortes habilitats de comunicació i facilitació per interactuar amb usuaris de negoci i tècnics. Domini de les capacitats de configuració declarativa de Salesforce ("clicks-not-code"). Coneixement funcional de Salesforce Public Sector Solutions i els seus mòduls. Capacitat per documentar requisits i dissenys funcionals de manera clara i precisa. Comprensió de les capacitats d'OmniStudio per a la

	les proves funcionals i d'acceptació d'usuari (UAT). - Pot impartir formació funcional a usuaris clau.	creació d'experiències guiades dins de PSS. - Certificació mínima: - o Salesforce Certified Administrator - o Com a mínim 2 dels Consultors sèniors Salesforce hauran de disposar de la certificació Salesforce Certified Business Analyst - Certificacions valorades: - Com a mínim 1 Consultor sènior Salesforce disposi de la certificació Salesforce Certified Public Sector Solutions Accredited Professional - o >=50% dels Consultors sèniors Salesforce disposin d'alguna de les següents certificacions: Salesforce Certified Experience Cloud Consultant o Salesforce Certified Service Cloud Consultant o Salesforce Certified Data Cloud Consultant o Salesforce Certified Omnistudio Consultant o Salesforce Certified Marketing Cloud Consultant o Salesforce Certified Field Service Consultant.
Consultor Salesforce	- Dins l'equip de manteniment i col·laborant amb els consultors sènior, s'enfoca en la resolució d'incidències funcionals i l'atenció a peticions de servei per a la plataforma Salesforce PSS. - Realitza configuracions bàsiques i ajustos menors (informes, vistes, camps, suport a gestió d'usuaris) seguint les directrius establertes.	- Experiència demostrable mínima d'entre dos (2) i cinc (5) anys en tasques de consultoria funcional sobre Salesforce. - Habilitats Essencials: Aprenentatge de Salesforce, anàlisi funcional bàsica, resolució de problemes, comunicació (català), treball en equip, seguiment de directrius, orientació al client, familiaritat

	- Participa en l'anàlisi i execució de petites millores o adaptacions del manteniment recurrent. - Col·labora en les proves funcionals de canvis menors i en l'actualització de la documentació i base de coneixement.	amb configuració declarativa Salesforce, proactivitat. - Certificacions valorades: - >=50% dels Consultors Salesforce disposin de la certificació Salesforce Certified Administrator. - Com a mínim 1 Consultor Salesforce disposi d'alguna de les següents certificacions: Salesforce Certified Business Analyst o Salesforce Certified Public Sector Solutions Accredited Professional. - >=50% dels Consultors Salesforce disposin d'alguna de les següents certificacions: Salesforce Certified Experience Cloud Consultant o Salesforce Certified Service Cloud Consultant o Salesforce Certified Data Cloud Consultant o Salesforce Certified Omnistudio Consultant o Salesforce Certified Marketing Cloud Consultant o Salesforce Certified Field Service Consultant.
Analista Programador Sènior Salesforce	- Realitza el disseny tècnic detallat i el desenvolupament de personalitzacions avançades sobre la plataforma Salesforce quan les eines declaratives no són suficients. - Això inclou el desenvolupament de classes i triggers Apex, components Lightning Web Components (LWC), Flows complexos, i la implementació o consum d'APIs. - Aplica rigorosament els estàndards de codificació, les millors pràctiques de Salesforce i les directrius del CoE.	- Experiència demostrable mínima de sis (6) anys desenvolupant solucions personalitzades sobre la plataforma Salesforce. - Habilitats Essencials: Domini avançat del llenguatge de programació Apex, Lightning Web Components (LWC), SOQL/SOSL, i eines declaratives avançades com Flow Builder. Experiència en el disseny i implementació d'integracions mitjançant APIs REST/SOAP. Coneixement profund dels governs i límits de

	- Realitza proves unitàries exhaustives i col·labora en les proves d'integració i en la resolució de defectes.	Salesforce i tècniques per a la seva gestió (bulkification). Familiaritat amb les pràctiques DevOps per a Salesforce (control de versions amb Git, CI/CD). Capacitat per escriure codi net, eficient, mantenible i ben documentat. - Certificació mínima: Salesforce Certified Platform Developer I. - Certificaciones valorades: - o $\geq 75\%$ dels Analistes programadors sèniors Salesforce disposin d'alguna de les següents certificacions: Salesforce Certified Platform Developer II, Salesforce Certified JavaScript Developer I o certificacions relacionades amb el desenvolupament sobre PSS o les seves tecnologies subjacents. - o Com a mínim 2 dels Analistes programadors sèniors Salesforce disposin de la certificació Salesforce Certified OmniStudio Developer.
Analista Programador Salesforce	- Sota la direcció tècnica de l'equip de desenvolupament sènior, participa en el desenvolupament i correcció de personalitzacions (Apex, LWC, Flow) i components específics, seguint els dissenys tècnics. Realitza proves unitàries del codi desenvolupat i col·labora en la depuració d'errors. Ajuda en la preparació de metadades per a desplegaments i en la documentació tècnica de les seves contribucions. Aplica els estàndards	- Experiència mínima demostrable d'entre dos (2) i cinc (5) anys en desenvolupament solucions personalitzades sobre la plataforma Salesforce - Habilitats Essencials: Fonaments de programació orientada a objectes, comprensió bàsica d'Apex i/o LWC, capacitat d'interpretar especificacions tècniques, proves unitàries, depuració de codi, aprenentatge ràpid de tecnologies Salesforce, treball en equip, seguiment de

	de codificació i bones pràctiques de Salesforce indicades.	directrius tècniques, motivació per créixer com a desenvolupador. - Certificacions valorables: >=75% dels Analistes programadors Salesforce disposin d'alguna de les següents certificacions: Salesforce Certified Platform Developer I o Salesforce Certified JavaScript Developer I.
Analista Programador sènior Integracions	- Especialista en la plataforma d'integració MuleSoft Anypoint Platform. - És responsable del disseny, desenvolupament, proves i manteniment de les integracions i fluxos d'API entre Salesforce PSS i la resta de sistemes corporatius de l'Ajuntament o sistemes externs, utilitzant MuleSoft com a Enterprise Service Bus (ESB) o plataforma d'integració principal, d'acord amb l'arquitectura d'integració del BIT. - Crea i gestiona APIs, implementa lògiques de transformació de dades, assegura la gestió d'errors i el monitoratge de les integracions. Col·labora estretament amb l'Arquitecte Salesforce i els equips dels sistemes a integrar.	- Experiència mínima demostrable de sis (6) anys en el desenvolupament de solucions d'integració entre sistemes empresarials, amb una part significativa d'aquesta experiència centrada en la plataforma MuleSoft Anypoint. - Habilitats Essencials: Profund coneixement de MuleSoft Anypoint Platform (Anypoint Studio, API Manager, Runtime Fabric, Exchange, DataWeave). Experiència en el disseny i implementació de patrons d'integració (API-led connectivity, SOA, microserveis). Domini en Certel desenvolupament i gestió d'APIs RESTful i SOAP. Capacitat per gestionar la seguretat, el rendiment i la fiabilitat de les integracions. Coneixement de protocols de comunicació i formats de dades estàndard. - Certificació mínima: MuleSoft Certified Developer - Level 1 (Mule 4). - Certificaciones valorades: Com a mínim 1 dels Analistes programadors sèniors d'Integracions disposin d'alguna de les següents certificacions: MuleSoft Certified Developer -

		Level 2 (Mule 4) o MuleSoft Certified Integration Architect - Level 1 o MuleSoft Certified Platform Architect - Level 1.
Consultor BI (Business Intelligence)	- Responsable de la definició, disseny, desenvolupament i implementació de solucions d'intel·ligència de negoci i anàlisi de dades, principalment utilitzant Microsoft Power BI, per a l'explotació de la informació generada i gestionada per la plataforma Salesforce PSS i altres fonts de dades rellevants. - Això inclou la creació d'informes, quadres de comandament (dashboards) interactius i visualitzacions de dades. - Realitza tasques d'extracció, transformació i càrrega de dades (ETL) necessàries per alimentar els models de dades analítics. - Assessora les àrees de negoci en la interpretació de les dades i en l'ús de les eines de BI per a la presa de decisions. - Pot col·laborar en la definició de KPIs i mètriques.	- Experiència mínima demostrable de tres (3) anys amb perfil consultor en el disseny i desenvolupament de projectes de Business Intelligence i anàlisi de dades. - Habilitats Essencials: Fortes habilitats en modelatge de dades per a BI (models dimensionals, tabulars). Domini de Microsoft Power BI (Power Query, DAX, disseny de visualitzacions). Coneixement de llenguatges de consulta de bases de dades (SQL). Experiència amb eines ETL. Capacitat per entendre els requisits de negoci i traduir-los en solucions analítiques efectives. Habilitats de comunicació per presentar resultats i anàlisis de manera clara. - Certificació mínima: Microsoft Certified: Power BI Data Analyst Associate - Certificacions valorades: - o Com a mínim 1 dels Consultors BI disposin d'alguna de les següents certificacions: Salesforce CRM Analytics and Einstein Discovery Consultant o Microsoft Certified: Azure Data Engineer Associate. - o Com a mínim 1 dels Consultors BI disposin d'alguna de les següents certificacions: Certificacions en altres eines de BI

		(Tableau) o plataformes de Dades Cloud si l'arquitectura BI ho requereix per complementar l'anàlisi de dades de PSS.
Dissenyador UX/UI	- Responsable de la definició i el disseny de l'experiència d'usuari (UX) i la interfície d'usuari (UI) per a les solucions implementades sobre Salesforce Lightning Experience i possibles portals o comunitats orientades a la ciutadania. - Això inclou la investigació d'usuaris (creació de persones, mapes de viatge de l'usuari), el disseny d'arquitectures d'informació, la creació de wireframes de baixa i alta fidelitat, mockups i prototips interactius. - Assegura que els dissenys siguin intuïtius, eficients, accessibles (complint WCAG 2.1 nivell AA o superior) i coherents amb les guies d'estil corporatives de l'Ajuntament de Barcelona i el Salesforce Lightning Design System (SLDS). - Realitza proves d'usabilitat i itera sobre els dissenys basant-se en el feedback. - Col·labora estretament amb els equips de negoci (Product Owners, usuaris clau) i de desenvolupament.	- Experiència mínima demostrable de quatre (4) anys en disseny d'experiència d'usuari (UX) i disseny d'interfície d'usuari (UI) per a aplicacions web i/o mòbils complexes. Experiència mínima de 6 mesos en el disseny seguint les directrius del Salesforce Lightning Design System (SLDS) o en Salesforce Experience Cloud. - Habilitats Essencials: Fort enfocament centrat en l'usuari i capacitat per aplicar metodologies de recerca i disseny UX. Domini d'eines de disseny i prototipatge (com Figma, Sketch, Adobe XD, Axure RP, o similars). Sòlid coneixement dels principis d'usabilitat, arquitectura de la informació i disseny d'interacció. Comprensió dels estàndards d'accessibilitat web. Capacitat per comunicar visualment idees de disseny i justificar decisions. Habilitats de col·laboració i treball en equip. - Certificació mínima: Formació complementària en UX/UI, Disseny Centrat en l'Usuari, o eines de disseny. - Certificacions valorades: Certificacions de Nielsen Norman Group (NN/g UX Certification), Interaction Design Foundation (IDF), Certified Usability Analyst (CUA), Certificacions en Accessibilitat (CPACC).

Tècnic de Testing / Quality Assurance (QA)	- Responsable de la planificació, el disseny, l'execució i el seguiment de totes les activitats de proves per assegurar la qualitat de les solucions Salesforce PSS. Això inclou la definició de l'estratègia de proves, l'elaboració de plans de proves, el disseny i l'escriptura de casos de prova (funcionals, d'integració, de regressió, d'usabilitat, d'accessibilitat). - Executa les proves manuals i, quan sigui possible i eficient, desenvolupa i manté scripts de proves automatitzades. Gestiona el registre, la prioritització i el seguiment de defectes en l'eina de ticketing (Jira o similar). - Col·labora amb els desenvolupadors per a la resolució de defectes i amb els usuaris de negoci durant les Proves d'Acceptació d'Usuari (UAT). - Valida el compliment dels requisits funcionals i no funcionals.	- Experiència mínima demostrable de tres (3) anys en rols de testing de programari, amb experiència específica en la realització de proves per a aplicacions Salesforce o sistemes CRM complexos i integrats. - Habilitats Essencials: Sòlid coneixement de metodologies, tècniques i tipus de proves de programari. Experiència en el disseny i execució de casos de prova. Capacitat per utilitzar eines de gestió de proves i de defectes (com Jira, TestRail, o equivalents). Comprensió del cicle de vida del desenvolupament de programari (SDLC) i de les metodologies àgils. Atenció meticulosa al detall, capacitat analítica i habilitats per a la resolució de problemes. Bones habilitats de comunicació per reportar defectes i coordinar-se amb altres membres de l'equip. Es valorarà experiència en automatització de proves (amb eines com Selenium, Jest per LWC, etc.). - Certificació mínima: Certificació ISTQB Foundation Level. - Certificacions valorades: - o ISTQB Advanced Level (Test Analyst, Technical Test Analyst, Test Manager), ISTQB Agile Tester o Salesforce Certified Platform App Builder (per a un millor enteniment de la plataforma PSS a provar i per dissenyar casos de prova més efectius). Certificacions en

		eines d'automatització de proves compatibles amb Salesforce o específiques (Copado Robotic Testing, Provar, etc.).

Justificació inclusió certificacions:

- L'objecte del contracte exigeix la definició, configuració, desenvolupament, implantació i manteniment d'una plataforma corporativa basada en **Salesforce Public Sector Solutions (PSS)**, així com la seva integració amb un ecosistema tecnològic complex. Atesa aquesta complexitat, és imprescindible garantir que l'equip adjudicatari disposi del **coneixement formal, actualitzat i verificat pel fabricant** del producte Salesforce per poder aplicar correctament les millors pràctiques de l'ecosistema Salesforce, assegurar la qualitat i la seguretat del desenvolupament, maximitzar l'ús de les funcionalitats estàndard i minimitzar la personalització innecessària, garantir la interoperabilitat i integració amb els sistemes corporatius municipals i assegurar la sostenibilitat tècnica de la solució a llarg termini.

Les certificacions Salesforce incloses en la taula anterior acrediten que el personal ha superat un procés d'avaluació oficial que valida els seus coneixements tècnics i funcionals, reduint riscos de disseny inadequat, mala configuració, regressions, errades en el codi, sobre costos o dependències futures de manteniment.

- Les certificacions demanades al plec cobreixen els principals **rols crítics** per a un projecte de Salesforce PSS: arquitectura, configuració, desenvolupament, integració, experiència d'usuari, anàlisi funcional, data & analytics i qualitat. Són certificacions oficials Salesforce (o equivalents en matèries complementàries) que garanteixen competències en:
 - Arquitectura i Disseny de Solucions: *Salesforce Certified Data Architect, Sharing and Visibility Architect, Integration Architect, Development Lifecycle and Deployment Architect*. Asseguren la capacitat per definir models de dades robustos, seguretat i sharing model, estratègies d'integració i de DevOps essencials en PSS.

- Consultoria Funcional: *Business Analyst i Salesforce Public Sector Solutions Accredited Professional*. Certificació específica del domini funcional que aborda casos d'ús de serveis socials i cultura, gestió de casos i processos administratius.
- Configuració i Administració: *Salesforce Certified Administrator, , Platform App Builder*. Capacitat per configurar processos, permisos, flows, interfícies i automatitzacions sense codi.
- Desenvolupament i Integracions: *Platform Developer I / II, JavaScript Developer I, OmniStudio Developer*. Garantia de coneixement profund en Apex, LWC, OmniStudio i desenvolupaments avançats quan l'estàndard no és suficient.
- Integracions: *Certificacions Mulesoft*. Competències per a desenvolupar les integracions necessàries entre la Plataforma Salesforce i l'ecosistema TIC de l'Ajuntament de Barcelona.
- Data & Analytics: *CRM Analytics & Einstein Discovery Consultant i certificacions de Microsoft PowerBI, Azure i Tableau*. Competències per crear dashboards, prediccions i analítica avançada integrada.
- UX/UI i Accessibilitat: *Certificacions UX de Nielsen Norman Group com NN/g, Integration Design Foundation, Certified Usability Analyst i Certificacions d'accessibilitat*. Imprescindibles per complir els requisits d'usabilitat, accessibilitat i adaptabilitat del PPT.
- Qualitat i Testing: *Certificacions ISTQB* i eines de testing compatibles amb Salesforce. Fonamentals per garantir la qualitat dels lliurables i evitar regressions.
- Gestió: *Certificacions Scrum màster, PMP i PRINCE2*. Garanteixen el coneixement dels perfils de gestió de la metodologia agile en la que es requereix que es desenvolupin les actuacions incloses en el contracte.

Condicions de dedicació i equip mínim:

- Els perfils descrits poden ser compartits per una mateixa persona o bé repartits entre diverses persones de l'equip, indicant per cada una d'elles el percentatge de

dedicació i el nombre de persones de cada perfil que es proposen. No obstant això, s'estableixen les següents condicions de dedicació mínima: **Perfils amb dedicació completa per als Serveis 1 i 2:** En la següent taula s'especifica per cadascun dels perfils, en el context dels serveis 1 (Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic) i 2 (Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació) del contracte, el número mínim de FTE que l'adjudicatari haurà de dedicar al contracte i quants d'ells no poden ser repartits entre diverses persones de l'equip i requereixen dedicació completa donada la magnitud i criticitat del servei.

Per altra banda, tenint en compte que l'abast del contracte es compon per un gran nombre de tasques de consultoria i enteniment de les necessitats de negoci de l'Ajuntament de Barcelona que es consideren claus per l'èxit del contracte, s'incorpora un element de territorialitat en 2 perfils (Cap de projecte i Consultor sènior Salesforce) pels quals es considera imprescindible la seva presencialitat freqüent a les oficines de l'Ajuntament i la seva proximitat i contacte directe amb els equips del BIT i a les gerències de l'Ajuntament involucrades en les actuacions que formen part de l'abast d'aquest contracte:

Perfil	Número mínim de FTE	Número mínim de persones a dedicació completa	Localització a Catalunya
Cap de Projecte i Responsable del Servei	1	1	Sí
Arquitecte Salesforce	1	1	No
Consultor Sènior Salesforce	4	4	Parcial (2)
Consultor Salesforce	1	1	No
Analista Programador Sènior Salesforce	6	6	No
Analista Programador Salesforce	3	3	No

Analista Programador sènior Integracions	2	2	No
Consultor BI (Business Intelligence)	1,5	1	No
Dissenyador UX/UI	0,5	0	No
Tècnic de Testing / Quality Assurance (QA)	1	1	No

- **Perfils amb dedicació completa per al Servei 3 (Manteniment) per períodes:**

El perfil de Cap de Projecte i Responsable del Servei i el perfil d'Arquitecte serà la mateixa persona per als Serveis 1, 2 i 3.

En la següent taula s'especifica per cadascun dels perfils, en el context del servei 3 (Manteniment) del contracte, el número mínim de FTE que l'adjudicatari haurà de dedicar al contracte i quants d'ells no poden ser repartits entre varies persones de l'equip i requereixen dedicació completa donada la magnitud i criticitat del servei:

Perfil	Número mínim de FTE	Número mínim de persones a dedicació completa
Consultor Salesforce	D'1 al 2026 fins a 2 al 2030	1
Analista Programador Sènior Salesforce	D'1,4 al 2026 fins a 2,5 al 2030	1
Analista Programador Salesforce	De 0,7 al 2026 fins a 1,4 al 2030	0

Analista Programador sènior Integracions	De 0,5 al 2026 fins a 1 al 2030	0
Consultor BI (Business Intelligence)	De 0,25 al 2026 fins a 0,5 al 2030	0

Acreditació i gestió de l'equip:

- Les empreses licitadores, mitjançant una declaració responsable en la forma que s'indica en el plec de clàusules administratives particulars, acreditaran que disposen de l'equip de treball amb l'experiència professional exigida i amb coneixements dels entorns tecnològics requerits i que el posaran a disposició del contracte, en cas de resultar adjudicataris.
- Aquests coneixements dels entorns tecnològics han de ser justificats amb els certificats dels cursos exigits en el punt de capacitat, aptitud i solvència de les empreses licitadores del document de clàusules administratives. És a dir, els certificats aportats per acreditar la solvència tècnica han d'estar expedits a les persones assignades a l'equip de treball de l'empresa adjudicatària per aquest contracte.
- BIT es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte en qualsevol moment i rebutjar-lo en cas que no compleixin amb els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip de contracte aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Les empreses licitadores hauran d'incloure en la seva oferta, un esquema de l'equip del treball indicant el percentatge de dedicació i la seva organització, per tal de donar cobertura a la totalitat de serveis/aplicacions, així com al conjunt de tecnologies descrites en aquest plec. El nombre de FTE previstos es pot extraure del document annex *"Càlcul detallat import de contracte_ ImplantacióSalesforce_vdef.xlsx"* en base a les hores anuals i la piràmide de perfils per cadascun dels serveis del contracte. Aquest nombre de FTE previstos evoluciona al llarg del contracte. Aquesta previsió es veurà alterada en cas de baixa de les tarifes dels perfils presentades per l'empresa adjudicatària pel servei 3 de

manteniment i en cas de modificacions del contracte, respectant com a mínim la piràmide establerta.

9.2.2 Gestió de l'Equip

L'adjudicatari serà responsable de la gestió integral del seu equip, incloent la planificació de la dedicació, la formació contínua en novetats de Salesforce PSS, la gestió del rendiment i la cobertura de baixes o rotacions.

Manteniment i Substitució de l'Equip:

- L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la seva vigència.
- En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, l'empresa adjudicatària ho haurà de comunicar en el Comitè de Direcció i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques; en cas contrari i sense el consentiment de BIT aquest fet serà susceptible de sanció.
- Les substitucions que no siguin motivades per causa major, és a dir que no depengui de qualsevol de les parts, restaran prohibides. Només seran possibles si aquesta és validada amb el/la responsable del contracte i en tot cas hauran de ser planificades per minimitzar l'afectació al servei. En cas de causa major caldrà justificar-la i acreditar-la convenientment.
- En el cas de substitució d'algun membre de l'equip, s'haurà de seguir el següent procediment: * Comunicació al responsable del contracte de BIT amb un preavis mínim de 10 dies laborables (veure ANS Pre Subs a l'apartat 8.4.4 ANS Transversals de Manteniment, i concordants). * Comunicació a BIT (departament Suport DSV) del canvi del perfil sortint i el perfil entrant, detallant per aquest últim, el compliment dels requeriments d'experiència detallats al plec de prescripcions tècniques i a l'oferta de l'empresa proveïdora, en el cas que hi hagi presentat millores. * Suport DSV de BIT presentarà la informació al responsable del contracte de BIT per a la seva validació. En el cas de ser positiva es comunicarà a Administració de BIT per obtenir el vistiplau per realitzar la substitució i incorporar el nou perfil.

En el cas de ser negativa l'empresa adjudicatària haurà de presentar un nou candidat en 5 dies laborables. * El nou treballador/a haurà d'incorporar-se com a mínim 5 dies laborables abans de la sortida del treballador/a substituït. * L'empresa adjudicatària haurà de presentar evidències de la marxa del treballador sortint o de la seva baixa laboral en l'empresa.

- A més s'exigirà com a període no facturable del nou perfil el següent:
 - * Un període de formació, a càrrec de l'empresa adjudicatària, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte.
 - * Un període de coexistència d'una setmana, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.
- Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària confirmar la plena incorporació del perfil a la dinàmica de treball i de la seva bona resposta a les demandes del servei.
- L'empresa adjudicatària ha de revisar el nivell de qualitat i aportació realitzada pels seus tècnics i equips, així com l'organització del servei proposant a BIT les millores, ajustos i substitucions necessàries per fomentar la millora del servei.
- En cas que algun dels perfils del servei no resolgui amb solvència, efectivitat i qualitat les tasques encomanades, BIT podrà sol·licitar la seva substitució, que l'empresa adjudicatària resoldrà amb el mateix procediment descrit anteriorment, i en un període no superior a 2 setmanes, assumint de nou l'empresa adjudicatària els costos associats a aquesta substitució.

Es valorarà la presentació d'un equip estable i amb experiència prèvia treballant conjuntament en projectes Salesforce.

En relació a les possibles modificacions del contracte es requereix que l'empresa adjudicatària com a mínim mantingui la piràmide de perfils plantejats. BIT podrà determinar peticions concretes que requereixi una estructura de perfils en funció de les necessitats. De la mateixa manera, en cas que l'empresa proveïdora proposi una millora econòmica en quant a tarifes (baixa licitatòria) pel que fa al servei 3 de manteniment, caldrà mantenir com a mínim la distribució de la piràmide de perfils plantejats per donar cobertura al major nombre d'hores resultants.

9.3 Idioma

De forma obligatòria, l'empresa adjudicatària desenvoluparà els sistemes i interfícies d'usuari externes en català i castellà. L'ús del català serà obligatori per a la documentació de gestió, i per a la documentació funcional i tècnica requerida i lliurada durant l'execució del contracte, per a la comunicació amb els usuaris finals, i així com en qualsevol altre comunicació requerida.

Tot el personal de l'adjudicatari que interactuï amb personal de BIT o de les àrees de negoci de l'Ajuntament haurà de tenir la capacitat de comunicar-se de manera fluida, tant oralment com per escrit, en català. Això inclou la participació en reunions, presentacions, sessions de formació i la redacció de documentació.

9.4 Garantia del Servei i dels Lliurables

L'empresa adjudicatària garantirà la qualitat i el correcte funcionament de tots els lliurables, configuracions, desenvolupaments personalitzats i integracions realitzades en el marc d'aquest contracte sobre la plataforma Salesforce PSS.

- **Període de Garantia:** S'estableix un període de garantia mínim de **dotze (12) mesos** per a tots els lliurables del contracte i per a totes les release entregades i posades en producció. Aquest període començarà a comptar a partir de la data d'acceptació formal per part de BIT/CoE del lliurable o a partir de la posada en producció de la funcionalitat o release corresponent. Aquest període ha d'assegurar un temps suficient per a l'estabilització completa de les solucions implantades, la detecció d'errors latents en condicions reals d'ús i la verificació del seu correcte funcionament a llarg termini.
- **Abast de la Garantia:** Durant el període de garantia, l'adjudicatari estarà obligat a corregir, sense cap cost addicional per BIT, qualsevol defecte, error o anomalia de funcionament que sigui imputable a la seva actuació (errors de disseny, configuració, desenvolupament, o implantació) i que no hagi estat detectat durant les fases de proves prèvies o que sorgeixi com a conseqüència de l'ús normal del sistema. Això inclou, però no es limita a:
 - Errors en la lògica de negoci implementada.
 - Mal funcionament de les funcionalitats configurades o desenvolupades.
 - Problemes de rendiment o escalabilitat directament atribuïbles a un disseny o desenvolupament deficient per part de l'adjudicatari (que no siguin deguts

- a limitacions inherents de la plataforma Salesforce no previstes o a canvis imprevistos en els volums de dades o usuaris).
- Vulnerabilitats de seguretat introduïdes pel codi o configuració de l'adjudicatari.
- Errors d'integració amb altres sistemes que siguin responsabilitat de l'adjudicatari.
- Incompliment dels requisits funcionals o no funcionals especificats i acceptats.
- Errors o manca de completesa en la documentació funcional i tècnica que dificultin el manteniment del sistema.
- ...
- **Exclusions de la Garantia:** La garantia no cobrirà problemes derivats de:
 - Modificacions realitzades a la plataforma per personal de BIT o tercers no autoritzats per l'adjudicatari (llevat que aquestes modificacions hagin estat validades pel CoE).
 - Errors causats per un mal ús de la plataforma per part dels usuaris, no atribuïble a una manca de formació o a un disseny poc intuïtiu.
 - Problemes derivats de canvis en sistemes externs amb els quals Salesforce s'integra, si aquests canvis no han estat comunicats amb suficient antelació per permetre l'adaptació.
 - Limitacions inherents a la plataforma Salesforce o als seus productes estàndard que hagin estat identificades i acceptades per BIT durant la fase de disseny.
- **Procediment de Gestió de Defectes en Garantia:**
 - Els defectes detectats durant el període de garantia seran reportats a l'adjudicatari a través dels canals de comunicació establerts (eina de ticketing).
 - L'adjudicatari haurà d'analitzar i confirmar la naturalesa del defecte i la seva cobertura per la garantia dins d'un termini acordat.
 - La resolució dels defectes en garantia es tractarà amb la prioritat corresponent a la seva severitat i impacte, seguint els mateixos ANS establerts per a la resolució d'incidències en el Servei 3 (Manteniment).
 - Les correccions implementades estaran subjectes a un nou període de proves i validació per part de BIT/CoE.

- **Continuïtat de la Garantia:** Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors, es faran de conformitat amb el present plec, i per tant gaudiran d'un nou període de garantia.
- **Especificitats de la garantia en el Servei de manteniment (Servei 3):**
 - Les accions de manteniment correctiu que provenguin d'una acció prèvia realitzada per la mateixa empresa adjudicatària* en el desenvolupament de qualsevol dels serveis definits en el present plec de prescripcions tècniques, es tractaran com a activitats subjectes a garantia, de manera que, tot i haver-se de registrar en els sistemes tal i com s'indica en l'apartat 7.4 Eines de Suport al Marc de Treball Salesforce, i concordants, no es podran compatibilitzar com a esforç subjecte de facturació.
 - (*) S'entén mateixa empresa adjudicatària quan hi ha continuïtat d'empresa proveïdora, és a dir, quan es compleix algun dels següents supòsits:
 - És la mateixa empresa proveïdora la sortint que la entrant
 - L'empresa proveïdora entrant forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora sortint
 - L'empresa proveïdora sortint forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora entrant
 - L'empresa proveïdora sortint és subcontractada per l'empresa proveïdora entrant
 - L'empresa proveïdora entrant i la sortint formen part del mateix grup empresarial
 - Durant el període de garantia l'empresa adjudicatària es compromet a resoldre totes les incidències o defectes detectats en els desenvolupaments lliurats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cap tipus de cost per a BIT.
 - El període de garantia s'haurà d'executar en els termes estipulats en el present punt, tot i que l'empresa adjudicatària no continuï amb la prestació del servei.
 - El concepte de garantia s'estén en aquest servei a tot aquell producte generat per l'empresa adjudicatària sigui desenvolupament de codi, manteniment correctiu, manteniment recurrent, evolutius recurrent, o documents, informes, detall d'estimacions o d'altres, que hauran de ser corregits per l'empresa adjudicatària si és degut a manca de qualitat o

incompletesa atribuïble a l'empresa proveïdora, sense cost repercutible a BIT.

- Les tasques relacionades amb els serveis de manteniment correctiu, manteniment recurrent i evolutius recurrents (Servei 3), i els seus productes associats, tindran una garantia de 24 mesos, des de la seva posada a producció a disposició de les persones usuàries.
- Les actuacions subjectes a garantia hauran de ser incorporades com a informació de l'estat dels serveis en els comitès de seguiment indicant el seu període de finalització per servei i estaran subjectes als ANS (veure apartat 8.4 Acords de Nivell de Servei per a la Plataforma Salesforce).
- En el cas de la realització de tasques de manteniment que tinguin com a origen un desenvolupament realitzat per un altra empresa proveïdora, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària preparar la informació necessària perquè BIT gestioni la garantia amb l'empresa proveïdora que ha realitzat el desenvolupament en qüestió.
- Aquesta gestió es portarà individualment per a cada manteniment realitzat.

Aquesta garantia és fonamental per assegurar la inversió de l'Ajuntament i la qualitat a llarg termini de la plataforma Salesforce PSS.

9.5 Durada del Contracte

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia següent al de la seva formalització i tindrà una durada màxima de 45 mesos.

La durada del present contracte per a la prestació dels serveis de definició, configuració, desenvolupament, implantació, manteniment i evolució de la plataforma Salesforce Public Sector Solutions serà de **quaranta-cinc (45) mesos**. Aquest període començarà a comptar a partir del primer dia hàbil des de la data de formalització del contracte.

Aquesta durada de 45 mesos s'ha establert considerant la complexitat de les actuacions inicials previstes, la necessitat d'un període suficient per a la implantació de les primeres fases significatives, la seva estabilització, i l'inici d'un cicle de manteniment i evolució que permeti consolidar la plataforma i demostrar el seu valor. A la finalització del període inicial de 45 mesos, no es preveu que el contracte sigui susceptible de ser prorrogat. L'objectiu

d'aquesta estructura de durada és permetre una relació a llarg termini que faciliti la inversió en coneixement, l'estabilitat dels equips i l'evolució estratègica de la plataforma Salesforce en benefici de l'Ajuntament de Barcelona.

La planificació de cadascun dels serveis del contracte és la següent:

Servei del contracte	Data inici	Data fi
Servei 1 . Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic	1/10/2026	31/1/2029
Servei 2. Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació	1/12/2026	31/1/2029
Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat	15/11/2026	30/6/2030

9.6 Terminis d'execució i fites de facturació

El contracte té dues parts diferenciades:

1. **Projecte:** Inclou els serveis 1 i 2 del contracte:

- L'abast de la part de projecte del contracte s'estructura en un conjunt d'actuacions i èpiques previstes (veure apartat 5 Requisits, i concordants d'aquest document)
- El calendari de la part de projecte del contracte s'estructura en Releases amb una durada trimestral (veure *Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx_Pla de releases*).
- Per cadascun dels equips de treball del contracte, se li han assignat un subconjunt de les actuacions incloses dins de l'abast d'aquest contracte, així com s'ha establert un ordre en el qual es portaran a terme les actuacions, establint així una línia base per l'execució de cadascuna de les actuacions incloses a l'abast del contracte. L'ordre en el que s'abordaran les èpiques incloses en cadascuna de les actuacions queda establert en la descripció de cadascuna de les actuacions (veure apartat 5.1 *Requisits funcionals i concordants*).
- Les anualitats de la part de projecte del contracte han estat calculades en base a la capacitat prevista de l'equip vinculat al Servei 1 per a la conceptualització d'èpiques previstes, i a la capacitat prevista dels 3 equips vinculats al Servei 2 de desenvolupament, parametrització i implantació

d'èpiques previstes, establint així un import màxim anual, tot tenint en compte l'anualitat en la que està previst finalitzar cadascuna de les releases.

- Durant l'execució del contracte es podran establir modificacions en la línia base d'èpiques i actuacions, en quant a l'abast de les èpiques i actuacions (incorporació, eliminació o canvi de tallatge d'èpiques) i a l'ordre en el que s'aborden les actuacions i les seves èpiques, donant així resposta a necessitats que s'identifiquin durant la execució del contracte i/o a les prioritats que s'estableixin per les gerències interessades de l'Ajuntament de Barcelona.
 - Les modificacions sobre la línia base prevista d'execució d'actuacions i èpiques, si tot i afectant als imports previstos per cada release, no afecten als imports màxims de les anualitats del contracte, seran aprovades en el Comitè de Direcció Estratègic del contracte sense requerir formalitzar una modificació contractual.
 - En el cas que les modificacions en la línia base d'execució d'actuacions i èpiques afecti a l'import màxim anual establert per cadascun dels serveis del contracte, a banda de ser aprovades en Comitè de Direcció del contracte, serà necessari realitzar un reajustament de les anualitats del contracte.
- La línia base establerta per les diferents actuacions queda establerta a *Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx _Pla de releases* i l'ordre de les èpiques dins de cada actuació queda establerta en l'apartat 5.1 Requisits funcionals i concordants d'aquest document.
- Les anualitats previstes per la part de projectes son les següents (veure detall a *Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx _Fites facturació*):

	2026	2027	2028	2029
Serveis	Import total	Import total	Import total	Import total
Servei 1. Gestió, Consultoria, refinament i disseny tècnic	102.395,06 €	614.370,40 €	614.370,40 €	102.395,06 €
Servei 2. Parametrització, desenvolupament i implantació		1.995.875,88 €	1.995.875,88 €	332.645,97 €
Equip 1		665.291,96 €	665.291,96 €	110.881,99 €
Equip 2		665.291,96 €	665.291,96 €	110.881,99 €
Equip 3		665.291,96 €	665.291,96 €	110.881,99 €
TOTAL ANUAL PROJECTE	102.395,06 €	2.610.246,28 €	2.610.246,28 €	435.041,03 €

Es pot consultar els motius de les diferències en cèntims entre els càlculs realitzats a *Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx_Dimensionament del contracte* i els càlculs realitzats a *Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx_Fites facturació*. Els imports que es tindran en compte pels càlculs del contracte són els corresponents a la taula anterior i que provenen de *Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx_Fites facturació*.

- Si en l'execució del contracte, per les raons previstes al plec de clàusules administratives particulars, es produeixen canvis d'abast que impliquen la incorporació a l'abast del contracte de noves èpiques o actuacions, la substitució de noves èpiques o actuacions per d'altres ja incloses a l'abast del contracte o l'eliminació d'èpiques i actuacions previstes en l'abast del contracte, per a fer el càlcul de la modificació del contracte s'ha establert un model de tallatge de les èpiques que permetrà fer els càlculs de l'import de la modificació del contracte. El tallatge de cadascuna de les èpiques s'ha establert en *Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx_Tallatge èpiques*. Al plec de clàusules administratives particulars s'estableix el mètode de càlcul per les modificacions del contracte tenint en compte el tallatge de les èpiques.

2. Manteniment: Inclou el servei 3 del contracte:

- Les anualitats de la part de manteniment s'han calculat a partir d'unes volumetries de servei previstes pels diferents subserveis del Servei 3 (Manteniment correctiu, Manteniment recurrent, Evolutiu recurrent i Serveis transversals de manteniment).

A continuació es detallen els criteris que seran utilitzats per a determinar la facturació de cadascun dels serveis del contracte.

9.6.1 Servei 1 . Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic

L'adjudicatària facturarà al finalitzar cadascuna de les Releases l'import corresponent al Servei 1 (veure *Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx_Tallatge èpiques*) de cadascuna de les èpiques que hagin estat acceptades per BIT com DoR (Definition of Ready), fins a l'import màxim anual per cadascun dels serveis que s'estableix per aquest contracte. Una èpica estarà en DoR quan hagi estat refinada funcionalment i definida la solució des d'un punt de vista d'arquitectura i disseny tècnic (veure apartat 7.2.3 Artefactes específics de Salesforce, i concordants).

Els imports de les èpiques es facturaran considerant la possible baixa licitatòria que ofereixi l'adjudicatari.

La facturació total de cada any no podrà superar el màxim previst per any.

9.6.2 Servei 2. Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació

L'adjudicatari facturarà al finalitzar cadascuna de les Releases l'import corresponent al Servei 2 (veure *Càlcul detallat import de contracte_ ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx Tallatge èpiques*) que hagin estat implantades en productiu, es a dir aquelles que estiguin com DoD (Definition of Done), fins a l'import màxim anual per cadascun dels serveis que s'estableix per aquest contracte. Una èpica estarà en DoD quan les funcionalitats definides en la fase de refinament hagin estat parametritzades, configurades i/o desenvolupades en Salesforce, hagin estat realitzades les proves corresponents i hagi estat implantada en producció (veure apartat 7.2.3 Artefactes Específics de Salesforce, i concordants).

Els imports de les èpiques es facturaran considerant la possible baixa licitatòria que ofereixi l'adjudicatària.

La facturació total de cada any no podrà superar el màxim previst per any.

9.6.3 Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat

La facturació dels Serveis Transversals de Manteniment serà fix més variable, mensual i a mes vençut. L'import fix dels Serveis Transversals de Manteniment a facturar mensualment serà el resultat de dividir el preu anual dels Serveis Transversals de Manteniment ofert per l'empresa adjudicatària i signat en el contracte, entre els mesos efectius de l'any. BIT podrà aplicar una ponderació en funció dels dies laborables del mes, els festius o la previsió de vacances. L'import variable vindrà donat per l'import assignat al sub-servei de: Llicències i productes, l'import mensual dels quals pot ser variable en funció de les altes i baixes dels propis productes.

Donat que els serveis de manteniment correctiu i recurrent són tots dos variables, són també intercanviables a nivell de pressupost. Al llarg de l'any si un dels dos serveis excedeix les previsions aquestes es poden compensar per defecte de l'altre, sense alterar l'import econòmic anual de la suma de tots dos serveis.

Això permet que si un any, per alguna circumstància excepcional, s'incrementa el manteniment correctiu, aquest es pugui cobrir a costa de manteniment recurrent. De la mateixa manera si es fan millores i adaptacions que redueixen el manteniment correctiu, que aquest es pugui utilitzar per abordar més manteniment recurrent.

BIT en Comitè de Direcció podrà plantejar una revisió de les previsions de la Línia Base dels serveis de negoci del contracte en base a prioritats i identificació de necessitats de les Gerències o del propi BIT. L'empresa adjudicatària haurà d'ajustar els equips i distribucions previstes el més aviat possible i en un període d'1 mes com a màxim.

El primer termini de facturació serà des del dia d'inici de la prestació de cada servei-aplicació fins al darrer dia del mes que correspongui. S'haurà de presentar una factura mensual amb el detall dels serveis d'aplicació que estiguin afectats.

A continuació es detallen les instruccions a tenir en compte per al tancament de l'any dels AMs:

1. Al comitè de desembre es presentarà el tancament provisional de l'any amb les dades que hagi al JIRA al moment de preparar la presentació i les propostes de facturació del mes de novembre i desembre.

2. La proposta de facturació de novembre serà normal, incloent els tickets tancats/cancel·lats al novembre que s'hauran passat a estat Facturat.

3. A la proposta de facturació de desembre es crearà un ticket recurrent a compte de les tasques de correctiu i recurrent que s'estima que es podran arribar a completar en el que queda de l'any. En quant als serveis transversals de manteniment es facturaran segons el previst a nivell mensual.

- Per al correctiu es tindrà en compte el correctiu mensual mitjà (compromès/executat) de l'AM durant l'any.
- Per als recurrents es tindran en compte les tasques planificades i la capacitat de l'empresa proveïdora.

En el cas dels recurrents i si la seva gestió així ho facilita, a criteri de BIT, es podrà decidir directament tancar i facturar els tickets en curs de les tasques que es preveuen finalitzar en el que queda d'any en lloc de fer servir el ticket a compte.

- En ambdós casos haurà d'haver el compromís de l'empresa proveïdora de completar les tasques i el vistiplau del/de la responsable de l'AM.

4. A la proposta de facturació de gener es crearà un ticket recurrent amb el mateix import del apartat 3 en negatiu, per compensar l'import avançat.

5. Tots els tickets que es passin a facturats un cop s'hagi donat el vistiplau a la proposta de facturació de desembre, hauran de portar data de facturació 31 gener de l'any següent.

6. Al comitè de direcció que es faci al mes de gener no es presentarà cap proposta de facturació, però si es revisarà com ha estat el tancament definitiu de l'any i els informes de reporting corresponents (veure apartat 4.3.5.4 Serveis Transversals de Manteniment subapartat de Reporting, i concordants).

Manteniment correctiu

La facturació del servei de manteniment correctiu serà mensual, a mes vençut i de tipus variable.

L'import total resultarà del nombre d'hores totals (total d'hores dels tiquets registrats com tancats i cancel·lats a l'eina de ticketing, no corresponents a garantia, del mes anterior) multiplicat pel preu per hora del servei de contracte de manteniment correctiu de l'empresa adjudicatària.

En el detall de la factura hi haurà de constar la relació de serveis realitzats, així com l'aplicació de les reduccions d'import corresponents per incompliment dels ANS.

Manteniment recurrent

La facturació del servei de desenvolupament de manteniment recurrent serà variable i es realitzarà a mes vençut segons les validacions realitzades pe BIT als comitès de seguiment.

L'import dels manteniments recurrents es calcularà en la fase d'avaluació de necessitats realitzada per l'empresa adjudicatària i sota acceptació de BIT. Per tant, l'import a facturar del manteniment recurrent correspondrà a l'estimació realitzada per l'empresa proveïdora i aprovada per BIT.

Un cop realitzats els treballs, el Comitè de Seguiment serà l'encarregat de validar i acceptar els treballs realitzats i d'autoritzar la facturació dels mateixos. En cas que el Comitè de Seguiment no autoritzés l'emissió de la factura mensual corresponent, els treballs no podran ser facturats fins a la seva aprovació. Cada mes es facturaran els treballs enregistrats a l'eina de ticketing amb estat tancat i data de tancament del mes anterior.

Els tiquets de manteniment recurrent cancel·lats es passaran a "Manteniment correctiu – Suport tècnic" i l'esforç imputat fins aleshores en concepte de valoració, comptarà com a part del "Manteniment correctiu".

Els tiquets de manteniment recurrent cancel·lats que no hagin estat demanats per BIT es passaran a estat facturat, però les hores imputades no seran facturades.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de serveis realitzats per a cada servei d'aplicació, així com l'aplicació de les penalitzacions corresponents, si fos el cas, a aplicar per incompliment dels ANS del servei.

Trimestralment, BIT podrà controlar el total estimat dels recurrents tancats i el total executat en els mateixos. En el cas que l'estimat superi a l'executat en el període es farà una correcció en la factura del trimestre per ajustar a la baixa l'import estimat a l'executat realitzat amb un recurrent negatiu.

Evolutiu recurrent

La facturació del servei de desenvolupament d'evolutius recurrents serà variable i es realitzarà a mes vençut segons les validacions realitzades per BIT als comitès de seguiment i direcció.

L'import dels evolutius recurrents es calcularà en la fase d'avaluació de necessitats realitzada per l'empresa adjudicatària i sota acceptació de BIT. Per tant, l'import a facturar del manteniment recurrent correspondrà a l'estimació realitzada per l'empresa adjudicatària i aprovada per BIT.

Un cop realitzats els treballs validats i transportats a l'entorn productiu, el Comitè de Seguiment serà l'encarregat de validar i acceptar els treballs realitzats i d'autoritzar la facturació dels mateixos. En cas que el Comitè de Seguiment no autoritzés l'emissió de la factura mensual corresponent, els treballs no podran ser facturats fins a la seva aprovació. Cada mes es facturaran els treballs enregistrats a l'eina de ticketing amb estat tancat i data de tancament del mes anterior.

Els tiquets d'evolutius recurrent cancel·lats que no hagin estat demanats per BIT es passaran a estat facturat, però les hores imputades no seran facturades.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de serveis realitzats per a cada servei d'aplicació, així com l'aplicació de les penalitzacions corresponents, si fos el cas, a aplicar per incompliment dels ANS del servei.

Trimestralment, BIT podrà controlar el total estimat dels evolutius recurrents tancats i el total executat en els mateixos. En el cas que l'estimat superi a l'executat en el període es farà una correcció en la factura del trimestre per ajustar a la baixa l'import estimat a l'executat realitzat amb un recurrent negatiu.

Serveis Transversals de Manteniment

La facturació dels Serveis Transversals de Manteniment serà fix més variable, mensual i a mes vençut.

L'import fix dels Serveis Transversals de Manteniment a facturar mensualment serà el resultat de dividir el preu anual dels Serveis Transversals de Manteniment ofert per l'empresa adjudicatària i signat en el contracte, entre els mesos efectius de l'any. BIT podrà aplicar una ponderació en funció dels dies laborables del mes, els festius o la previsió de vacances.

L'import variable vindrà donat per l'import assignat al sub-servei de:

- Llicències i productes, l'import mensual dels quals pot ser variable en funció de les altes i baixes dels propis productes.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de serveis realitzats, així com l'aplicació de les penalitzacions corresponents, si fos el cas, a aplicar per incompliment dels ANS del servei.

El primer termini de facturació serà des del dia d'inici de la prestació de cada servei d'aplicació fins al darrer dia del mes que correspongui. S'haurà de presentar una factura mensual amb el detall dels serveis d'aplicació que estiguin afectats.

10 Clàusules generals de seguretat

10.1 Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu

BIT ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

BIT, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local dependent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven del REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i BIT indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que BIT actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

10.2 Conformitat amb l'Esquema nacional de seguretat

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (en endavant ENS).

Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatari haurà de donar compliment als requeriments establerts a l'ENS pel nivell mig.

D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, el proveïdor haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte. L'adjudicatari haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les vies previstes a l'art. 38 de l'ENS, entre les que es troben les següents opcions:

Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.

Informe d'auditoria de compliment. L'adjudicatari serà responsable de disposar d'un informe d'auditoria (en el que l'ENS formi part del seu abast) de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'adjudicatari garantirà l'accés per part de BIT a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

D'igual manera, en el cas que es subcontracti, totalment o parcial, els serveis objecte del present contracte, les empreses subcontractades quedaran a totes les mesures de seguretat d'aplicació a l'adjudicatari dins de l'abast dels servicis subcontractats. És responsabilitat de l'adjudicatari assegurar-se que l'empresa subcontractada compleix amb el nivell de l'ENS corresponent, així com amb el conjunt de mesures de seguretat determinades en aquest clausulat de seguretat.

10.3 Responsable de seguretat

L'adjudicatari nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.

Garantir que tots els serveis prestats pel proveïdor a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per BIT i seguint la normativa de seguretat vigent.

Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per BIT.

Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.

Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document

d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.

Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

10.4 Clàusula de propietat intel·lectual

Tot i reconeixent l'autoria de les persones que els hagin elaborat, la propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni es permet el seu ús sense autorització expressa d'aquest ajuntament.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

10.5 Confidencialitat

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

10.6 Clàusula programari i metodologia de desenvolupament

L'empresa contractada, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada per BIT per al desenvolupament dels serveis contractats.

Si l'Administració Municipal ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'empresa contractada, sempre sota la responsabilitat de l'empresa contractada, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació dels serveis contractats. Les llicències de software necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatari.

L'Administració Municipal continuarà essent la propietària o, en el seu cas, titular dels drets de propietat intel·lectual que el corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lat en les màquines de l'empresa contractada, sense que la corresponent llicència d'ús suposi transferència o cessió, total o parcial de la titularitat, ni autorització per la seva utilització amb una finalitat diferent a la definida en el contracte de prestació de serveis.

L'empresa contractada donarà a conèixer a tot el personal adscrit a la prestació dels serveis, el contingut d'aquesta clàusula respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Administració Municipal, la seva obligació respecte a:

- No reproduir-los.

- No transmetre'ls a un altre sistema.

- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.

- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.

- Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

La utilització de la metodologia a utilitzar per al desenvolupament i que està inclosa als ANNEX 2: Metodologia AGILE Scrum@BIT i Annex 3: ADINET del present plec.

10.7 Gestió d'identitats, autenticació d'usuaris

La gestió d'identitats dels usuaris del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per BIT les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'empresa proveïdora haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que BIT posa a disposició.

Autenticació interna

Els usuaris interns (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per BIT basats en protocols estàndards de seguretat. L'empresa proveïdora haurà d'assegurar que s'utilitzi el proveïdor d'identitats corporatiu (en endavant, IDP) per a l'autenticació dels usuaris.

La integració amb la solució IDP es podrà fer mitjançant les següents opcions:

- Integració mitjançant l'estàndard OpenID Connect (OAuth 2.0), utilitzant el flux d'autenticació de codi d'autorització amb PKCE (intercanvi de clau codificada)

- En cas de que l'aplicació no suporti l'ús del protocol OpenID Connect, la integració es farà mitjançant l'estàndard SAML 2.0.

Autenticació externa

Els usuaris externs (fora de l'àmbit municipal, empreses i altres persones físiques - clients de l'aplicació) hauran d'autenticar-se mitjançant la solució corporativa (Mòdul Comú d'Autenticació).

L'autenticació al sistema s'haurà de produir amb un segon factor d'autenticació (2FA), requerint així una verificació de la identitat de l'usuari que sol·licita accés. L'adjudicatari aplicarà el mateix 2FA que sigui d'aplicació a l'Ajuntament i, en cas de no ser possible haurà de justificar aquesta impossibilitat tècnica, tot aplicant un 2FA diferent que haurà de ser validat per BIT.

10.8 Autorització dels usuaris als sistemes

BIT disposa d'un repositori centralitzat d'autoritzacions dels usuaris corporatius, basat en un directori actiu, que és d'on recull les autoritzacions el IDP corporatiu. L'adjudicatari haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en aquest repositori central d'autoritzacions.

En cas que l'adjudicatari no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, com a mínim, hauran d'integrar-se amb l'eina de gestió i govern de les identitats per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els rols funcionals definits a GID (capa de negoci).

Aquesta integració podrà ser de dos tipus:

Integració directa amb la GID, si l'aplicació pot publicar els usuaris i perfils a través d'un servei web que es pugui consumir mitjançant un connector des de l'eina de gestió d'identitats.

En cas de no ser possible la connexió directa amb la GID, l'aplicació haurà d'enviar un fitxer diari a la GID i configurar un connector de processament de fitxers per tal de representar les autoritzacions a l'eina.

La integració d'aquest connector anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i comptarà amb el suport i la supervisió de l'equip de gestió d'identitats.

Perfilat d'usuaris

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (Role Based Access Control) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.

Mínim privilegi, els privilegis de cada usuari es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.

Necessitat de Conèixer, els privilegis es limitaran de manera que els usuaris només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.

Capacitat d'autorització, només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un usuari tenir múltiples perfils. Els usuaris només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant rols de seguretat, entenent com a rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'adjudicatari haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'adjudicatari per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

10.9 Desenvolupament segur

L'adjudicatari es compromet a adequar les seves polítiques i procediments de desenvolupament de programari de tal forma que el seu cicle de desenvolupament de software garanteixi la seguretat en els productes desenvolupats.

Els següents elements seran part integral del disseny del sistema:

- Els mecanismes d'identificació i autenticació.

- Els mecanismes de protecció de la informació.

- La generació i tractament de pistes d'auditoria.

El prestador està obligat a realitzar una revisió del codi font per a tots els desenvolupaments que siguin lliurats, ja sigui per al desenvolupament d'un aplicatiu, manteniment del mateix o desenvolupaments correctius, amb l'objecte de verificar si existeix alguna vulnerabilitat o amenaça en el desenvolupament realitzat, i si s'escau, procedir a la reparació de la mateixa.

BIT en qualsevol moment podrà realitzar una revisió del codi font. Si es detectés algun tipus de vulnerabilitat es comunicarà a l'adjudicatari per tal que procedeixi a arreglar les mancances detectades.

Per a millorar el procés de desenvolupament segur d'aplicacions, l'adjudicatari haurà de realitzar accions addicionals per a garantir la qualitat i seguretat del producte final.

Aquestes accions són:

- Emprar una eina d'anàlisi de codi estàtic (SAST) per trobar vulnerabilitats de seguretat al codi font i garantir els bons estàndards de codificació. La periodicitat dels anàlisis hauran de ser acordats conjuntament amb el responsable del contracte. El software emprat a BIT correspon a l'eina SonarQube amb la modalitat OWASP, sent aquesta la tecnologia desitjable a emprar per l'adjudicatari.

- Per al cas particular d'aplicacions conteneritzades, l'adjudicatari haurà de fer ús d'un software d'anàlisi d'imatges Docker. La tecnologia emprada a BIT i la preferent d'ús per part de l'adjudicatari és Coreos Clair.

10.10 Acceptació i posta en servei

Abans de passar a producció l'adjudicatari comprovarà el correcte funcionament de l'aplicació es comprovarà que:

Es compleixen els criteris d'acceptació en la matèria de seguretat.

No es deteriora la seguretat d'altres components del servei.

10.11 Protecció de les aplicacions i serveis web

L'adjudicatari garantirà que els subsistemes dedicats a la publicació de la informació hauran de ser protegits front a les amenaces que li siguin pròpies:

Quan la informació tingui algun tipus de control d'accés, es garantirà la impossibilitat d'accedir a la informació obviat l'autenticació, en concret prenent mesures en els següents aspectes:

S'evitarà que el servidor ofereixi accés a documents per vies alternatives al protocol determinat.

Es previndran atacs de manipulació de URL.

Es previndran atacs de manipulació de fragments de la informació que s'emmagatzemin en el disc dur del visitant d'una pagina web a través del seu navegador, a petició del servidor de la pagina, conegut en la terminologia anglesa com a "cookies".

Es previndran atacs d'injecció de codi.

Es previndran intents d'escalat de privilegis.

Es previndran atacs de "cross site scripting".

Es faran servir certificats d'autenticació de llocs web d'acord amb les polítiques establertes per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT.

10.12 Dades de proves

L'adjudicatari es compromet a assumir tota la responsabilitat en la creació de dades de proves per testejar els serveis. En cap cas s'utilitzaran dades de l'entorn de producció per fer proves.

En cas que sigui necessari copiar dades de l'entorn productiu, aquestes seran les mínimes necessàries i hauran de ser sotmeses a un procés d'ofuscació. L'adjudicatari es farà càrrec del desenvolupament dels procediments de tractament de dades (ofuscació, truncament, etc.) en cas que fossin necessaris.

Tota manipulació de dades de l'entorn de producció haurà de ser informada i aprovada pel propietari de les mateixes.

En cas que s'hagi de realitzar una migració de dades entre sistemes, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de migració de les dades on es detallin les operacions necessàries. Aquest pla de migració s'adequarà al procediment establert per seguretat per tal de minimitzar l'exposició de les dades productives.

10.13 Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encryptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus que estableix la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT, que ha d'assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament i custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser validades per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i/o seguir els estàndards i normes de BIT.

10.14 Signatura electrònica

Qualsevol requeriment de signatures digitals que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser valides per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i/o seguir els estàndards i normes de BIT.

Per la signatura electrònica s'empraran els mecanismes aprovats per BIT, en cas que hagin de ser uns altres, s'haurà de justificar, documentar tècnicament i haurà d'estar validat per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT. En tot cas s'ha de complir la política de signatura electrònica de l'ajuntament de Barcelona.

10.15 Certificats

La Direcció de Seguretat de la Informació de BIT serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu control i gestió.

El proveïdor haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

10.16 Pla de traces

Les aplicacions o productes que permeten realitzar operacions sobre les dades de negoci han de proporcionar informació sobre les accions i accessos realitzats en aquesta informació. Tant la criticitat de les dades i els criteris del negoci, com els requeriments legals marcaran la informació que cal recollir i el temps de retenció dels logs.

L'adjudicatari haurà de dissenyar les traces necessàries en base al Document del 'Pla de Seguretat i Traces' que posarà a disposició de BIT a l'inici del contracte.

Un cop dissenyades les traces s'haurà d'incorporar aquest disseny en els documents estàndards de seguretat: 'Pla mestre de Traces' (on s'avaluen els requeriments de les traces, el disseny i es determina l'inventari de traces necessàries) en la fase d'anàlisi i el document 'Pla de Traces' (on s'aporten detalls i mostres de cadascuna de les traces) en fase de proves i/o pas a producció.

BIT es reserva el dret de poder demanar en qualsevol moment del contracte la integrabilitat amb els sistemes corporatius destinats a la monitorització de traces, on actualment es contempla el sistema SIEM QRadar i/o ELK.

10.17 Informe de seguretat

El proveïdor elaborarà a petició de la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT un informe on es detallaran tots els aspectes rellevants sobre Seguretat del seu contracte.

L'estructura d'aquest informe incloent la informació requerida es lliurarà al proveïdor durant les primeres etapes del contracte.

10.18 Auditoria

BIT auditarà que l'adjudicatari vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

Auditoria de seguretat periòdica/planificada: BIT podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatari.

Auditoria sobrevinguda: addicionalment, BIT podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què BIT decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir a BIT l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per BIT.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. BIT podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

10.19 Gestió d'Incidents

L'adjudicatari informará a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per BIT.

Les notificacions s'hauran de realitzar pels canals establerts a tal efecte a través del SAU o en el seu defecte, per mitjà del responsable del contracte.

L'adjudicatari col·laborarà amb la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

10.20 Confidencialitat

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

10.21 Accés a la informació

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per BIT.

10.22 Dimensionament/gestió de capacitats

El proveïdor disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

10.23 Anàlisis forenses

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT. L'adjudicatari haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i l'adjudicatari.

10.24 Control d'accés

10.24.1 Accés local

L'adjudicatari haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.

El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.

Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.

El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.

10.24.2 Accés remot

L'adjudicatari disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per BIT per als sistemes de l'Ajuntament.

10.25 Gestió del Personal

10.25.1 Deures i obligacions del personal

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que

l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

10.25.2 Formació i conscienciació

L'adjudicatari realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona.

Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.

Normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'adjudicatari haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

10.26 Protecció del lloc de treball

10.26.1 Lloc de treball buit

L'adjudicatari haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

10.26.2 Protecció d'equips

L'adjudicatari es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatari que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a BIT.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.

Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.

Firewall habilitat restringint el trànsit entrant a l'equip al mínim necessari.

10.27 Clàusula de comunicacions externes

L'adjudicatari disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'adjudicatari serà el responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

10.28 Protecció dels suports informàtics

L'adjudicatari haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

10.28.1 Etiquetat

L'adjudicatari es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Els usuaris han d'estar capacitats per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

10.28.2 Transport

L'adjudicatari garantirà que els dispositius romanen sota control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'adjudicatari garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment

rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

10.28.3 Esborrat i destrucció

L'adjudicatari haurà de seguir els estàndards i normes de BIT respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut.

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, el identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

10.29 Protecció de la Informació

10.29.1 Neteja de documents

L'adjudicatari disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

10.29.2 Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'adjudicatari faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.

Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.

No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.

Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:

Correu no sol·licitat (*spam*)

Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga

Codi mòbil de tipus *applet*.

L'adjudicatari establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.

Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de *malware* o *phishing*.

El responsable del contracte de l'Ajuntament avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals, confidencial de l'Ajuntament o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...)

En cas afirmatiu, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'Ajuntament en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

10.30 Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'adjudicatari hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

En cas de emmagatzemar informació de l'Ajuntament de Barcelona, disposar de les mesures de seguretat pertinents per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació.

Garantir que la informació de l'Ajuntament de Barcelona no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

10.31 Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

11 Proposta tècnica i econòmica

Es presentaran dos sobres, sobre electrònic B i sobre electrònic C.

Tots els arxius inclosos a cadascun dels sobres electrònics hauran d'estar degudament signats amb signatura electrònica reconeguda de l'empresa licitadora, vàlidament emesa per un Prestador de Serveis de Certificació que garanteixi la identitat i integritat dels documents, de conformitat amb el que estableix la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança, i la resta de disposicions de contractació pública electrònica.

A continuació, es descriuen els continguts de cadascun dels sobres.

11.1 Contingut del sobre electrònic B

En el **sobre electrònic B** les empreses licitadores presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen aquesta contractació.

Les empreses licitadores hauran de presentar la seva oferta en format electrònic degudament signat per l'empresa licitadora o persona que la representi, a través de la plataforma electrònica de licitació de l'Ajuntament de Barcelona: <https://licitacions.bcn.cat/>. A l'oferta tots els arxius han d'estar en format **Open Document (odt o odp) o pdf obligatori**, en format no protegit, amb fonts incrustades i que accepti cerques, seleccions i copiat del text.

S'inclourà la següent documentació indexada i numerada de manera que faciliti la seva localització.

Proposta tècnica:

Les empreses licitadores inclouran la seva proposta tècnica en un únic arxiu. El nombre màxim de pàgines d'aquesta serà de 80, a tipus de lletra Nimbus Roman, Liberation Sans, Calibri, Arial, Times New Roman o similar, de grandària 12 i interlineat simple. No es tindran en compte als efectes del seu còmput portada i contraportada i índex. No es tindran en consideració en la valoració aquelles pàgines que superin aquest màxim.

A nivell general i d'aplicació a tota la proposta tècnica, es valorarà a partir de l'enteniment del plec tècnic, de l'abast i el servei específic del contracte la seva aplicació en millores i idees a aplicar sobre el servei. No es tindrà en consideració la còpia directa d'elements o apartats del plec tècnic, i es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels

serveis descrits al plec tècnic i la seva tipologia, així com pel context de treball detallat en relació a les eines i procediments.

La proposta tècnica haurà de contenir i seguir obligatòriament l'ordre dels següents punts:

1. Resum executiu

En aquesta secció, el licitador ha d'exposar de forma sintètica i completa el seu enteniment del contracte, les línies principals de la seva estratègia i els avantatges competitius per afrontar-lo amb èxit, tenint en compte els requeriments exposats en el present Plec de Prescripcions Tècniques, especialment l'objecte, l'abast i els reptes de transformació identificats. El licitador presentarà els diagrames i esquemes que cregui necessaris i que ajudin a visualitzar el grau de comprensió del contracte i el servei demanat, amb especial atenció a la implementació de Salesforce Public Sector Solutions per a les Àrees de Drets Socials i Cultura. Es valorarà un plantejament que demostrï la viabilitat integral del projecte i la millora dels mínims requerits descrits al Plec de Prescripcions Tècniques, destacant-ne les propostes de valor afegit.

2. Enfocament funcional i tècnic de la solució (apartat 5 Requisits, i concordants d'aquest plec)

El licitador haurà d'exposar l'enfocament funcional i tècnic de la solució per tal de garantir un bon enfocament de la implantació d'una eina CRM com Salesforce permetent maximitzar l'aprofitament de les capacitats de la plataforma que es vol implantar en els àmbits de serveis socials i cultura, incorporar innovació en els procediments actuals per reduir càrregues de treball dels professionals municipals i possibilitar un major focus en l'atenció a la ciutadania, millorar la comunicació amb el ciutadà oferint múltiples canals d'interacció, homogeneïtzar procediments interns, reduir els costos en desenvolupament i llicències necessàries i disposar d'una implantació de l'eina adequada que tingui les capacitats futures desitjades (mantenibilitat, escalabilitat, rendiment, ...)

El licitador haurà d'especificar l'enfocament de la solució en els següents aspectes:

- Enfocament general
 - Reducció de tasques manuals per part dels professionals municipals.
 - Aprofitament de les capacitats de Salesforce per a gestionar recorreguts personalitzats i pro activitat per les persones usuàries dels serveis.
 - Estratègia de reporting i explotació de dades.
 - Estratègia per assolir els requeriments no funcionals (accessibilitat, mantenibilitat, modularitat, rendiment, ...)
- Per les actuacions relacionades amb els procediments de procés d'atenció:

- Enfocament de la solució de les èpiques i actuacions tenint en compte els procediments establerts i les èpiques incloses a l'abast sent coherents amb els desenvolupaments previs a aquest contracte.
 - Enfocament per maximitzar les capacitats estàndards de Salesforce i minimitzar els desenvolupaments a mida.
- Per les actuacions relacionades amb els procediments de prescripció, gestió de sol·licituds i seguiment de recursos:
 - Enfocament de la solució de les èpiques i actuacions tenint en compte els procediments establerts i les èpiques incloses a l'abast sent coherents amb els desenvolupaments previs a aquest contracte.
 - Enfocament per maximitzar les capacitats estàndards de Salesforce i minimitzar els desenvolupaments a mida.
 - Enfocament per maximitzar el reaprofitament dels desenvolupaments i configuracions entre les diferents funcionalitats de prescripció i seguiment dels diferents recursos.
- Per les actuacions relacionades amb els procediments de campanyes:
 - Enfocament de la solució de les èpiques i actuacions tenint en compte els procediments establerts i les èpiques incloses a l'abast sent coherents amb els desenvolupaments previs a aquest contracte.
 - Enfocament per maximitzar les capacitats estàndards de Salesforce i minimitzar els desenvolupaments a mida.

Es requereix una proposta específica i adaptada als serveis descrits, tenint en compte l'abast inclòs al contracte en èpiques i actuacions.

3. Pla de projecte (apartat 4.3.3 Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic, i concordants d'aquest plec)

El licitador proposarà un pla de projecte coherent, viable i detallat per assolir l'èxit del projecte, possibilitant el seguiment per part de BIT i de les gerències de l'Ajuntament el seguiment sobre l'assoliment dels objectius i el seguiment i control global del projecte. El licitador exposarà una planificació detallada de l'execució dels diferents serveis del contracte, la seva proposta de gestió dels interessats (stakeholders) del projecte acompanyada d'un pla de comunicació.

4. Organització del contracte i model de relació amb altres equips (apartats 6 Organització i 7 Marc de treball, i concordants d'aquest plec)

El licitador detallarà la seva proposta d'organització del contracte, tant pel que fa a la organització interna dels diferents equips del contracte (estructura organitzativa, dimensionament, perfils, responsabilitats, ...), com pel que fa al model de relació de l'equip del contracte amb la resta d'equips que participaran durant la execució del contracte. Es requereix una proposta que detalli els mecanismes de coordinació que facilitin l'alineació cap a la consecució dels objectius dels diferents equips involucrats en els diferents serveis del contracte.

5. Pla de qualitat (apartat 8 Qualitat del servei, i concordants d'aquest plec)

En aquesta secció el licitador ha de proposar un pla de qualitat que permeti a BIT garantir la qualitat dels resultats obtinguts en els diferents serveis del contracte, tant pel que fa a l'enfocament metodològic (procés), com pel que fa als diferents lliurables que s'obtingran com a resultat de la execució del contracte. S'espera una proposta que aportï mecanismes que permetin a BIT objectivar la qualitat obtinguda durant l'execució del contracte.

6. Pla de riscos (apartat 4.3.3 Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic, i concordants d'aquest plec)

En aquesta secció el licitador ha de proposar un pla de gestió de riscos que permeti a BIT anticipar-se a possibles situacions no desitjades, exposant una matriu de riscos i les accions que es proposa portar a terme per a mitigar-los.

11.2 Contingut sobre electrònic C

En el **sobre C** s'inclourà l'oferta econòmica i aquella documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma automàtica, assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació, així com qualsevol altra documentació que aquest estableixi.

Pel que fa a l'oferta econòmica les empreses licitadores hauran de presentar l'oferta econòmica de la següent manera:

- Oferta econòmica pels Serveis 1 i 2:

- Les empreses licitadores presentaran la seva millor oferta econòmica a tant alçat per aquests serveis. Les empreses licitadores, addicionalment, hauran d'expressar de forma individual el preu ofert per a cada èpica de cadascuna

de les actuacions incloses a l'abast del contracte. Per fer-ho detallaran el **preu ofert per cada tallatge d'èpica** (XS, S, M, L, XL, XXL), desglossant l'import del preu corresponent al Servei 1 i l'import corresponent al Servei 2 per cada tallatge d'èpica. El **preu ofert per l'empresa licitadora serà la suma dels imports corresponents per cadascuna de les èpiques**. El preu ofert per cada èpica es calcularà tenint en compte el seu tallatge establert a "*Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_vdef.xlsx _Tallatge èpiques*" i aplicant l'import ofert per cada tallatge per la licitadora. En tots els casos, els preus s'expressaran IVA exclòs, detallant com a partida independent la corresponent a l'IVA aplicable, així com l'import total resultant per la suma de tots els conceptes (IVA inclòs). Les empreses licitadores ompliran les següents taules:

Tallatge	Servei 1			Servei 2			Total		
	Import Net	IVA 21%	Import Total	Import Net	IVA 21%	Import Total	Import Net	IVA 21%	Import Total
XS									
S									
M									
L									
XL									
XXL									

- Les anualitats d'adjudicació del contracte es calcularan tenint en compte el **Pla de Releases detallat** que l'empresa licitadora ha de presentar, i que s'haurà de basar en el Pla de Releases establert en la licitació ("*Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_vdef.xlsx _Pla de releases*") incorporant una proposta de planificació de cadascuna de les èpiques incloses en cada actuació. El càlcul de les anualitats tindrà en compte en quina release s'assoleix el DoR (Definition of Ready) i en quina release s'assoleix el DoD (Definition of Done) per cadascuna de les èpiques, veure apartats 9.6.1 i 9.6.2. Les empreses licitadores presentaran una taula de fites de facturació previstes pel Servei 1 i 2 resultant del **Pla de releases detallat** que hagin proposat i que tindrà el mateix format que la taula "*Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_vdef.xlsx _Fites facturació*", però afegint un desglossament dels imports a facturar en cada release per servei (Servei 1 i 2), actuació i èpica.

- Les empreses licitadores hauran de presentar la seva proposta de **Pla de Releases detallat** en el que indicaran per cadascuna de les èpiques de totes les actuacions incloses en el contracte com a mínim les següents dates:
 - Data inici refinament per aquella èpica (Servei 1).
 - Data en la que s'assoleix el DoR (Definition of Ready), veure definició de DoR a l'apartat 9.6.1, i per tant es podrà facturar l'import corresponent al Servei 1 d'aquella èpica.
 - Data en la que s'inicia la parametrització, configuració i desenvolupament de la èpica, Servei 2.
 - Data en la que s'assoleix el DoD (Definition of Done), veure definició de DoD a l'apartat 9.6.2, i per tant es podrà facturar l'import corresponent al Servei 2 d'aquella èpica.

Per a realitzar aquesta planificació les empreses licitadores hauran de tenir en compte les següents limitacions:

- No es podrà modificar la talla establerta en el plec de cap de les èpiques.
- La data d'inici i fi de cadascuna de les actuacions s'hauran de mantenir tal i com s'han establert en el calendari de releases "*Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_vdef.xlsx _Pla de releases*" i per tant totes les èpiques d'una actuació han d'estar dins de les dates establertes per la seva actuació.
- L'ordre de les èpiques dins d'una actuació serà el que s'estableix a l'apartat 5.1 d'aquest document.
- L'import resultant de les anualitats d'adjudicació per cadascun dels serveis (Servei 1 i Servei 2) no podrà superar l'import establert en la licitació per aquell servei en aquella anualitat, veure "*Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_vdef.xlsx _Taules IJ*".
- La proposta de planificació de la licitadora haurà d'incloure totes les èpiques incloses a l'abast del contracte.

Les empreses licitadores presentaran aquestes dades utilitzant la plantilla proporcionada "*Oferta econòmica Servei 1 i 2.xlsx*".

- **Oferta econòmica pel Servei 3:** Les empreses licitadores presentaran la seva millor oferta de preus unitaris per cada perfil previst al Servei 3 i que estan descrits a "*Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_vdef.xlsx _Perfils*".

manteniment". L'oferta econòmica de cada licitadora serà el resultat d'aplicar els preus unitaris oferts per cada perfil a la taula de preus perfil/hora (detallats a la columna F "Preu perfil IVA exclòs" de l'Excel adjunt "Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx").

12 Informació addicional i aclariments

Si és de l'interès de les empreses licitadores sol·licitar informació addicional per a la presentació de l'oferta, ho podran fer a través de la Plataforma de serveis de contractació pública.

Les consultes rebudes dins dels 3 dies hàbils anteriors a la data de finalització del termini de presentació de proposicions es respondran i es publicaran al perfil del contractant de l'I.M. Barcelona Innovació i Tecnologia:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/15990903>

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 dies hàbils abans de la data límit de presentació d'ofertes. Les respostes es publicaran degudament a la plataforma de contractació pública.

Així mateix, s'indica que, inicialment, no es convocarà sessió informativa per a aquesta licitació. Malgrat això, si alguna de les empreses licitadores estigués interessada a realitzar-la, pot fer-ne la petició a través d'aquesta mateixa via.

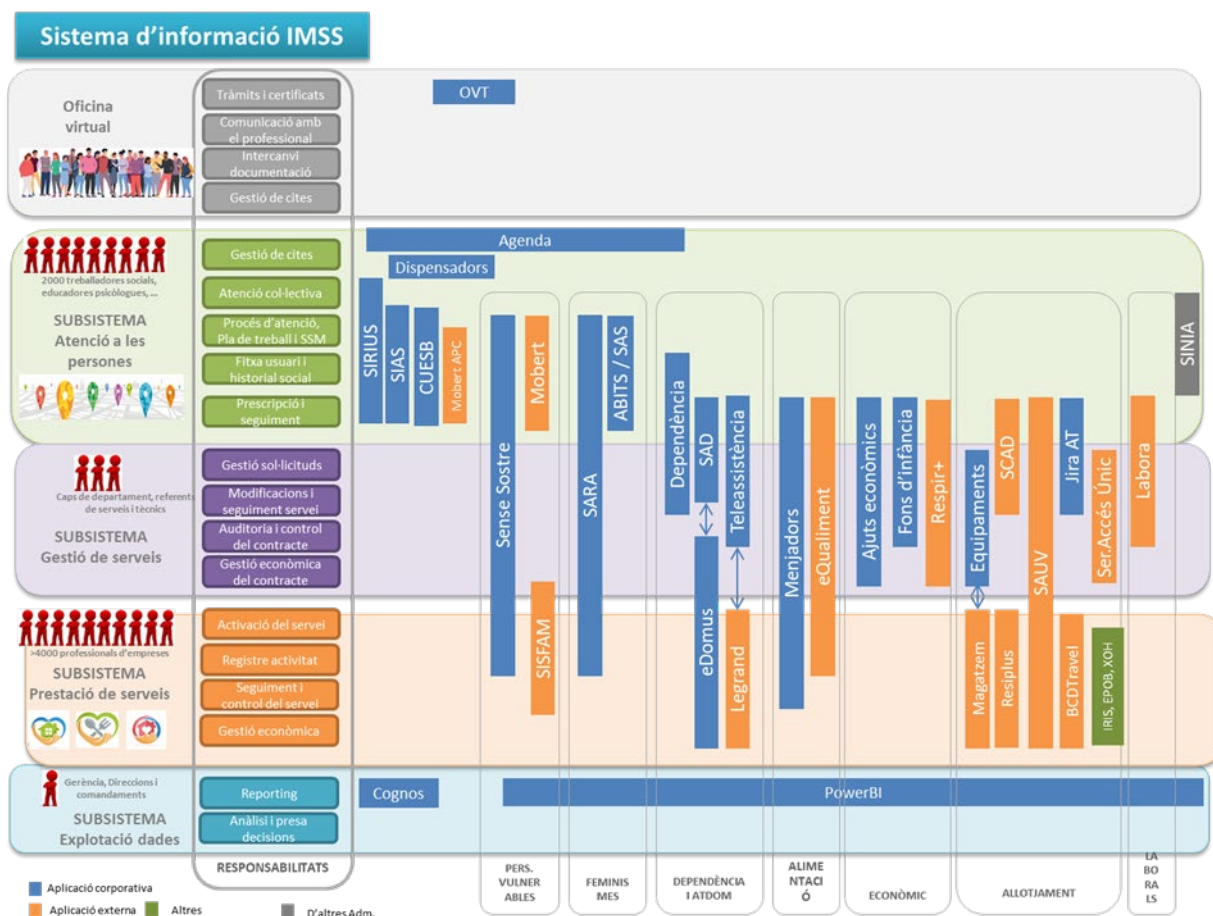
Sr. Jordi Boix Rodríguez
Cap del Departament de Drets Socials

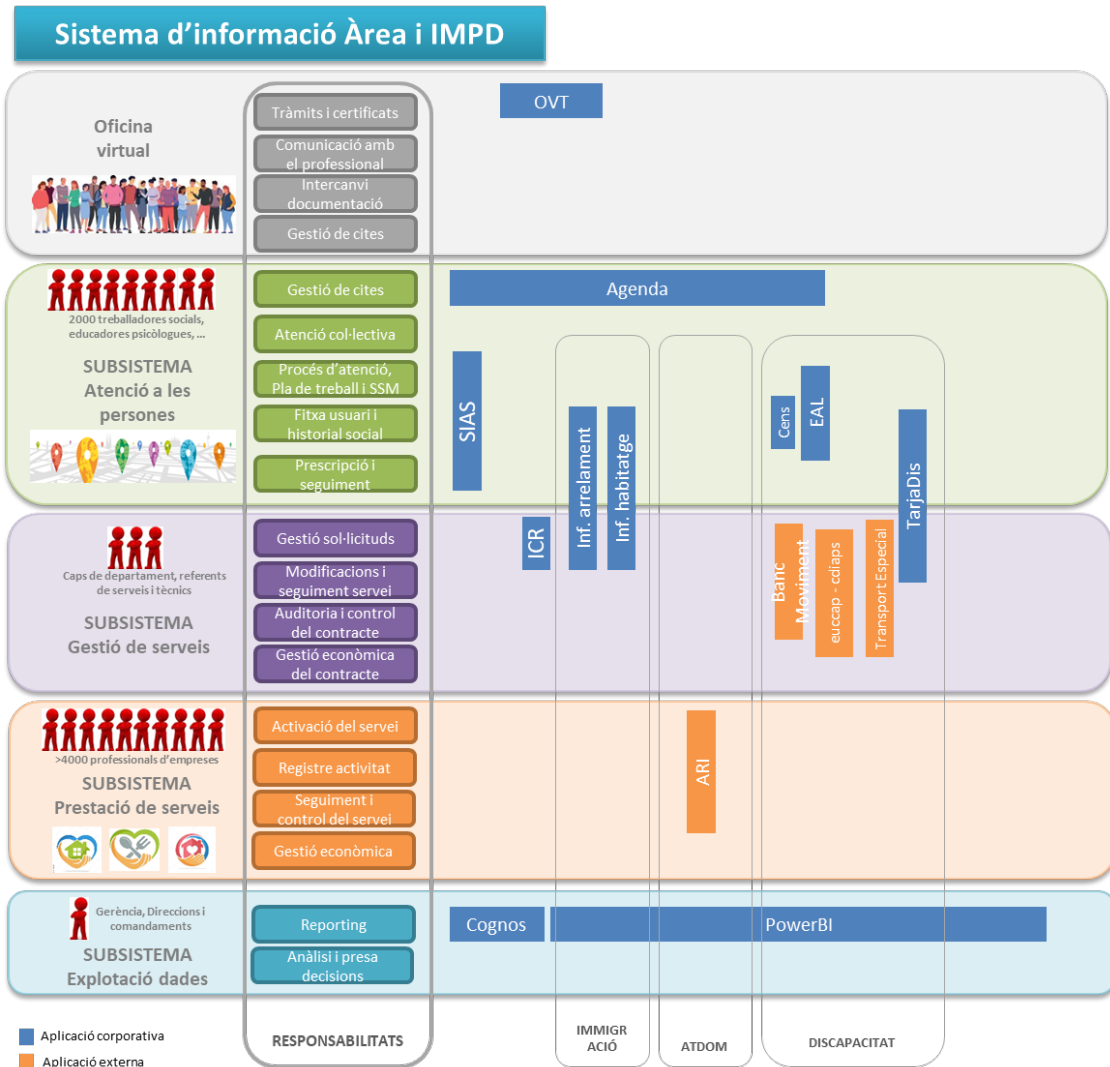
Sra. Isabel Escorza Fernández
Direcció de Serveis de Tecnologia i
Transformació Digital de Serveis a les
Persones, Seguretat i Prevenció

13 ANNEX 1. Sistema d'informació actual de l'àrea de Drets Socials

El sistema d'informació d'atenció social de l'àrea de Drets Socials actualment està format per un conjunt d'aplicacions integrades i que comparteixen les dades bàsiques de la persona usuària que s'està atenent. Aquestes dades de la persona atesa es gestionen des de les aplicacions SIAS/SIRIUS. La resta d'aplicacions s'integren amb SIAS/SIRIUS per, a partir de les dades de la persona atesa, proporcionar suport a diferents procediments d'atenció social de l'àrea de Drets Socials (prescripció d'ajuts econòmics, derivació i gestió d'àpats en menjadors socials, prescripció i gestió de serveis d'atenció domiciliària, ...).

En els esquemes que es presenten a continuació es pot veure com s'organitza l'actual sistema d'informació d'atenció social de l'Ajuntament de Barcelona, organitzat en 5 capes amb diferents responsabilitats i representant cada aplicació a quines responsabilitats està donant resposta. Tot i que tenen elements comuns, per una banda es presenta el sistema d'informació de l'IMSS i per altra el sistema d'informació de l'àrea de Drets Socials i de l'IMPD.





14 ANNEX 2. METODOLOGIA AGILE SCRUM@BIT

14.1 Metodologia àgil per a projectes BIT

L'empresa adjudicatària seguirà la metodologia ADINET (veure Annex 3: ADINET) o la metodologia de desenvolupament àgil d'aplicacions de BIT, anomenada **Scrum@BIT**, detallada en el present annex. Està basada en el marc de treball Scrum i pràctiques d'enginyeria provinents d'altres models com *Extreme Programming* o *DevOps*. L'ús, per l'empresa adjudicatària, d'una d'aquestes dues metodologies és obligatòria.

Aquesta metodologia, disponible per a l'empresa adjudicatària, se suporta sota l'ús d'una plataforma ALM (*Application Lifecycle Management*) amb eines de:

- Planificació del desenvolupament (releases, sprints, paquets de treball, defectes, etc.)
- Repositoris de documentació, codi i binaris
- Gestió de requisits i proves
- Automatització de les proves unitàries i funcionals
- Integració continua i Desplegament continu
- Control de la qualitat del codi, entre d'altres

L'ús, per l'empresa adjudicatària, d'una d'aquestes dues metodologies és obligatòria sense que suposi un cost addicional en llicències per al mateix.

Tota la documentació que es generi internament al desenvolupament haurà de gestionar-se amb les eines que es determinin a l'inici del projecte, preferentment en format wiki.

Les principals característiques d'aquesta metodologia es comenten segons el seu cicle de vida al següent enllaç:

<https://ajuntament.barcelona.cat/institut-innovacio-tecnologia/ca/marc-de-treball-scrumbit-proveidors>

15 ANNEX 3. ADINET

L'empresa adjudicatària seguirà la metodologia ADINET, detallada en el present annex, o la metodologia de desenvolupament àgil d'aplicacions de BIT, anomenada Scrum@BIT (veure ANNEX 2: Metodologia AGILE Scrum@BIT). L'ús, per l'empresa adjudicatària, d'una d'aquestes dues metodologies és obligatòria.

ADINET està basada en l'ús d'eines de gestió de requeriments, gestió de defectes i proves que proporcionarà BIT a l'empresa adjudicatària i sobre pràctiques recomanades, terminologies i directrius per una gestió de projectes exitosa (PMBOK). s'emmarca en la metodologia coneguda com cascada, on progressivament s'executen en diferents etapes que s'inicien només quan l'anterior ha finalitzat.

https://ajuntament.barcelona.cat/institut-innovacio-tecnologia/sites/default/files/2023-11/metodologia_adinet_de_desenvolupament.pdf

La metodologia ADINET es divideix en les següents fases: llançament, elaboració, construcció i transició, les quals es descriuen a continuació.

15.1 Fase de llançament

La fase de llançament té com a principals objectius redactar un pla de contracte i elaborar un pla de riscos, consensuat entre el cap de contracte de l'empresa adjudicatària i el cap de contracte de BIT, i basats en l'oferta realitzada per l'empresa adjudicatària.

El pla de riscos ha d'incloure la descripció detallada d'aquells riscos i problemes que sorgeixin i s'identifiquin al llarg del desenvolupament del contracte. El contingut mínim del que ha de disposar és: objectius del pla, identificació dels riscos principals, accions mitigadores i preventives, calendari d'execució del pla i mecanismes de seguiment i control del pla.

Ambdós plans hauran de ser aprovats per el comitè de direcció del contracte, i addicionalment es convocarà una reunió de llançament o Kick-Off del contracte.

15.2 Fase d'elaboració

La fase d'elaboració té com a objectius identificar tots els requisits funcionals i tècnics del sistema i definir l'arquitectura sobre la qual es construirà aquest.

En aquesta fase, serà obligatori per part de l'empresa adjudicatària elaborar una maqueta que inclogui les funcionalitats definides per tal de que la persona usuària les pugui validar. Un cop finalitzada la fase, l'empresa adjudicatària haurà de presentar els següents productes i documentació per validar i acceptar: document visió amb els requisits del

sistema, document glossari amb les definicions dels termes que requereixin ser detallats, casos d'ús del sistema i workflow, document d'especificacions o requisits no funcionals del sistema, maqueta, document d'arquitectura del sistema i pla de proves.

El pla de proves ha de contenir com a mínim les següents proves tipus per tal d'assegurar el correcte funcionament del sistema:

Tipus de proves	Casos
Unitàries	4 casos de prova unitària per a cada cas d'ús crític/principal
Integració	1 cas de prova d'integració per a cada requeriment d'integració
Rendiment	1 cas de prova d'integració per a cada requeriment de rendiment
Qualitat de codi	1 cas de prova d'integració per a cada requeriment de qualitat de codi
Usabilitat	1 cas de prova d'integració per a cada requeriment d'usabilitat
Accessibilitat	1 cas de prova d'integració per a cada requeriment d'accessibilitat
Funcionals	1 cas de prova d'integració per a cada cas d'ús com a mínim. Cada escenari d'èxit ha de tenir associada, com a mínim, 1 prova, i cada escenari alternatiu, com a mínim, 1 prova
Acceptació de persona usuària (UAT)	1 cas de prova per a cada requeriment funcional

La fase d'elaboració es considerarà finalitzada quant el/la responsable del contracte de BIT accepti tota la relació de productes i documentació detallada anteriorment. Aquesta acceptació de documentació es portarà a terme al comitè de direcció.

15.3 Fase de construcció

La fase de construcció té com a objectiu la construcció del sistema en base als requeriments definits en fases anteriors.

Durant aquesta fase, es realitzarà un desenvolupament iteratiu, la duració de les quals serà entre 4 i 6 setmanes. Durant aquesta fase, s'haurà d'elaborar el document de disseny tècnic que també inclou el disseny de la base de dades.

L'objectiu d'aquesta fase és la construcció del sistema. Durant aquesta fase es realitzarà un desenvolupament iteratiu. Les duracions de les iteracions seran entre 4 i 6 setmanes.

Durant aquesta fase s'haurà d'elaborar el document de disseny tècnic que inclou el disseny de base de dades. Aquesta documentació ha d'incloure el lliurament de diagrames en fitxer (format estàndard importable des d'eines de modelatge).

Amb cada iteració s'actualitzarà el Pla de Proves en l'eina corresponent, tot incloent la definició dels casos de prova corresponents a les funcionalitats afegides. Es realitzarà el

registre en aquesta eina del Resultat de l'Execució juntament amb l'enregistrament dels resultats obtinguts. Com a prova d'aquest enregistrament es pot utilitzar:

- Fitxer de resultats generat per l'eina d'execució de proves.
- Fitxer log de l'aplicació.
- Captura de finestres amb el resultat de les proves.

Aquests resultats es presentaran després de cada iteració al Cap responsable del contracte de BIT per a la seva avaluació i validació. Aquesta validació serà necessària per poder donar per tancada cada iteració i poder començar l'execució de la següent.

Abans de passar a la fase de Transició, per tant com a mínim a l'última iteració prevista del producte, caldrà que el Cap responsable del contracte de BIT validi el sistema construït amb la verificació dels resultats obtinguts en l'execució de totes les proves previstes al Pla de Proves.

Abans de tancar cada iteració es presentarà la documentació tècnica de cada iteració:

- Document de Disseny Tècnic

A la finalització de cada iteració, si BIT ho considera necessari, es podrà realitzar una validació del sistema construït per part de la persona usuària.

15.4 Fase de Transició

L'objectiu d'aquesta fase és la finalització del contracte. Prèviament al seu tancament i dins d'aquesta darrera fase, es realitzaran les següents tasques:

- Validació de tot el sistema per part de la persona usuària.
- Execució del Pla de Gestió del Canvi segons el Pla de Gestió del Canvi previst i aprovat a la fase anterior:
 - Comunicació del calendari de desplegament del sistema.
 - Formació del personal (tant persones usuàries com tècnics).
 - Desplegament a Producció. L'Ajuntament podrà participar en totes les activitats de posada en producció del sistema construït.
 - Traspàs a l'equip responsable del seu manteniment.
- Lliurament de la documentació del sistema:
 - Descripció funcional.
 - Descripció tècnica.
 - Manual de persona usuària.
 - Manual tècnic o d'administració.
 - Full d'escalats: l'empresa adjudicatària és responsable d'elaborar i lliurar a BIT el Full d'escalats de l'aplicació desenvolupada. Aquest full s'haurà d'elaborar segons el model de plantilla utilitzat per BIT i d'acord amb les responsabilitats dels diferents equips i entorns tècnics existents al BIT.

Aquest full ha de servir perquè el personal del SAU de BIT pugui escalar correctament les incidències relacionades amb l'aplicació objecte del contracte al tercer nivell del SAU.

El tancament d'aquesta fase de Transició està condicionada pel fet que el Cap responsable del contracte de BIT rebi i accepti formalment la relació de lliuraments inclosos a l'abast del contracte. L'acceptació formal del contracte es farà en reunió del Comitè de Direcció del contracte. El fet de no assolir els objectius d'aquesta fase de Tancament, suposarà la parada del contracte.

16 ANNEX 4. Catàleg d'aplicacions incloses al Servei de manteniment

16.1 Llista de serveis i aplicacions

A continuació es troben classificats els serveis i aplicacions del contracte amb:

- El seu horari (segons apartat 9.1.2 Horaris de la prestació dels serveis del present plec).

A continuació es troben classificats els serveis i aplicacions del contracte:

Codi Servei	Nom Servei	Codi Aplicació	Aplicació	Horari		Gerència
				Funcionament	Servei	
SER0004	Ajuts econòmics serveis socials	APPXXXX	Salesforce - Ajuts Econòmics	10 x 5	10 x 5	Gerència d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat (DSSCiC)
SER00XX	Equipaments i altres recursos Persones vulnerables	APP0257	Salesforce - ICR	10 x 5	10 x 5	
SER0015	Servei d'atenció Domiciliària	APPXXXX	Salesforce - Atenció domiciliària	10 x 5	10 x 5	
SER0009	Expedients Serveis Socials	APPXXXX	Salesforce - Gestió d'usuaris, procés d'atenció i prescripció bàsica	24 x 7	10 x 5	

Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia

Direcció de Serveis de Tecnologia i Transformació Digital de Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció

SER0007	Equipaments	APPXXXX	Salesforce - Allotjament	24x7	10x5	
SER0017	Servei indicadors i explotació de dades	APPXXXX	Salesforce - Explotació de dades i ETLs	10 x 5	10 x 5	
SER0006	Campanyes	APPXXXX	Campanyes	10 x 5	10 x 5	la Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminismes i LGTBI
SERYYYY	Desenvolupaments transversals	APPXXXX	Desenvolupaments transversals Salesforce	10 x 5	10 x 5	Transversal

17 ANNEX 5. Volumetries i dates del servei de manteniment

En el present annex es mostren les volumetries pròpies del present contracte a partir de les quals s'obté l'import de licitació.

17.1 Manteniment Recurrent, Correctiu i STM

El detall de les volumetries per cadascun dels serveis i cada anualitat del contracte i el seu període de transició previst es troben a l'annex ***"Càlcul detallat import de contracte_Implantació Salesforce_vdef.xlsx, full Càlcul pressupost manteniment"***. S'indica per a cada un dels Servei-Aplicació que conformen l'abast del present contracte i cada un dels serveis inclosos plec (manteniment correctiu, manteniment recurrent i serveis transversals de manteniment) l'esforç necessari per realitzar les tasques associades.

S'entén per esforç el volum d'incidències tipus (IT) que es produeixen en el servei de manteniment correctiu de forma habitual, de peticions tipus (PT) que es produeixen en el servei de manteniment recurrent de forma habitual i per als serveis transversals de manteniment el volum de tasca tipus (TT) que es requereixen normalment.

Aquest volum d'incidències tipus (IT), peticions tipus (PT) i tasques tipus (TT) s'ha calculat a partir d'una línia base, que és el resultat obtingut d'un recull de la informació existent de contractes realitzats amb anterioritat, de similar complexitat i entorn tecnològic.

L'esforç dels serveis de manteniment correctiu i manteniment recurrent es representa en incidències tipus (IT) i peticions tipus (PT) de cada servei/aplicació (*en els casos que no hi hagi aplicació però existeixi un servei d'aplicació, i l'esforç es calcula per aquest servei*).

L'esforç dels serveis transversals de manteniment i evolutius identificats es representa en tasques tipus (TT) per cada servei/aplicació (*en els casos que no hi hagi aplicació però existeixi un servei d'aplicació, i l'esforç es calcula per el total del servei*).

17.2 Llicències

Aquest contracte no inclou llicències inicialment, però durant l'execució del contracte es podran incloure ja sigui utilitzant la capacitat del propi contracte o a través d'una ampliació (veure clàusula 20 plec de clàusules administratives particulars).

17.3 Transició

Codi Servei	Nom Servei	Codi Aplicació	Aplicació	Hores transició
SER0004	Ajuts econòmics serveis socials	APPXXX X	Salesforce - Ajuts Econòmics	N.A.
SER00XX	Equipaments i altres recursos Persones vulnerables	APP025 7	Salesforce - ICR	N.A.
SER0015	Servei d'atenció Domiciliària	APPXXX X	Salesforce - Atenció domiciliària	200
SER0009	Expedients Serveis Socials	APPXXX X	Salesforce - Gestió d'usuaris, procés d'atenció i prescripció bàsica	300
SER0007	Equipaments	APPXXX X	Salesforce - Allotjament	N.A.

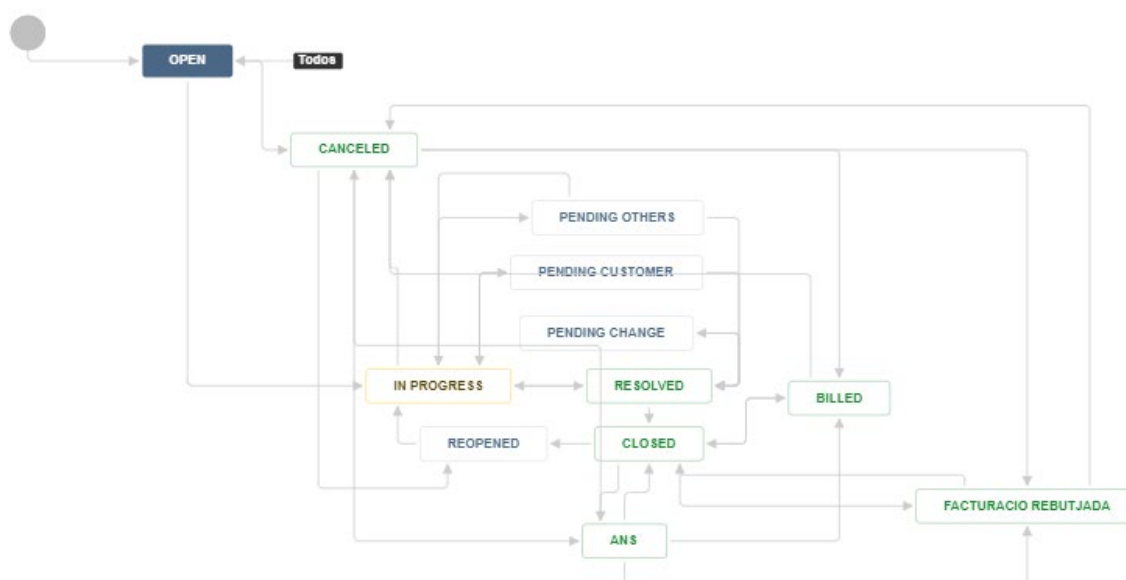
SER0017	Servei indicadors i explotació de dades	APPXXX X	Salesforce Explotació dades i ETLs - de	100
SER0006	Campanyes	APPXXX X	Campanyes	350
SERYYYY	Desenvolupaments transversals	APPXXX X	Desenvolupaments transversals Salesforce	200

18 ANNEX 6 : Fluxos a l'eina de ticketing

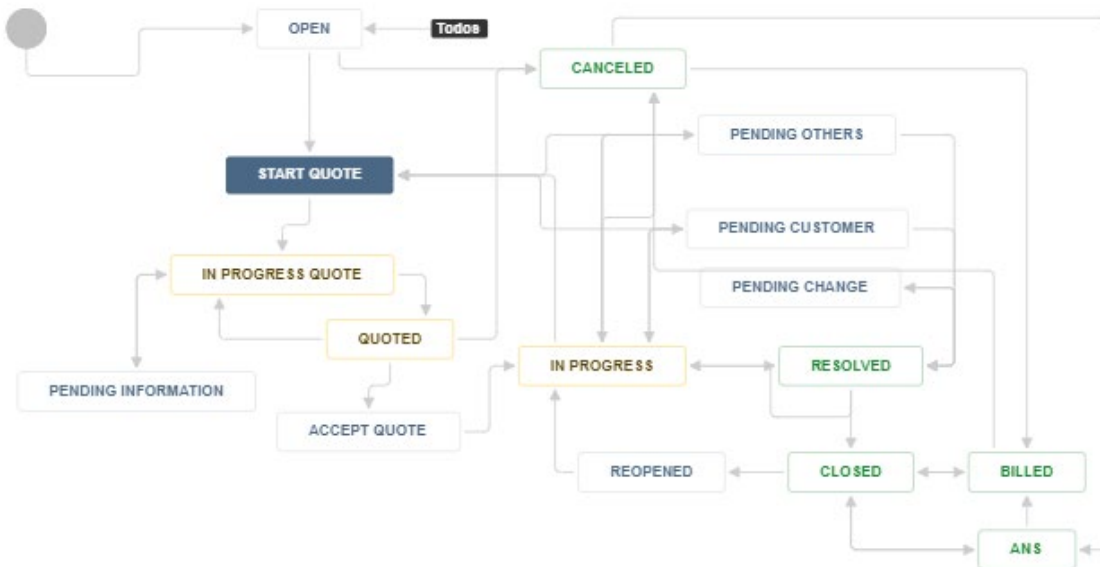
A continuació es detallen a mode il·lustratiu els fluxos, actuals en el moment de licitar el contracte, de tramitació dels manteniments a l'eina de ticketing.

Aquests fluxos poden variar durant l'execució del contracte, en aquest cas BIT comunicarà a l'empresa adjudicatària els canvis en els fluxos.

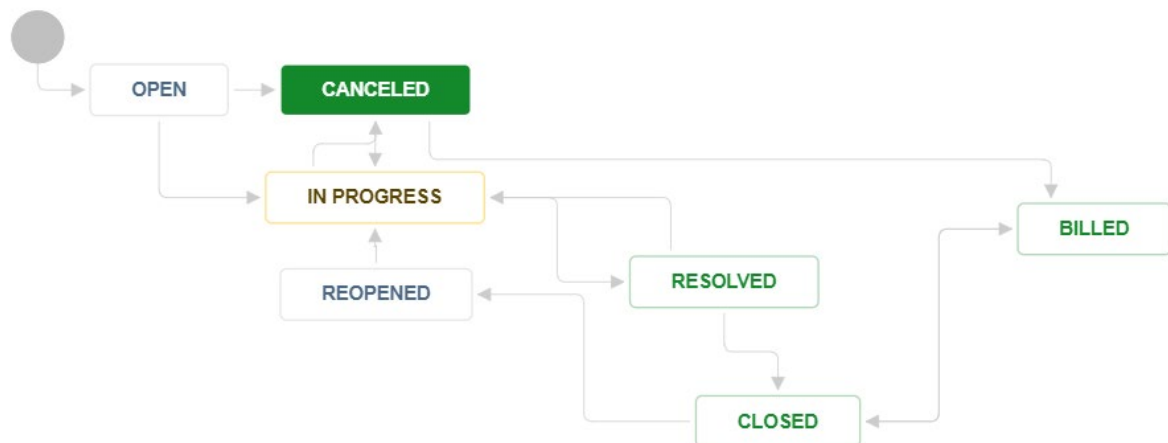
18.1 Manteniment correctiu



18.2 Manteniment recurrent i evolutius identificats



18.3 Serveis Transversals de Manteniment

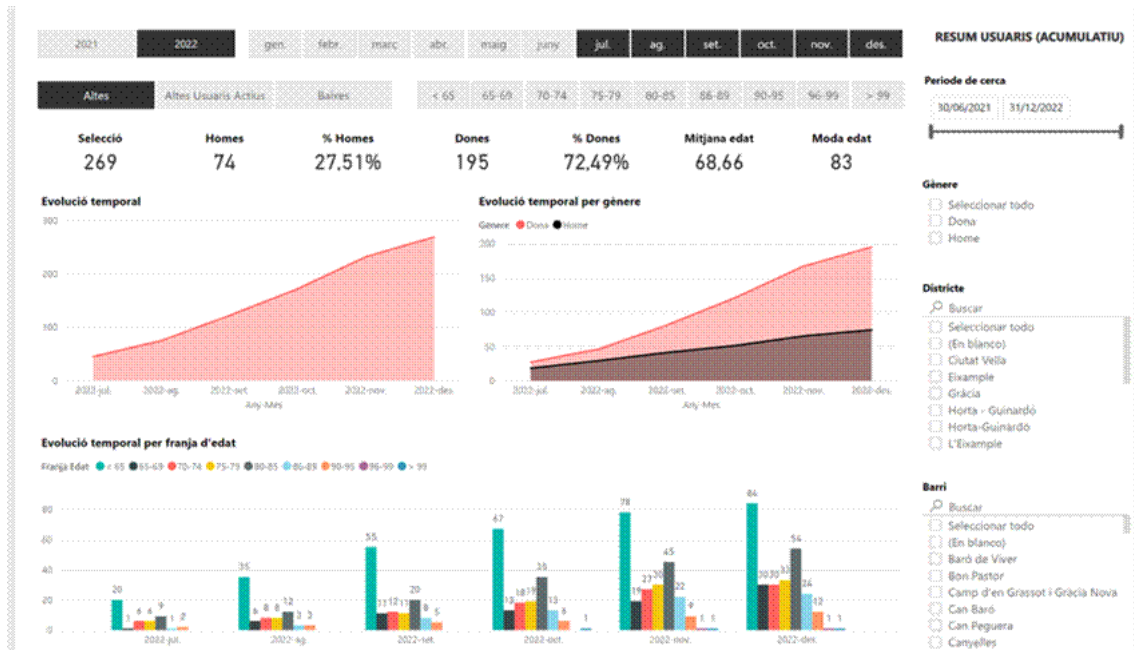


19 ANNEX 7 : Informes de Vincles

Conjunt d'informes desenvolupats en PowerBi:

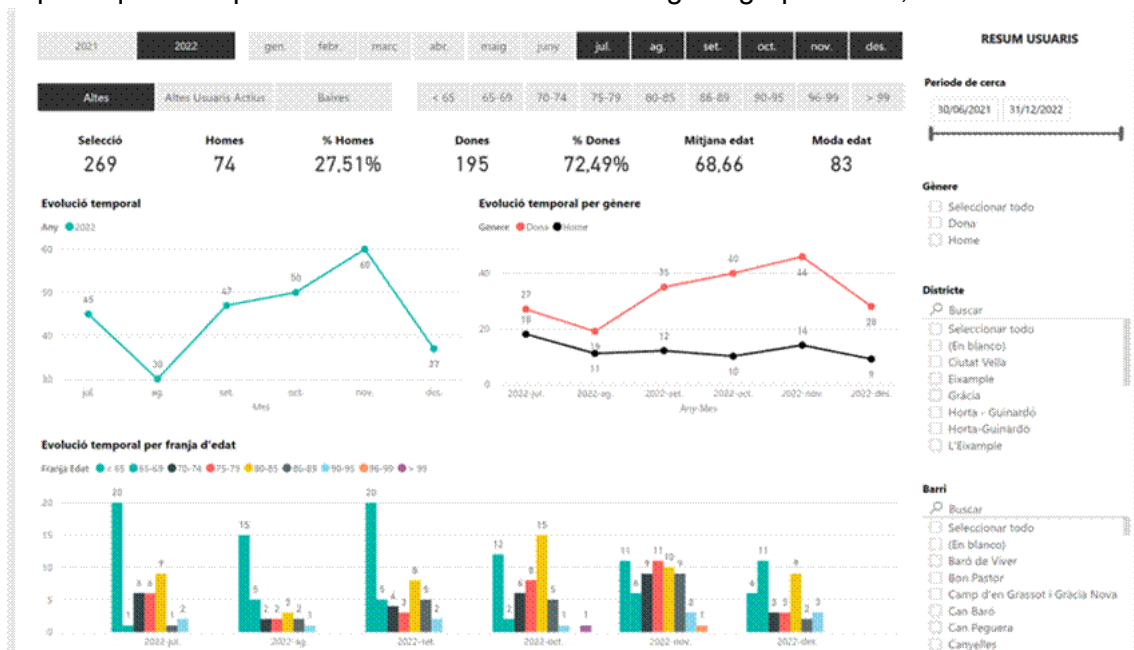
Resum usuaris (acumulatiu)

Aquest quadre representa les altes dels usuaris de manera acumulativa segons grups d'edat, sexe i barri.



Resum usuaris

Aquest quadre representa les altes dels usuaris segons grups d'edat, sexe i barri.



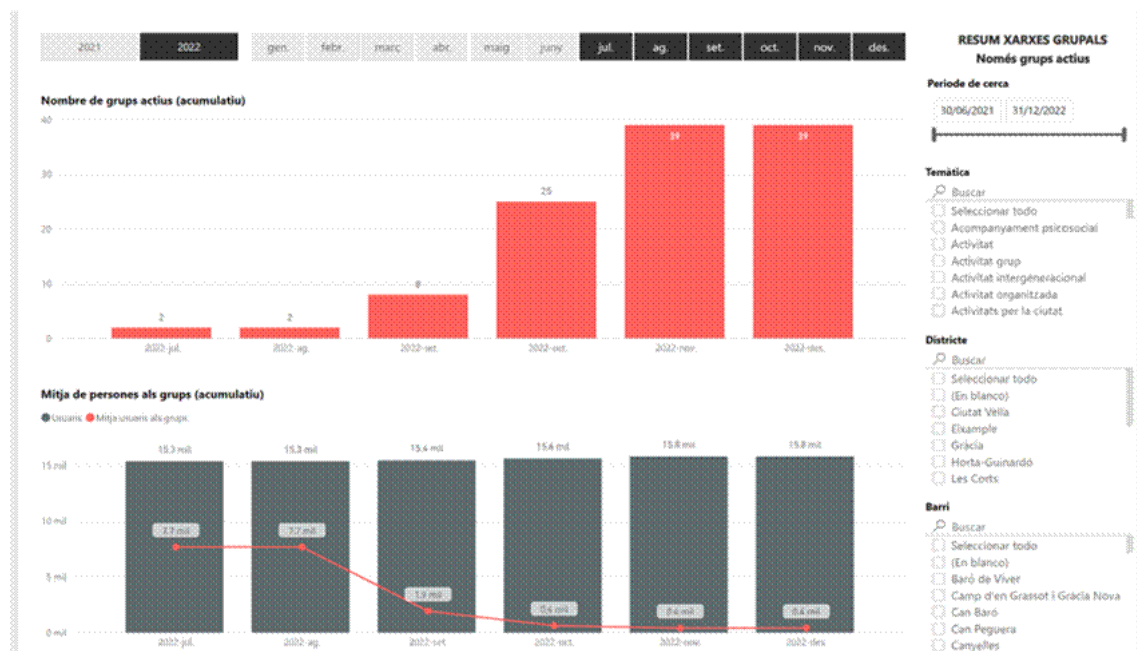
Resum xarxes personals

Aquest quadre representa la mitjana aritmètica i la moda de les persones que hi ha a la xarxa personal dels usuaris així com la mitja d'interaccions i mitja de funcions.



Resum xarxes grupals (I)

Aquest quadre representa el nombre de grups actius (acumulatius) i la mitja de persones als grups (acumulatiu).



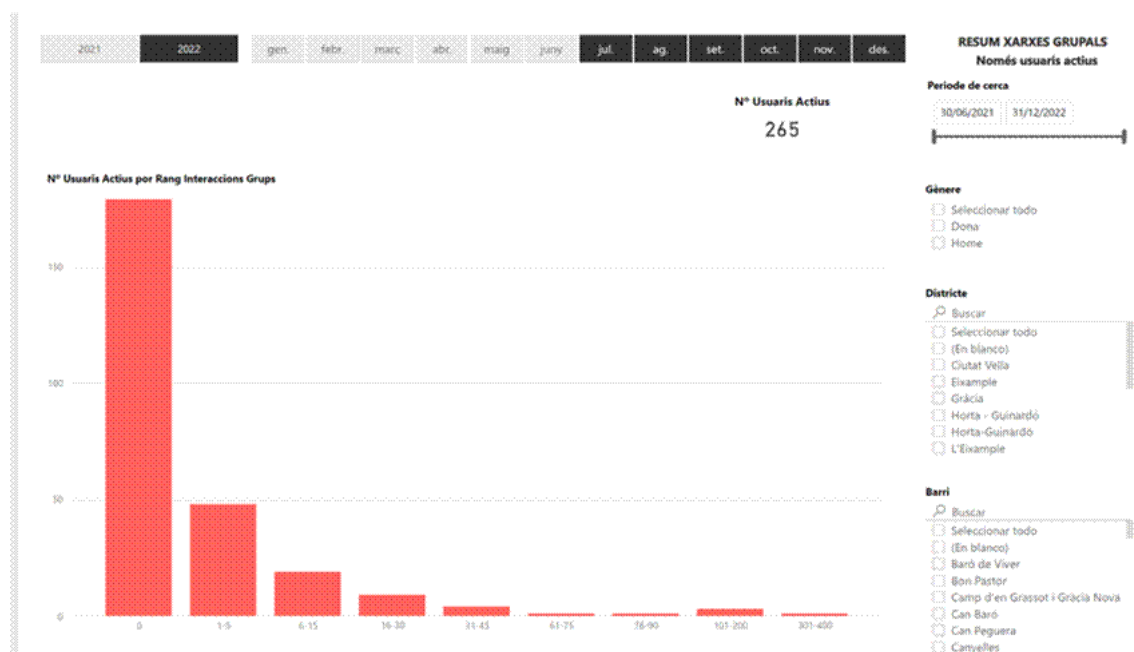
Resum xarxes grupals (II)

Aquest quadre representa el nombre de grups creats segons la temàtica i el barri.



Resum xarxes grupals (III)

Aquest quadre representa el nombre de grups creats segons la temàtica i el barri (acumulatiu).



Quadre resum de grups (IV)

Aquest quadre representa les intervencions a cada grup per part tant dels intervinents com els dinamitzadors dels mateixos.

2021

2022

gen.

febr.

març

abr.

maig

juny

jul.

ag.

set.

oct.

nov.

des.

Cap de setmana

Festiu

Laborable

QUADRE RESUM GRUPS

Només usuaris actius

Període de cerca

30/06/202131/12/2022

<

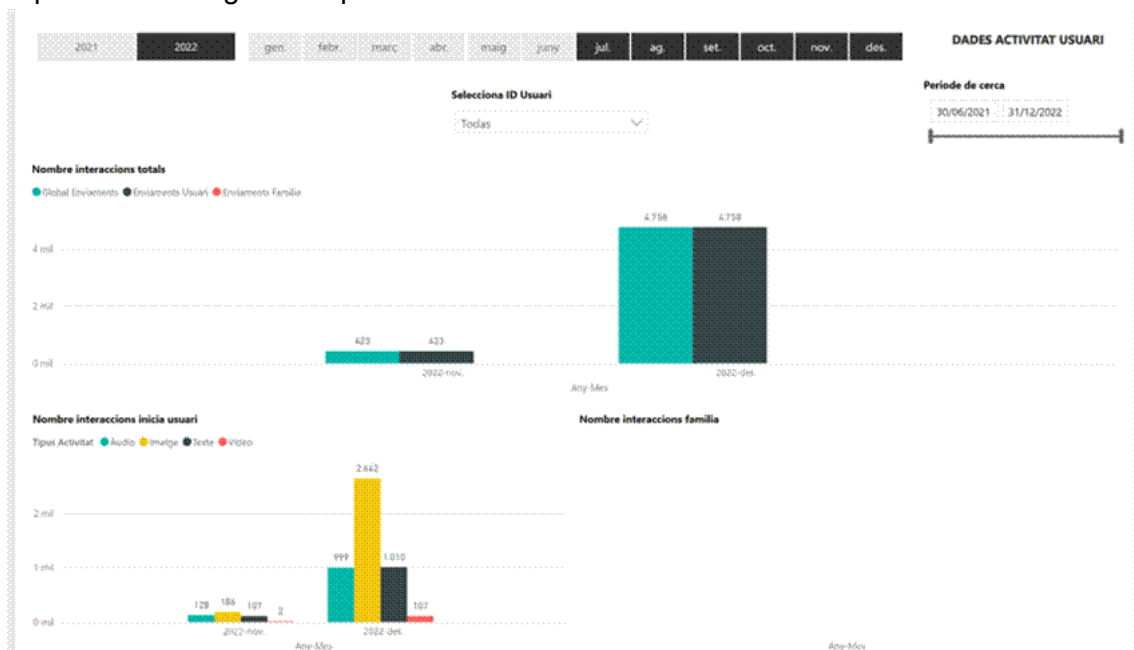
Fitxa Dades Usuari - Servei

Aquest quadre permet conèixer per un usuari particular la informació disponible del propi usuari així com dades relacionades amb el servei a la plataforma Vincles.

DADES USUARI	Selecciona ID Usuari	DADES SERVEI																																											
	145																																												
Districte Eixample Barri L'Antiga Esquerra de l'Eixample Edat 83 Gènere Dona		Data alta 21/02/2017 Viu a Barcelona Sí <table> <tr> <th>Data Alta</th> <th>Persones a la xarxa personal</th> <th>Vincle</th> </tr> <tr><td>18/11/2019</td><td>1</td><td>Amic</td></tr> <tr><td>18/11/2019</td><td>1</td><td>Parella</td></tr> <tr><td>30/10/2019</td><td>1</td><td>Amic</td></tr> <tr><td>26/03/2019</td><td>1</td><td>FRIEND</td></tr> <tr><td>15/02/2019</td><td>1</td><td>PARTNER</td></tr> <tr><td>30/11/2018</td><td>1</td><td>GRANDCHILD</td></tr> <tr><td>27/11/2018</td><td>1</td><td>PARTNER</td></tr> <tr><td>11/10/2018</td><td>1</td><td>FRIEND</td></tr> <tr><td>24/11/2017</td><td>1</td><td>CHILD</td></tr> <tr><td>18/07/2017</td><td>1</td><td>PARTNER</td></tr> </table> <table> <tr> <th>Grups al que pertany</th> <th>Temàtica</th> </tr> <tr><td>Alegria</td><td>Aire Lliure</td></tr> <tr><td>Campanya Vincles</td><td>Aire Lliure</td></tr> <tr><td>FOTOGRAFIA</td><td>Fotografia</td></tr> <tr><td>Jubilats/des amb marxa</td><td>Grups de Barri</td></tr> </table>	Data Alta	Persones a la xarxa personal	Vincle	18/11/2019	1	Amic	18/11/2019	1	Parella	30/10/2019	1	Amic	26/03/2019	1	FRIEND	15/02/2019	1	PARTNER	30/11/2018	1	GRANDCHILD	27/11/2018	1	PARTNER	11/10/2018	1	FRIEND	24/11/2017	1	CHILD	18/07/2017	1	PARTNER	Grups al que pertany	Temàtica	Alegria	Aire Lliure	Campanya Vincles	Aire Lliure	FOTOGRAFIA	Fotografia	Jubilats/des amb marxa	Grups de Barri
Data Alta	Persones a la xarxa personal	Vincle																																											
18/11/2019	1	Amic																																											
18/11/2019	1	Parella																																											
30/10/2019	1	Amic																																											
26/03/2019	1	FRIEND																																											
15/02/2019	1	PARTNER																																											
30/11/2018	1	GRANDCHILD																																											
27/11/2018	1	PARTNER																																											
11/10/2018	1	FRIEND																																											
24/11/2017	1	CHILD																																											
18/07/2017	1	PARTNER																																											
Grups al que pertany	Temàtica																																												
Alegria	Aire Lliure																																												
Campanya Vincles	Aire Lliure																																												
FOTOGRAFIA	Fotografia																																												
Jubilats/des amb marxa	Grups de Barri																																												

Fitxa Dades Usuari - Servei

Aquest quadre permet conèixer per un usuari particular les interaccions que inicia i les que rep del cercle segons el tipus de transacció.



Quadre resum usuaris

Aquest quadre mostra informació resumida de cada usuari. Proporciona informació sobre l'edat, el sexe, el nombre de persones a la xarxa personal en l'últim dia disponible de dades, el nombre de persones que tenia el mes anterior i l'any anterior, de quantes xarxes grupals forma part i el nombre d'interaccions que ha realitzat a les xarxes grupals en total.

2021

2022

gen.

febr.

març

abr.

maig

juny

jul.

ag.

set.

oct.

nov.

des.

QUADRE RESUM USUARIS

Període de cerca

30/06/2021

31/12/2022

Tipus Dia

☐ Seleccionar todo
 ☐ Cap de setmana
 ☐ Festiu
 ☐ Laborable

ID Usuari

☐ Seleccionar totid
 ☐ 57
 ☐ 58
 ☐ 61

Gènere

☐ Seleccionar todo
 ☐ Dona
 ☐ Home

Districte

☐ Buscar
 ☐ Seleccionar todo
 ☐ (En blanco)
 ☐ Ciutat Vella
 ☐ Eixample

Barri

☐ Buscar
 ☐ Seleccionar todo
 ☐ (En blanco)
 ☐ Baró de Viver
 ☐ Bon Pastor

ID Usuari	Gènere	Edat	Vinculats	# Grups Pertany	Vinculats Mes Anterior	Vinculats Any Anterior	Intervencions grup	Intervencions Xarxa Personal
57	Dona	54	0	0	0	0		
58	Dona	54	0	0	0	0		
61	Home	54	0	0	0	0		
62	Home	54	0	0	0	0		
75	Dona	54	0	0	0	0		
77	Dona	81	5	4	5	5		
78	Dona	85	12	3	12	12	48	6
79	Dona	90	3	7	3	3		
80	Home	54	0	0	0	0		
82	Home	54	0	0	0	0		1
87	Home	54	0	0	0	0		
88	Dona	54	0	0	0	0		
95	Dona	54	0	0	0	0		
96	Home	54	0	0	0	0		
97	Home	54	0	0	0	0		
102	Dona	97	6	6	6	6	69	
105	Home	81	1	5	1	2		
107	Dona	86	9	6	9	9	48	
111	Home	54	0	0	0	0		
113	Home	54	0	0	0	0		
114	Dona	54	0	0	0	0		
115	Home	54	0	0	0	0		
116	Dona	54	0	0	0	0		
117	Dona	54	0	0	0	0		
118	Dona	54	0	0	0	0		
Total			15.321	16.304	15.451	15.583	16.574	5.175

Fitxa Grup

Aquest quadre permet conèixer, per cada grup, quin dinamitzador té assignat, el barri del grup, la temàtica, el nombre d'usuaris inclosos en el grup, el nombre mig d'intervencions per dia que els usuaris fan al grup i el nombre mig d'intervencions per dia per part del dinamitzador.

2018	2019	2020	2021	gen.	febr.	març	abr.	maig	juny	jul.	ag.	set.	oct.	nov.	des.	FITXA GRUP	
																Normés usuaris actius	
																Període de cerca	
																01/02/2018 15/03/2023	
																Dinamitzador	
																☐ Buscar	
																☐ Abraham Vazquez	
																☐ Alba Murlana	
																☐ Antonio Vincles	
																Temàtica	
																☐ Buscar	
																☐ Seleccionar todo	
																☐ Acompañamiento psicosocial	
																☐ Activitat	
																☐ Activitat grup	
																Districte	
																☐ Buscar	
																☐ Seleccionar todo	
																☐ Ciutat Vella	
																☐ Eixample	
																Barri	
																☐ Buscar	
																☐ Seleccionar todo	
																☐ Baró de Viver	
																☐ Camp d'en Grassot i Gràcia Nova	
Dinamitzador	Barri	Nom Grup	Nombre Usuaris	Temàtica	Nº Mig Intervencions/dia usuari a grup	Nº Mig Intervencions/dia dinamitzador a grup	</										
Marlen Vincles	Ciutat Meridiana	Formació novembre Ciutat Mer...	12	Formació	4,00	4,00											
Sandra Vincles	Vila de Gràcia	Barri Vila de Gràcia	47	Grup de Barri	2,22	2,94											
Raul S Vincles	L'Antiga Esquerra de l'Eixample	Jubilats/des amb marxa	35	Grup de Barri	16,00	2,91											
Raul S Vincles	El Poble Sec	Barri Poble Sec	84	Grup de Barri	0,75	2,88											
Raul S Vincles	La Bordeta	Barriis Sants-oest	65	Grup de Barri	0,58	2,76											
Sandra Vincles	Vila de Gràcia	Barri de Vila de Gràcia 2	36	Barri	0,38	2,75											
Raul S Vincles	Sants	Barri de Sants	67	Grup de Barri	1,38	2,72											
Raul S Vincles	Sants-Badal	Barri Sants-Badal	38	Grup de Barri	2,27	2,67											
Raul S Vincles	Hostafrancs	Barri Hostafrancs	17	Grup de Barri	0,88	2,61											
Paula Vincles	Navas	Barri de Navas 2	43	Grup de Barri	5,61	2,53											
Paula Vincles	La Sagrera	La Sagrera	41	Barri	8,55	2,55											
Sandra Vincles	Camp d'en Grassot i Gràcia Nova	Barri Camp d'en Grassot	27	Grup de Barri	0,15	2,45											
Marlen Vincles	L'Antiga Esquerra de l'Eixample	Memòria VERMELL	22	memòria	5,61	2,45											
Paula Vincles	Navas	Navas	37	Barri	1,70	2,42											
Marlen Vincles	La Bordeta	Memòria TARNONIA	26	memòria	4,63	2,41											
Sandra Vincles	La Salut	Barri La Salut	12	Grup de Barri	0,21	2,39											
Dalia Vincles	El Clot	Grup del Barri EL CLOT 2	128	Aire Lliure	12,55	2,39											
Paula Vincles	Sant Andreu de Palomar	Barri Sant Andreu	40	amistat	14,88	2,36											
Paula Vincles	El Congrés i els Indians	El Congrés i els Indians	19	Barri	2,67	2,36											
Paula Vincles	Sant Andreu de Palomar	Barri Sant Andreu 2	50	Grup de Barri	4,18	2,30											
Dalia Vincles	Provençals del Poblenou	barri de Provençals	44	Aire Lliure	1,09	2,28											
Dalia Vincles	El Poblenou	Poblenou 2	20	Grup de Barri	0,38	2,28											
Sandra Vincles	L'Antiga Esquerra de l'Eixample	De Oca en Oca	4	Aire Lliure	1,36	2,27											
Paula Vincles	Sant Andreu de Palomar	Provençals de Sant Andreu	18	Plaça de Poblenou	4,34	2,27											

Quadre resum grups

Seguint el format de l'anterior quadre, aquest mostra informació resumida de cada grup. Proporciona informació sobre la temàtica del grup, qui és el seu dinamitzador, quants membres té el grup i quantes interaccions s'han fet (és una versió més resumida del quadre anterior).

2021

2022

gen.

febr.

març

abr.

maig

juny

Jul.

ag.

set.

oct.

nov.

des.

Cap de setmana

Festiu

Laborable

QUADRE RESUM GRUPS

Només usuaris actius

Període de cerca

30/06/202131/12/2022

Nom Grup	Temàtica	Barri	Dinamitzador	Usuaris	Intervencions	Membres	Intervencions	Dinamitzador
Grup del Barri FORT PIENC	Grup de Barri	Fort Pienc	Maria Vincles	74		773		61
Música tota la vida (viol)	Música	Sants-Badal	Sara Vincles	52		689		41
Canal Acompanyament 0	Acompanyament...	Tots	Raul S Vincles	57		688		36
Jubilats/des amb mena	Grup de Barri	L'Antiga Esquerra de l'Eixample	Raul S Vincles	35		624		96
Barri Sant Andreu	amistat	Sant Andreu de Palomar	Paula Vincles	40		569		78
Barri EL CAMP DE L'ARPA	Grup de Barri	El Camp de l'Arpa del Clot	Dalia Vincles	35		512		70
Grup del Barri EL CLOT 2	Aire Lliure	El Clot	Dalia Vincles	128		493		79
Barri Dreta Eixample	Grup de Barri	Dreta de l'Eixample	Sandra Vincles	55		480		74
Grup de CINEMA	Cinema	La Vermeda i la Pau	Sara Vincles	23		466		47
Grup del Barri EL GUINARDÓ	Barri	El Guinardó	Paula Vincles	52		451		73
Amistat Districte St Andreu	amistat	Sant Andreu de Palomar	Paula Vincles	21		422		35
La Sagrera	Barri	La Sagrera	Paula Vincles	41		366		84
Barri EL CAMP DE L'ARPA 2	Grup de Barri	El Camp de l'Arpa del Clot	Dalia Vincles	30		351		68
Passejades i activitats 2	Aire Lliure	La Vila Olímpica del Poblenou	Raul S Vincles	36		322		58
Alegria	Aire Lliure	La Nova Esquerra de l'Eixample	Maria Vincles	20		317		27
Barri Sagrada Família 2	Grup de Barri	Sagrada Família	Sandra Vincles	55		312		67
10 juny Activitat de poesia	Activitat interge...	Tots	Raul S Vincles	7		290		15
Amb Bon Humor	Grup d'inten...	Tots	Yolanda Vincles	19		275		40
Grup de CUINA	Cuina	El Clot	Dalia Vincles	44		270		45
Barri de Navas 2	Grup de Barri	Navas	Paula Vincles	43		269		84
Barri Nova Esquerra	Grup de Barri	La Nova Esquerra de l'Eixample	Maria Vincles	79		269		56
Memòria VERMELL	memòria	L'Antiga Esquerra de l'Eixample	Marlen Vincles	22		265		81
Barri de Vilapicina i la Torre	Grup de Barri	Vilapicina i la Torre Llobeta	Aneia Vincles	53		256		51
Total						23.335		8.086

Dinamitzador

Buscar

Abraham Vazquez

Alba Murlana

Antonin Vincles

Grup

Buscar

1 FORMACIÓ DILLUNS LA VERNE

1 Formació Barceloneta DILLUNS

1 Animació Roca

Temàtica

Buscar

Seleccionar todo

Acompanyament psicolocial

Artivitat

Districte

Buscar

Seleccionar todo

Clutat Vella

Fàtima

Barri

Buscar

Seleccionar todo

Baró de Viver

Cann d'en Graelst i Gèlia Nova

Dinàmica horària

Aquest quadre mostra en quin moment del temps es realitzen les interaccions, tant a la xarxa personal com a la xarxa grupal.

