

ANNEX I DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE ESPECÍFIC DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL CRM DEL DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISME CORRESPONENT A LA CATEGORIA B (SERVEI DE CONSTRUCCIÓ I/O MANTENIMENT DE SISTEMES D'INFORMACIÓ AMB TECNOLOGIES NO ESPECÍFIQUES) INCLÒS EN L'EXP. CTTI-2025-96 DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER A L'ADHESIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE DEFINICIÓ, GESTIÓ, CONSTRUCCIÓ, MANTENIMENT I OPERACIÓ, I EL SUPORT A LES SOLUCIONS TIC, PER AL CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

Expedient núm.: CTTI/2026/158

Amb la presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

ÍNDEX

1.	ABAST DEL SERVEI	3
2.	SITUACIÓ ACTUAL	4
3.	REQUISITS FUNCIONALS	7
4.	CONJUTS DE DADES I INTEGRACIONS AMB LA PTD	17
	Metodologia d'execució dels evolutius	18
4.1.	Requeriment d'evolutius per tipologia	18
5.	REQUISITS NO FUNCIONALS	19
6.	PRESTACIÓ DEL SERVEI	20
6.1.	Model de quantificació dels serveis de manteniment	20
6.1.1.	Serveis tecnològics sota demanda	20
	(Petits evolutius de manteniment d'aplicacions)	20
	Classificació del desenvolupament de petits evolutius	21
6.1.2.	Serveis tecnològics recurrents	22
6.2.	Fases de la preparació del servei	23
6.2.1.	Fases del servei	23
6.2.2.	Pla d'adquisició de coneixement	24
6.2.3.	Pla de devolució del servei	25
7.	RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS	26
8.	EQUIP DE TREBALL	26
9.	EINES I L·LICÈNCIES	28
10.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS DELS CONTRACTES ESPECÍFICS	29

1. ABAST DEL SERVEI

L'abast de la present licitació és la contractació dels serveis de manteniment i gestió de plataforma associats al Sistema de gestió empresarial, CRM del Departament d'Igualtat i Feminisme.

Aquest plec regula exclusivament el manteniment de l'aplicació i els petits evolutius derivats del manteniment. No inclou serveis de construcció inicial ni grans evolutius de noves funcionalitats.

Les tasques requerides en aquesta licitació formen part dels següents serveis i activitats del Sistema Dinàmic d'Adquisicions amb codi expedient CTTI-2025-96, concretament als de la Categoria B – Construcció i/o manteniment de sistemes de informació amb tecnologies específiques:

Àmbits d'activitat del Servei	
Serveis de manteniment	Serveis de gestió operativa dels sistemes d'informació. Gestionar l'activitat diària del servei de manteniment garantint l'operativitat del mateix al llarg del temps
	Serveis de suport funcional, tècnic i operatiu a l'ús del sistema d'informació
	Serveis de manteniment recurrent que inclouen el manteniment correctiu, preventiu, perfectiu i adaptatiu tècnic dels sistemes d'informació, incloses les proves tècniques i funcionals sobre cada sistema d'informació
	Servei de suport especialitzat en l'ús de solucions transversals i frameworks
	Actualitzacions tecnològiques vinculades a l'obsolescència i roadmap
Serveis de desenvolupament de petits evolutius de manteniment	Evolutiu funcional
	Evolutiu adaptatiu normatiu
	Especificació de requisits (programari i plataforma) / Anàlisi Funcional. Transformar les necessitats i requeriments del client en requisits del programari i requisits de plataforma.
	Disseny de l'arquitectura de la solució (programari i plataforma). Transformar l'anàlisi dels requisits en un disseny de solució.
	Disseny d'usabilitat. Realitzar les tasques d'UX per entendre i definir els perfils d'usuaris
	Disseny detallat (programari). Transformar els requisits, l'anàlisi dels requisits i el disseny de l'arquitectura en un disseny detallat en el que es reflecteixi l'estructura interna de cadascun dels elements o components identificats al disseny de l'arquitectura de la solució.
	Construcció i Proves unitàries (programari). Desenvolupar proves unitàries de la solució.
	Integrar els diferents elements del sistema (elements de programari, elements de maquinari i altres sistemes) per obtenir un sistema complet.

	Proves de qualificació. Validar que el programari es pot instal·lar en l'entorn final i que la solució integral compleix amb els requisits funcionals i no funcionals definits.
	Instal·lar el programari o suport a la seva instal·lació. Inclou totes les activitats requerides en cas que sigui necessari la paquetització i/o virtualització de les funcionalitats requerides del sistema d'informació.
	Suport a l'acceptació del programari. Assistència als usuaris en la comprovació de que el programari compleix amb els requisits establerts.
	Gestió del canvi. Comunicació, formació i suport tant a nivell dels usuaris com del serveis posteriors de suport.
	Pas a manteniment i/o post-implantació. Traspasar el codi, documentació i coneixement al proveïdor que farà el manteniment (encara que sigui un mateix) i a d'altres unitats del model de servei del CTTI.
	Quan els grans evolutius els desenvolupi un tercer, l'adjudicatari de manteniment transferirà coneixement i donarà suport al desenvolupament, posada en producció i postposada, sense assumir la construcció
Serveis de gestió i operació de la plataforma tecnològica	Realitzar la gestió, administració i explotació extrem a extrem dels diferents elements de la plataforma tecnològica
	Gestionar l'arquitectura tecnològica de la plataforma
	Monitorar proactivament segons les directrius del CTTI (Centre de Control), i d'acord als requisits de nivell de criticitat del sistema d'informació.
	Gestionar la capacitat de la plataforma.
	Gestionar els nivells de disponibilitat, backup i recuperació.
	Gestionar l'arquitectura tecnològica de la plataforma
	Realitzar la gestió del govern, qualitat, seguretat, capacitat, disponibilitat, backup i recuperació, monitoratge i proves integrals (E2E) de l'aplicació

2. SITUACIÓ ACTUAL

El CRM d'IFE és un Sistema Corporatiu de Gestió de Relacions (Customer Relationship Management) dissenyat per centralitzar i unificar la informació operativa i estratègica relacionada amb les interaccions del Departament d'Igualtat i Feminisme (DIFE) amb les entitats del sector.

La plataforma actua com a repositori únic de dades, permetent la integració, normalització i explotació de la informació associada a centralitzar dades i consultes territorialitzades i ofereix gestió operativa i visualització analítica per a diferents serveis que es coordinen i gestionen des del Departament d'IFE, com poden ser:

- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)

Servei ambulatori municipal especialitzat en la promoció de la igualtat de gènere i en l'atenció a dones que pateixen discriminacions, violències masclistes o altres situacions derivades de les desigualtats de gènere.

- Serveis d'Atenció Integral LGBTI (SAI)

Serveis municipal que proporciona acompanyament, informació, assessorament i atenció especialitzada a persones LGBTI i al seu entorn.

- Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE)

Servei ambulatori especialitzat exclusivament en violència masclista, tant directa com mitjançant l'impacte en l'entorn familiar o convivencial. Ofereix atenció integral: suport psicològic, social, jurídic i d'infància, amb equips especialitzats en atenció psico-infantil per abordar els efectes de la violència en infants i adolescents.

- Línia 900

Servei telefònic i per correu electrònic disponible les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, destinat a consultes, demandes d'acompanyament i situacions de violència masclista.

- Servei d'Intervenció en Crisi (SIC) Ofereix assistència psicològica immediata en situacions de crisi relacionades amb violències masclistes, especialment feminicidis o temptatives, desplaçant-se on calgui a tot Catalunya.
- Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT)

Recurs on es realitzen visites supervisades i trobades entre infants i progenitors en contextos de conflicte, violència o risc, així com intercanvis de tuteles. No és un servei exclusiu per a casos de violència masclista.

- Serveis d'Acolliment Residencial

Recursos residencials de llarga estada per a dones i fills/es que necessiten allotjament i protecció. Inclouen pisos substitutoris de la llar i cases d'acollida.

El sistema incorpora, a més, mòduls d'anàlítica i visualització que faciliten la construcció de panells (dashboards) i l'aplicació de filtres dinàmics per al tractament i explotació estadística de dades relatives a assistències i entitats de dones al territori català.

Així mateix, l'aplicació es va desplegar en l'entorn de producció el desembre de 2024 i disposa actualment d'un contracte de manteniment vigent fins a l'abril de 2026. Un cop finalitzat aquest període, es requereix garantir la continuïtat del servei mitjançant un nou contracte que assegurï la disponibilitat, estabilitat i evolució del sistema.

Context de la solució

Al segon trimestre de 2023, el Gabinet Tècnic del Departament d'Igualtat i Feminisme va identificar la necessitat de disposar d'una eina que permetés centralitzar el coneixement sobre les activitats que duu a terme el Departament, especialment les relacionades amb les interaccions amb els ens locals de Catalunya i les entitats sense ànim de lucre. Igualment, es va detectar la necessitat de comptar amb un repositori unificat d'indicadors.

En aquest context, finalment es va requerir el desenvolupament i manteniment d'una solució tecnològica que permetés al Departament d'Igualtat i Feminisme (IFE) dur a terme les funcions següents:

- Centralitzar les dades territorials i operatives en un únic repositori.
- Facilitar la consulta i gestió de dades per part de perfils funcionals i tècnics.
- Permetre una visualització avançada mitjançant informes integrats de Power BI, fent servir filtres.
- Facilitar l'accés segur amb credencials corporatives i rols. Garantint un accés segur i basat en restriccions territorials.

- Disposar d'indicadors territorials actualitzables.
- Permetre la consulta i gestió de taules Mestres i Dades operatives.
- Permetre l'exportació i la configuració de vistes.
- Actualitzar indicadors territorials via Flow.
- Recollir i gestionar els diferents tipus d'indicadors, dels quals es nodreixen els quadres de comandaments necessaris pel seguiment de l'operativa de les diferents direccions, i poder així accedir a la informació de manera àgil i amb visualització gràfica.

Completat el procés de contractació i adjudicació, es va procedir a la construcció i posterior manteniment del CRM d'IFE amb les funcionalitats requerides.

Descripció del sistema actual

El CRM d'IFE es va posar en marxa al desembre del 2024 i, un cop s'hagi exhaurit el període de manteniment del contracte actual de desenvolupament i manteniment de l'aplicació (a l'abril del 2026), serà necessari donar continuïtat a aquest servei, per tal de garantir la seva operativitat contínua, seguretat, compliment normatiu, actualització funcional, compatibilitat i suport tècnic. Aquests factors són essencials per mantenir l'eficiència operativa, protegir les dades i garantir una experiència positiva per als usuaris, preservant al mateix temps la inversió realitzada en l'aplicació.

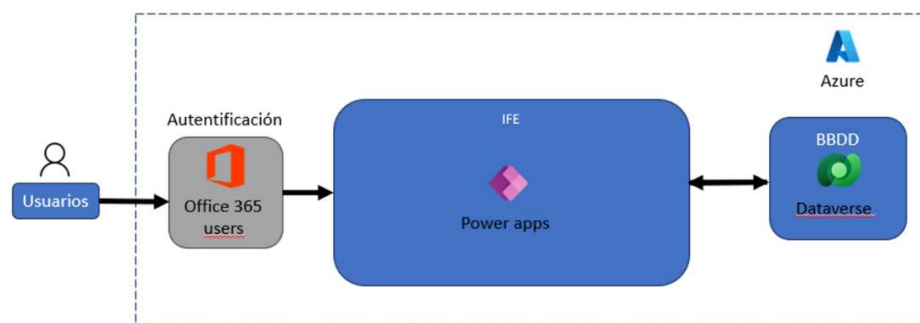
Actualment el CRM d'IFE dona cobertura a les necessitats de dades que té el Departament en quan a la creació de la memòria que es redacta i presenta cada any. Així com, permet mantenir les dades referents a les volumetries tant de contactes i visites que fa la Consellera, com dels serveis que IFE presta a la ciutadania. Tot això incorporat en el quadre de comandament presentat des del Power Point integrat al CRM.

Infraestructura tecnològica actual

L'arquitectura de l'aplicació està basada en un entorn web, desenvolupada en Dynamics 365 i Power Apps, específicament en Microsoft Power Platform – Model Driven App i Dataverse, integrat amb Power BI.

Vista de Context

A continuació es detalla el diagrama de context pel que fa a la interacció dels usuaris al sistema.



3. REQUISITS FUNCIONALS

La solució CRM d'IFE actualment dona cobertura a un conjunt de funcionalitats que constitueixen la base operativa que cal mantenir, evolucionar i garantir durant la vigència del nou contracte de manteniment. Així com la incorporació de noves funcionalitats.

El CRM IFE és una eina corporativa que centralitza, gestiona i explota les dades relacionades amb diversos serveis del Departament d'Igualtat i Feminisme. La solució permet una gestió eficient de la informació territorialitzada, la consulta de dades operatives i la visualització analítica integrada mitjançant Power BI. A més a més, aquest sistema dona suport a la generació de la memòria anual i al registre i control de volumetries associades a visites, contactes i serveis prestats.

L'aplicació integra un quadre de comandament desenvolupat amb Power BI, incrustat dins el CRM, que permet la consulta i explotació de dades en temps real, així com l'aplicació de filtres avançats per a l'anàlisi funcional i operativa.

La continuïtat del servei és imprescindible per garantir:

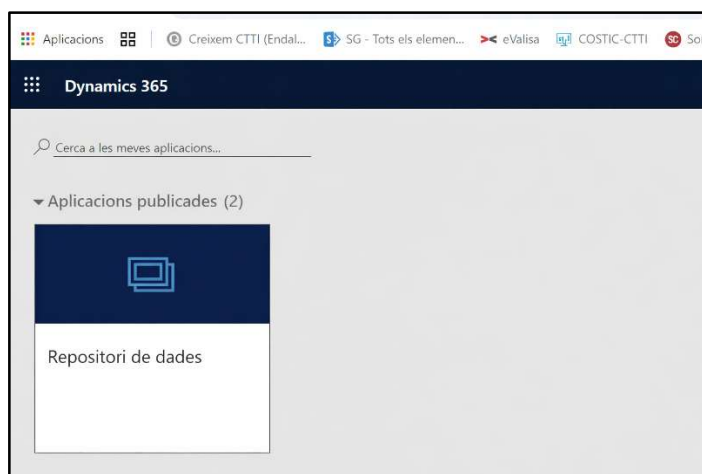
- la seguretat i integritat de les dades,
- el compliment normatiu i tècnic,
- la disponibilitat i rendiment del sistema,
- l'actualització evolutiva i adaptativa,
- la resolució d'incidències i el suport a usuaris,
- i la preservació de la inversió existent.

Funcionalitats clau

A continuació es descriuen les funcionalitats clau de l'aplicació:

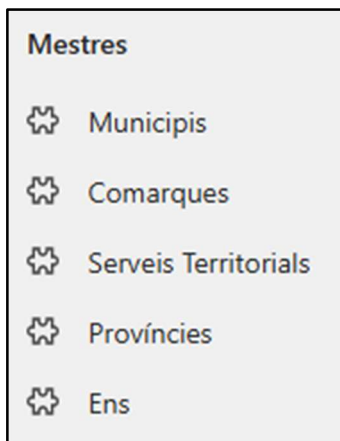
1. Accés i Seguretat

El sistema utilitza autenticació corporativa GICAR i control d'accés basat en rols: Administrador, Manager, Supervisor i Associat. Els rols determinen tant les accions disponibles com la visibilitat de dades amb restriccions territorials.

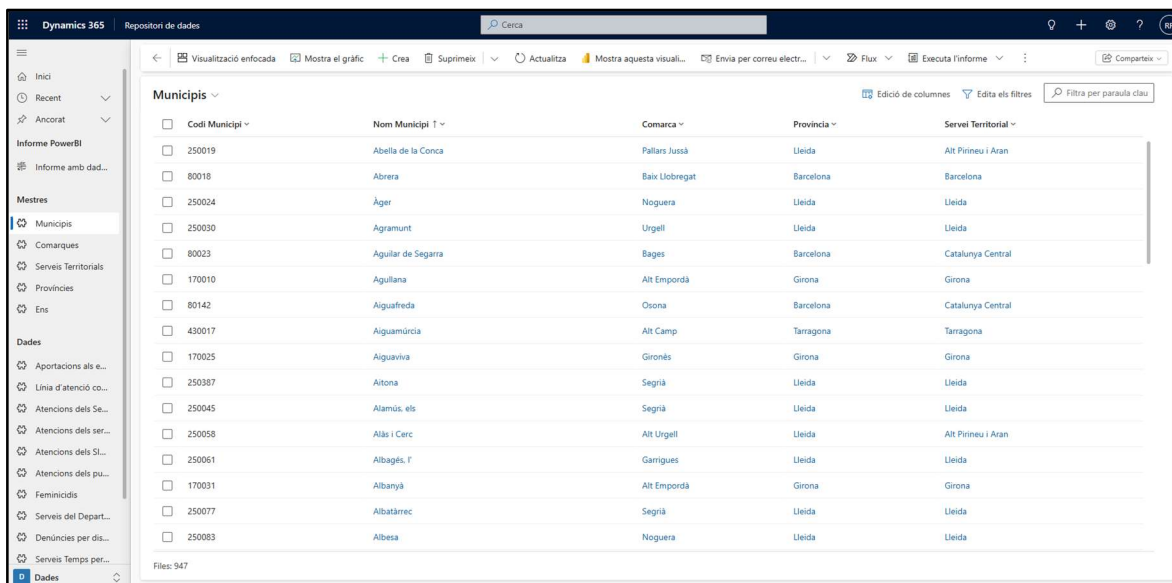


2. Gestió de Taules Mestres

El CRM permet consultar i gestionar entitats mestres com Municipis, Comarques, Províncies, Serveis Territorials i Ens. Per cada registre es pot consultar informació detallada i dades relacionades de serveis com SIAD, SAls, STPT, feminicidis, denúncies, o línia 900.



Per exemple:

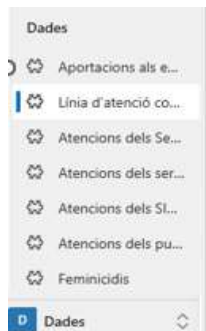
A screenshot of the Dynamics 365 'Repositori de dades' interface. The left sidebar shows a navigation menu with 'Mestres' expanded, listing 'Municipis', 'Comarques', 'Serveis Territorials', 'Províncies', and 'Ens'. The main area displays a table of municipalities. The table has columns for 'Codi Municipi', 'Nom Municipi', 'Comarca', 'Província', and 'Servei Territorial'. It lists 20 municipalities, including Abella de la Conca, Abrera, Ager, Agramunt, Aguil·ler de Segarra, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, Aguil·ler, and Aguil·ler. The bottom status bar indicates 'Files: 947'.

3. Gestió de Dades Operatives

Inclou l'accés i gestió de dades procedents dels serveis corporatius: SIADs, SAls, STPT, Residències, Feminicidis, Denúncies, Serveis del departament, Aportacions municipals, entre altres. La gestió i consulta es realitza mitjançant vistes configurables i filtres.

Per exemple:

A aquestes dades es pot accedir des del panel de l'esquerra del CRM:



El format de presentació al accedir a qualsevol de les dades és el següent:

Any	Data	Durada seg.	Dia setm.	Mes	Hora	Llengua	Sexe	Comarca	Servei Termini...	Província	Lloc de fora de Catalunya d'...	Edat	Estat civil	Pr
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	23:41	Castellà		No consta	No consta	No consta		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Ménys de 5 ...	Dimarts	Desembre	23:38	Castellà		No consta	No consta	No consta		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Ménys de 5 ...	Dimarts	Desembre	17:55	Castellà		Barcelonès	Barcelona	Barcelona		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 15 i 30 ...	Dimarts	Desembre	17:51	Castellà		Barcelonès	Barcelona	Barcelona		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	16:01	Castellà		Gironès	Girona	Girona		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Ménys de 5 ...	Dimarts	Desembre	15:29	Castellà		No consta	No consta	No consta		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 15 i 30 ...	Dimarts	Desembre	16:10	Català		Egdes	Barcelona	Barcelona		No consta	Castellà	
2024	31/12/2024	Entre 15 i 30 ...	Dimarts	Desembre	15:00	Castellà		Garraf	Barcelona	Barcelona		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	15:20	Castellà		Barcelonès	Barcelona	Barcelona		No consta	Soltera	
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	15:09	Castellà		Barcelonès	Barcelona	Barcelona		No consta	Castellà	
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	14:42	Català		Fora de C...	Fora de Catalu...	Fora de C...	Palència	No consta	Vídua	
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	14:03	Castellà		Taragones	Taragona	Taragona		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	12:14	Castellà		Taragones	Taragona	Taragona		No consta	Castellà	
2024	31/12/2024	Entre 15 i 30 ...	Dimarts	Desembre	12:43	Castellà		Vallès Oc...	Barcelona	Barcelona		De 51 a 6...	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 15 i 30 ...	Dimarts	Desembre	12:39	Castellà		Taragones	Taragona	Taragona		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 15 i 30 ...	Dimarts	Desembre	11:32	Castellà		Vallès Oc...	Barcelona	Barcelona		No consta	Separada	

Des d'aquí és pot seleccionar si es vol visualitzar les dades de l'any vigent (presentació per defecte) o tots els anys:

Any	Data	Durada seg.	Dia setm.	Mes	Hora	Llengua	Sexe	Comarca	Servei Termini...	Província	Lloc de fora de Catalunya d'...	Edat	Estat civil	Pr
2024	31/12/2024	Entre 15 i 30 ...	Dimarts	Desembre	17:51	Castellà		Barcelonès	Barcelona	Barcelona		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	16:01	Castellà		Gironès	Girona	Girona		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Ménys de 5 ...	Dimarts	Desembre	15:29	Castellà		No consta	No consta	No consta		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 15 i 30 ...	Dimarts	Desembre	16:10	Català		Egdes	Barcelona	Barcelona		No consta	Castellà	
2024	31/12/2024	Entre 15 i 30 ...	Dimarts	Desembre	15:00	Castellà		Garraf	Barcelona	Barcelona		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	15:20	Castellà		Barcelonès	Barcelona	Barcelona		No consta	Soltera	
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	15:09	Castellà		Barcelonès	Barcelona	Barcelona		No consta	Castellà	
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	14:42	Català		Fora de C...	Fora de Catalu...	Fora de C...	Palència	No consta	Vídua	
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	14:03	Castellà		Taragones	Taragona	Taragona		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 5 i 15 ...	Dimarts	Desembre	12:14	Castellà		Taragones	Taragona	Taragona		No consta	Castellà	
2024	31/12/2024	Entre 15 i 30 ...	Dimarts	Desembre	12:43	Castellà		Vallès Oc...	Barcelona	Barcelona		De 51 a 6...	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 15 i 30 ...	Dimarts	Desembre	12:39	Castellà		Taragones	Taragona	Taragona		No consta	No consta	
2024	31/12/2024	Entre 15 i 30 ...	Dimarts	Desembre	11:32	Castellà		Vallès Oc...	Barcelona	Barcelona		No consta	Separada	

4. Integració amb Power BI

El CRM incorpora un quadre de comandament Power BI integrat que permet consultar informes interactius i territorialitzats. Els usuaris poden aplicar filtres i, si ho necessiten, obrir el Power BI Web per accedir a funcionalitats avançades com exportació a PDF o exploració més detallada.

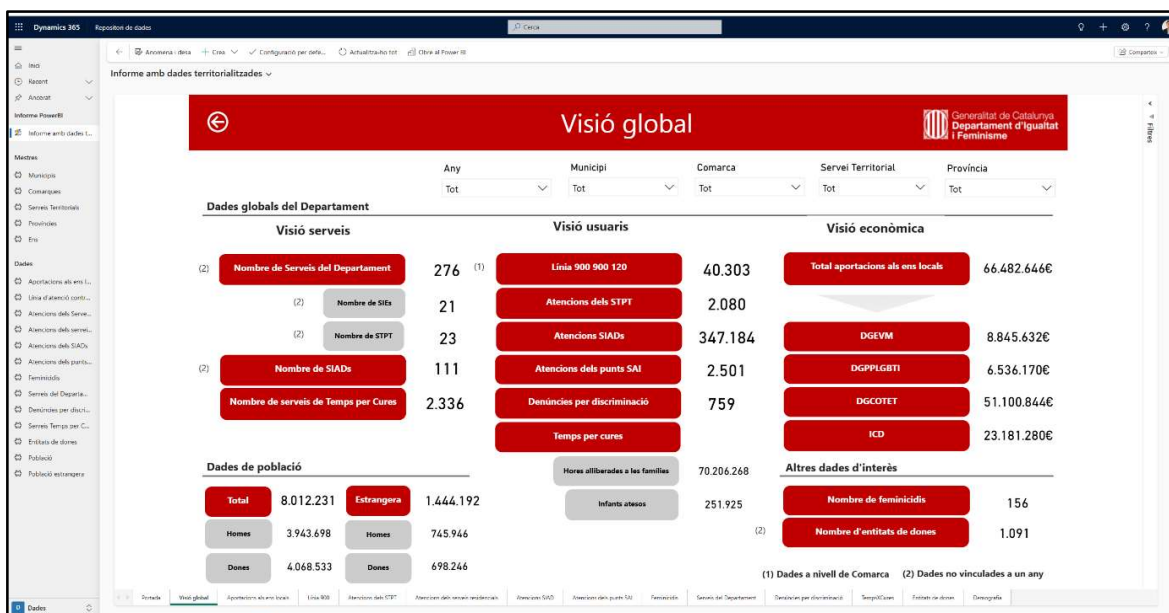
Portada: A través de la portada tindrem l'opció de filtrar els següents camps:

- Municipi
- Comarca
- Servei Territorial
- Província

Per exemple:



- **Visió Global:**



- **Conjunt de dades Mestres:** presenta gràficament les dades segons els serveis i operativa requerida:
 - Aportacions als Ens locals.
 - Línia d'atenció contra la violència masclista.
 - Atencions dels STPT.
 - Atencions dels SIADs.
 - Atencions dels Punts SAI.
 - Feminicidis.
 - Serveis del Departament.
 - Denúncies per Discriminació.
 - Temps per Cures.
 - Entitat de Dones.
 - Demografia (Població i Població Estrangera).

5. Actualització d'Indicadors Territorials

Els indicadors agregats per municipi, comarca, província i servei territorial s'actualitzen mitjançant un Flow de Power Automate. L'usuari selecciona registres i executa el procés per recalculer els valors segons les dades més recents.

Per exemple:

Comarques		Edició de columnes	Edita els filtres	Filtra per paraula clau
☐ Codi Comarca	Nom Comarca			
☐ 1	Alt Camp			
☐ 2	Alt Empordà			
☐ 3	Alt Penedès			
☐ 4	Alt Urgell			
☐ 5	Alta Ribagorça			
☐ 6	Ancòria			
☐ 39	Aran			
☐ 7	Bages			
☐ 8	Baix Camp			
☐ 9	Baix Ebre			
☐ 10	Baix Empordà			
☐ 11	Baix Llobregat			
☐ 12	Baix Penedès			
☐ 13	Barcelonès			
☐ 14	Berguedà			
☐ 15	Cerdanya			

Files: 43

Al clicar sobre qualsevol de les Comarques, es carregarà tota la relació d'indicadors de la Comarca seleccionada.

Barcelonès - Desat
Comarques

General Dades econòmiques Línia d'atenció contra la violència ... Atencions dels Serveis Tècnics de P... Atencions dels SIADs Atencions dels SAls Feminicidis Denúncies per discriminació ...

Codi Comarca * 13

Nom Comarca * Barcelonès

Dades econòmiques

Dades corresponents a 2024

Aportacions Ens Locals (€) 10.221.589,53 €

Línia d'atenció contra la violència masculista

Dades corresponents a 2024

Línia d'atenció contra la violència masculista 4.769

Atencions dels Serveis Tècnics de Punt de Trobada (STPT)

Dades corresponents a 2024

Atencions dels Serveis Tècnics de Punt de Trobada (STPT) 727

6. Configuració de Vistes

Les vistes del CRM són completament configurables: permeten modificar columnes, aplicar filtres per paraula clau, visualitzar dades en una versió simplificada de Power BI i exportar resultats a Excel per a qualsevol entitat. Aquesta configuració ve amb el Microsoft Dynamic i està disponible pels usuaris de la Power App.

Des de la visualització de l'entitat es podran aplicar filtres que modificaran la visualització de les seves dades, alguns d'aquests es mostren a la imatge següent:

Edita els filtres: Municipis ✕

🔄 Restableix al valor per defecte 🗑️ Suprimeix tots els filtres

S'estan mostrant les dades en temps real [Canvia a les dades retingudes](#) ⓘ

	Camp	Operador	Valor
☐	Estat	És igual a	Actiu ✕
☐	Municipi	No és igual a	Fora de Catalunya ✕
☐	Municipi	No és igual a	No consta ✕

+ Afegeix ▾

- + Afegeix una fila
- ≡ Afegeix un grup
- 🔗 Afegeix una entitat relacionada

7. Càrrega de dades

El CRM dona la possibilitat de realitzar la càrrega de dades, de manera que es puguin alimentar les dades de les diferents taules de l'entorn Dataverse (utilitzat per les aplicacions de Power Apps model-driven) a partir de fitxers d'origen en format Excel/CSV.

Aquesta càrrega es realitza de manera manual, seguint el procediment definit basat en l'execució d'aquests passos:

- Preparació de dades.
- Configuració de la importació i mapeig de les dades. S'apliquen els criteris de validació de dades.
- Execució de la càrrega, pròpiament dita.
- Validacions posteriors.
- Resolució d'errors.

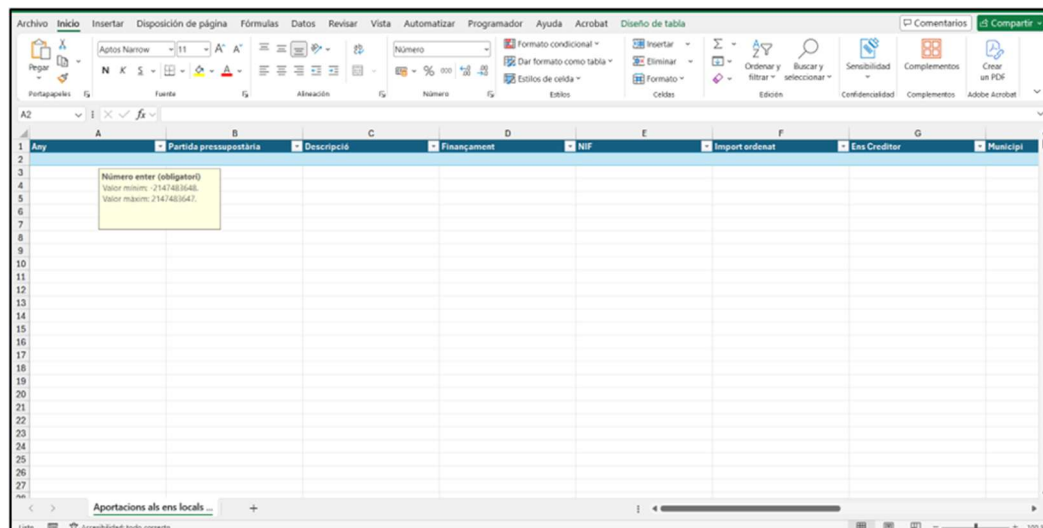
Així mateix aquest procediment contempla la possibilitat de poder realitzar la gestió dels possibles errors i recuperació (roll-back) en cas d'incidències durant l'execució de la carrera.

El procediment parteix de la base de que totes les entitats del CRM es poden importar en fitxers de format CSV/EXC.

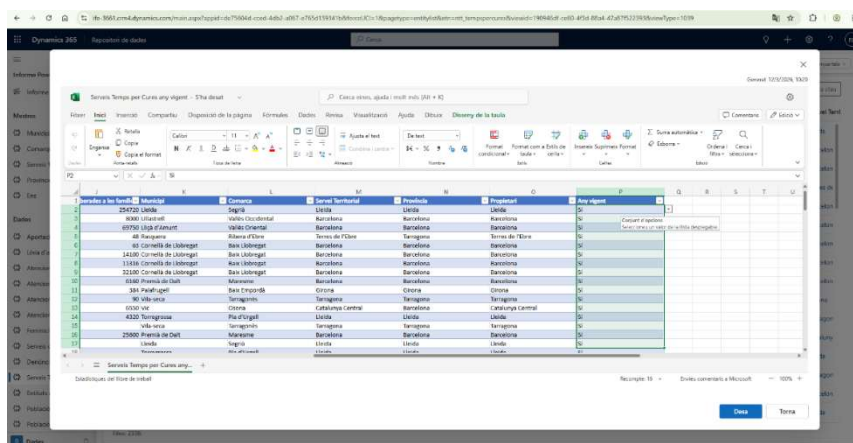
Exemple visual del procés

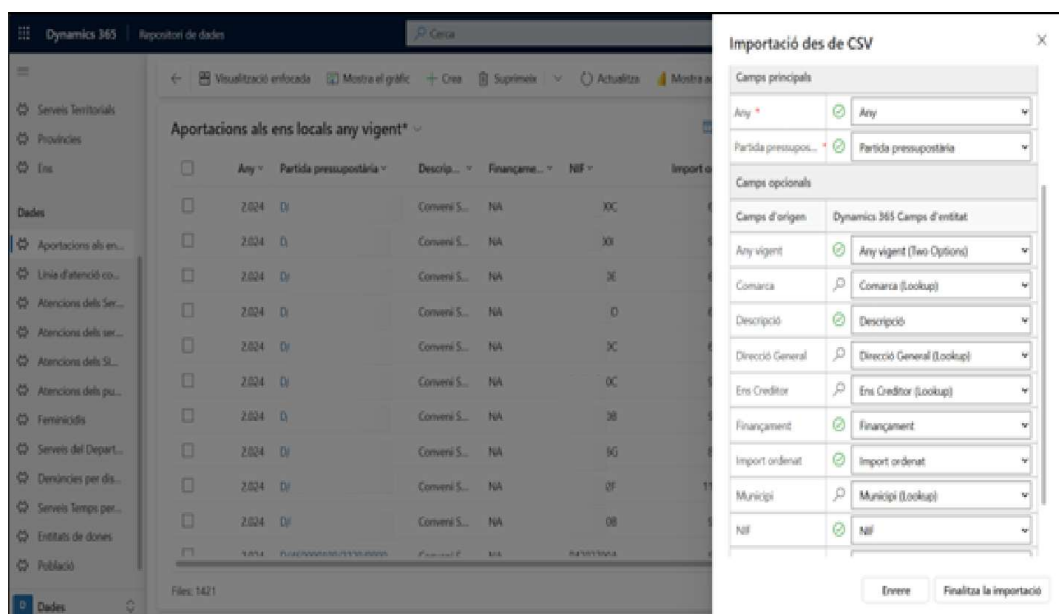
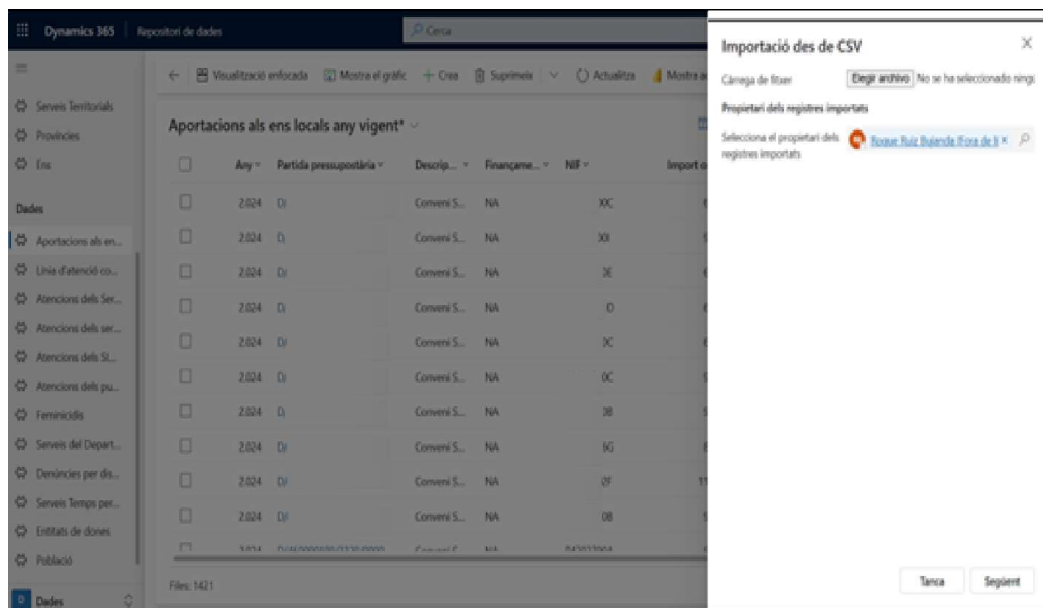
Inicialment es fa una descàrrega de les dades de l'entitat a la qual es vol actualitzar per tal de poder tenir la plantilla d'Excel. S'esborren les dades per deixar el que seria la plantilla que posteriorment s'omplirà amb les dades que es volen carregar.

Any	Descripció del servei	Tipus de servei	Entitat personal	Entitat del servei	Infants a càrrec	Hores allotjades a les fam.	Municipi	País
2024	"Campus d'Estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	9,283	254,720	Llíria	Spain
2024	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	96	8,000	Llíria	Spain
2024	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	498	69,750	Llíria	Spain
2024	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	24	48	Llíria	Spain
2024	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	34	63	Llíria	Spain
2024	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	75	14,100	Llíria	Spain
2024	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	82	11,316	Llíria	Spain
2024	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	248	32,100	Llíria	Spain
2023	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	175	6,160	Llíria	Spain
2024	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	24	384	Llíria	Spain
2024	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	10	90	Llíria	Spain
2024	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	199	6,550	Llíria	Spain
2024	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	50	4,320	Llíria	Spain
2024	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	348	14,100	Llíria	Spain
2023	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria	32	25,600	Llíria	Spain
2023	"Casal d'estiu de futbol"	Curs puntual	Ajuntament de Llíria	Ajuntament de Llíria			Llíria	Spain



Un cop es té la plantilla en format CSV, s'omple el fitxer csv amb les dades que es volen carregar. Seguidament es pot procedir a realitzar la importació de les dades de l'entitat requerida, clicant a l'opció pròpia del Dynamic (tres punts al costat de la corresponent entitat):





Integració amb solucions departamentals o corporatives

No existeix la integració amb altres solucions corporatives, tret de la relació en quan a l'assignació de llicències MS365 – Power Apps i el Sistema de gestió d'usuaris de la generalitat de Catalunya (GICAR).

Tota la informació gestionada dins del CRM és introduïda, consultada i actualitzada directament pels usuaris amb permisos habilitats, sense intercanvi automàtic de dades amb altres plataformes externes.

Cal indicar que el CRM d'IFE, és un sistema d'informació que està considerat amb un nivell de criticitat de negoci mitjà, i per tant li aplicaran els requisits addicionals indicats al llarg de les diferents condicions d'execució corresponents a la seva criticitat.

Noves funcionalitats i millores

L'adjudicatari haurà de donar cobertura, dins l'àmbit del manteniment evolutiu, a la definició, anàlisi funcional, disseny, parametrització, implantació i suport a la posada en marxa de noves funcionalitats i millores del CRM d'IFE. En particular, es consideren prioritaris els requeriments funcionals següents, a falta de la seva validació i treball previ de anàlisis i disseny funcional que es realitzaria durant l'execució del contracte:

1. Registre i seguiment de reunions dels alts càrrecs

- El sistema haurà de permetre registrar de manera estructurada totes les reunions, visites i trobades institucionals de la consellera.
- Per a cada reunió, com a mínim, s'hauran de poder informar els camps següents: data de reunió, acompanya, entitat/empresa, informació, demanda concreta, compromís, seguiment i assistents.
- El model d'informació haurà d'estar alineat amb l'Excel de gestió de visites actualment utilitzat, per tal de facilitar la continuïtat operativa i la migració o càrrega de dades.
- El sistema haurà de permetre incorporar informació descriptiva de context sobre l'entitat o empresa visitada, així com les observacions rellevants per a la preparació i seguiment de la reunió.
- El sistema haurà de permetre registrar i consultar els compromisos adquirits per la consellera, incloent-ne l'estat, el responsable de seguiment i, si escau, la data prevista de compliment.
- El sistema haurà de facilitar el seguiment dels compromisos mitjançant vistes, filtres o consultes específiques que permetin identificar compromisos pendents, en curs o finalitzats.
- El sistema haurà de permetre mantenir una cronologia de visites i reunions per entitat, empresa o actor rellevant.
- Per a cada nova reunió o visita, el sistema haurà de permetre consultar un resum executiu de les interaccions anteriors amb la mateixa entitat o actor, incloent els antecedents, demandes plantejades, compromisos adquirits i estat del seguiment.
- El sistema haurà de permetre explotar la informació registrada per facilitar la preparació de reunions futures i la generació de resums executius o informes de seguiment.

2. Disponibilitat de dades territorialitzades del CRM

- El sistema haurà de garantir l'accés a les funcionalitats i a la informació en funció del rol d'usuari assignat, d'acord amb els permisos i restriccions definits per a cada perfil.
- El sistema haurà de posar a disposició dels usuaris tota la informació territorialitzada que actualment conté el CRM, incloent les dimensions territorials disponibles, sempre que la dada existeixi al sistema.
- Aquesta informació s'haurà de poder consultar, filtrar i explotar des de les funcionalitats de consulta i anàlisi del CRM i, si escau, des dels quadres de comandament integrats.
- Atès que part de la informació territorialitzada actual encara no està completament validada, el sistema haurà de permetre identificar aquesta situació mitjançant

criteris d'estat, validació o altres mecanismes equivalents que en permetin una gestió diferenciada.

- En el marc del manteniment evolutiu, es podran requerir actuacions orientades a millorar la qualitat, consistència i validació de la dada territorialitzada existent.

3. Millores en la visualització, classificació i ampliació de la informació

- El sistema haurà de permetre evolucionar la visualització i explotació de la informació econòmica, operativa i analítica disponible al CRM i als visors integrats, d'acord amb les necessitats funcionals del Departament.
- A aquest efecte, s'hauran de poder introduir ajustos en els criteris de presentació de la informació, prioritzant aquells camps, dimensions o agregacions que aportin més valor per a la consulta, el seguiment i la interpretació de les dades.
- El sistema haurà de permetre incorporar o adaptar mecanismes de classificació, etiquetatge o agrupació de la informació, amb la finalitat de facilitar-ne la segmentació, la comparabilitat i l'explotació analítica.
- El sistema haurà de permetre ampliar, actualitzar i completar els conjunts de dades disponibles, tant pel que fa a la incorporació de noves dades com a l'actualització periòdica de les ja existents, sempre que la informació es trobi disponible i validada.
- El sistema haurà de facilitar la consulta evolutiva i comparativa de la informació al llarg del temps, permetent-ne l'anàlisi per exercicis, períodes o altres dimensions temporals que es considerin necessàries.
- Així mateix, la informació s'haurà de poder explotar des de diferents perspectives d'anàlisi, incloent, quan escaigui, visions territorials, funcionals, orgàniques o per àmbits d'activitat.
- En el marc del manteniment evolutiu, es podran requerir ajustos o millores dels visors, quadres de comandament i altres mecanismes de consulta per adequar-los a les necessitats específiques de les diferents unitats del Departament.
- Igualment, es podran incorporar nous conjunts d'informació, noves dimensions d'anàlisi, noves funcionalitats, noves vistes i modificacions o evolucions de les funcionalitats i elements ja existents, associades a la consolidació, consulta i explotació de dades del Departament.

4. CONJUTS DE DADES I INTEGRACIONS AMB LA PTD

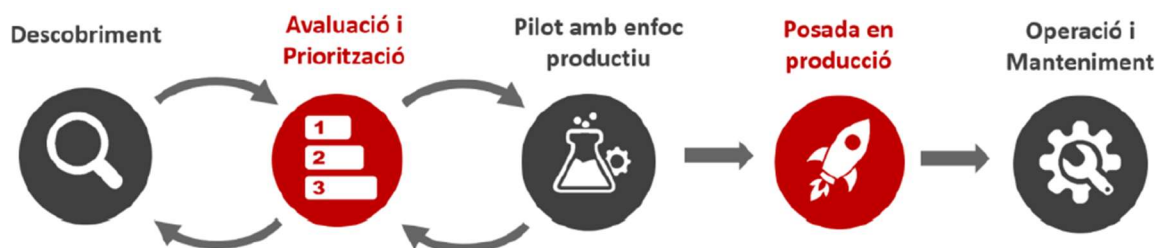
La Generalitat de Catalunya considera rellevant l'obtenció de coneixement a partir de les dades i la presa de decisions derivat d'aquestes. L'anàlisi avançada de dades és un actiu estratègic fonamental per a la millora dels serveis a la ciutadania, i en aquest context s'està avançant cap a una estratègia d'organització basada en dades (Data Driven). Una de les solucions que dona cobertura a aquesta estratègia és la **Plataforma Transversal de Dades de la Generalitat de Catalunya (PTD)**, que inclou, entre d'altres, processos d'ETL, govern i emmagatzematge de dades, entorns per a analítica avançada mitjançant notebooks, així com APIs d'accés a les dades. Aquesta plataforma pot esdevenir una eina clau per a l'emmagatzematge, explotació i analítica futura de les dades del CRM corporatiu d'IFE (es pot a l'apartat de la PTD al Canigó pels proveïdors, al següent l'enllaç: <https://canigo.ctti.gencat.cat/plataformes/ptd/>).

En aquest sentit, pel que fa als possibles evolutius que puguin sorgir per donar resposta a les necessitats del Departament d'Igualtat i Feminisme, **es requereix que l'adjudicatari tingui**

coneixement de l'existència de la PTD i sigui capaç d'explorar i explotar les seves possibilitats, quan escaigui.

En cas que els evolutius del CRM impliquin desenvolupaments relacionats amb dades, aquests hauran de canalitzar-se d'acord amb el següent **enfocament metodològic**, sense perjudici que, durant l'execució del contracte, es faciliti a l'adjudicatari la documentació necessària per a un millor coneixement d'aquesta metodologia.

Metodologia d'execució dels evolutius



Descobriment: fase basada en un enfocament productiu orientat a la definició de casos d'ús concrets, garantint l'escalabilitat, el manteniment sostenible i els criteris ètics. Ha de permetre comprendre la situació de partida i el context específic del negoci.

Avaluació i priorització: avaluació i priorització objectiva dels casos d'ús identificats, d'acord amb els criteris i l'ordre establert pels interlocutors del Departament.

Pilot amb enfoc productiu: desenvolupament d'una versió reduïda dels casos d'ús prioritzats, utilitzant dades reals en un entorn controlat, amb l'objectiu de validar la seva viabilitat i assoliment dels objectius definits.

Posada en producció: trasllat del pilot a un entorn productiu i escalable, incloent la definició d'infraestructura, pipelines de dades, proves funcionals, desplegament de components tècnics (APIs, contenidors, etc.) i integració amb el govern de la dada corporatiu.

Operacions i manteniment: conjunt de tasques orientades a garantir el funcionament estable, segur i eficient de les solucions desplegades.

4.1. Requeriment d'evolutius per tipologia

En funció de les necessitats del Departament d'Igualtat i Feminisme en relació amb el govern i la gestió de les dades derivades de l'activitat del CRM corporatiu, tant per la incorporació de nous conjunts de dades com pels ja existents, es podran requerir evolutius de les tipologies següents:

- Projecte d'extracció, càrrega i transformació de dades a la PTD

Desenvolupament de processos ETL per extreure dades dels sistemes origen, carregar-les a la PTD i transformar-les d'acord amb els criteris de qualitat, governança i nomenclatura establerts pel CTTI i la Generalitat.

- Analítica de dades amb quadres de comandament

Realitzar tasques d'analítica de dades, d'explotació de dades i creació de productes descriptius, predictius i/o prescriptius (com poden ser quadres de comandament, entre d'altres), utilitzant les eines corporatives, amb l'objectiu de facilitar la presa de decisions.

- Migració de dades i ETL cap a la PTD

Migració de dades des de magatzems de dades o altres plataformes cap a la PTD, garantint la traçabilitat, qualitat i seguretat de la informació.

5. REQUISITS NO FUNCIONALS

A continuació s'explica detalladament els requisits no funcionals que actualment donen cobertura el CRM d'IFE objecte d'aquest contracte de manteniment.

Amb caràcter general, l'adjudicatari haurà de vetllar per mantenir el compliment de tots els requisits detallats en els diferents apartats de les condicions d'execució de la licitació segons el nivell de criticitat del sistema d'informació, sent els següents requisits addicionals específics de la present licitació.

- Requisits tecnològics
 - La plataforma tecnològica en què es troba el sistema està basada en els següents patrons arquitectònics, alineats al full de ruta d'arquitectura corporativa:
 - Ús de plataforma CRM SaaS actualment implantada. Integració amb:
 - Outlook
 - Teams
 - SharePoint
 - PowerBI (visualització d'informes)
 - El disseny de la plataforma tecnològica (entorn Pre-producció i Producció) comporta les següents consideracions:
 - la capacitat d'escalar tant vertical com horitzontalment.
 - que els seus components tinguin un suport 24x7 de fabricant o equivalent de tipus empresarial.
 - que tingui la capacitat de gestionar errors i condicions límit mentre el sistema d'informació està en servei, fins i tot si l'error ve derivat per causes externes com per exemple la connectivitat de xarxa, fallades de maquinari, etc.
 - Els entorns d'execució dels sistema d'informació seran:
 - Desenvolupament, a proporcionar per l'adjudicatari segons les condicions d'execució, apartat "Entorns de desenvolupament".
 - Integració, a proporcionar per CTTI
 - Pre-producció, a proporcionar per CTTI
 - Producció, a proporcionar per CTTI
 - L'adjudicatari haurà de tenir llicència de tipus PRO del Microsoft Power BI
- Requisits de servei
 - Un nivell de servei de manteniment i gestió de plataforma de 10x5.

- ⊖ Una disponibilitat del sistema d'informació de 99,95%.
- El nivell de servei i suport a usuaris i atenció a incidències és Laboral Estès.
- Un objectiu de temps de recuperació del servei (RTO) de fins a 3 dies.
- un objectiu de grau de pèrdua de dades des de la darrera còpia de seguretat (RPO) de fins a 1 dies.
- Requisits de dades
 - Caldrà definir la política d'auditoria i d'historificació de la informació i dissenyar el mecanisme tecnològic requerit per a seva implementació.
 - Caldrà disposar d'una primera versió de les entitats de dades de negoci identificant les dades mestres i la relació entre elles.
 - Caldrà definir el model d'integració amb les solucions corporatives de dades, com per exemple la Plataforma Transversal de Dades, i el Directori d'Empreses, Establiments i Registres
- Requisits d'usabilitat i accessibilitat
 - El sistema d'informació haurà d'estar disponible en l'idioma català.
 - La interfície d'usuari haurà de complir amb els requisits legals vigent (WCAG-AA).
 - El disseny de la presentació ha de ser responsiu garantint la compatibilitat del sistema d'informació amb diferents dispositius i plataformes.
- Requisits de seguretat
 - Els nivells de classificació de seguretat de la informació que tindran les dades del sistema d'informació resultat d'aquesta licitació són internes.
- Requisits d'observabilitat

D'acord a les necessitats del sistema d'informació, el nivell d'observabilitat i mesura requerit és el corresponent al del paquet estàndard.

- Requisits per la migració de serveis i de dades
- Requisits d'operació de la plataforma

D'acord a l'indicat a les condicions d'execució (veure annex).

Adicionalment al detallat a l'annex, caldrà realitzar les següents activitats:

- Realització de càrrega de dades manual a partir de fitxers CSV.

6. PRESTACIÓ DEL SERVEI

6.1. Model de quantificació dels serveis de manteniment

6.1.1. Serveis tecnològics sota demanda

(Petits evolutius de manteniment d'aplicacions)

El CTTI establirà, de mutu acord amb l'adjudicatari, un mètode estàndard de valoració per cadascun dels serveis i quines dades són requerides per realitzar l'estimació dels treballs, entre d'altres:

- Estimació per components
- Estimació per tasques i perfils
- Estimació per analogia

El mètode dependrà de la naturalesa tècnica de l'evolutiu i de la metodologia de desenvolupament, entre altres consideracions.

Classificació del desenvolupament de petits evolutius

La classificació dels serveis de desenvolupament de petits evolutius és realitzarà tenint present la seva complexitat de l'evolutiu determinada per les activitats a realitzar i la magnitud del desenvolupament a realitzar sobre l'aplicació.

Atenent a aquestes dues dimensions, es defineixen 5 tipus de petits evolutius:

- **Projecte Molt Simple**
- **Projecte Simple**
- **Projecte Mig**
- **Projecte Complex**
- **Projecte Molt Complex**

Complexitat	Dificultat Alta	Mig	Complex	Molt Complex
	Dificultat Mitja	Simple	Mig	Complex
	Dificultat Baixa	Molt Simple	Simple	Mig
		Baixa	Mitja	Alta
		Magnitud del Desenvolupament		

Aquesta classificació combina les tipologies de complexitat i les magnituds de desenvolupament següents:

Nivells de **Complexitat**:

1. Tècnica de dificultat baixa:

- a. Projectes de solucions tancades o integració de serveis SaaS.
- b. Aplicació d'algoritmes senzills.
- c. Tractaments de dades modestos.
- d. Proves de concepte.

2. Tècnica de dificultat mitja:

- a. Projectes que requereixen algoritmes complexos.

- b. Requeriments funcionals de dificultat mitjana.
- c. Tractaments de dades amb regles de complexitat mitjana.
- d. Poden haver dades en formats no estructurats i/o no estàndard.
- e. Pilots productius.
- f. Dades parcialment íntegres.

3. Tècniques de dificultat alta:

- a. Projectes que necessiten desenvolupament ad-hoc.
- b. Poden requerir algorismes de gran complexitat.
- c. Es poden requerir consultors de negoci pels requeriments funcionals.
- d. Es requereix tractaments de dades de gran complexitat.
- e. Dades incomplertes.

Nivells de **Magnitud del desenvolupament:**

1. Magnitud Baixa:

- a. Es preveu un desenvolupament de mínimes dimensions.
- b. Desenvolupaments de curta durada.
- c. Tractaments de dades de poca envergadura.
- d. Les dades són íntegres.

2. Magnitud Mitja:

- a. Desenvolupaments que poden requerir setmanes.
- b. La recopilació de requeriments pot demorar-se setmanes.
- c. L'obtenció de les dades pot necessitar un temps no immediat.

3. Magnitud Alta:

- a. Desenvolupaments de grans dimensions.
- b. Les fases d'anàlisi, disseny i desenvolupament poden requerir varies setmanes o mesos.
- c. Els tractaments de les dades poden necessitar moltes hores, per la magnitud del desenvolupament.

6.1.2. Serveis tecnològics recurrents

Les causes que poden incrementar o decrementar el volum de recurrent són les següents:

- Variació del nombre d'usuaris i índex de rotació dels mateixos
- Canvi d'horari del servei
- Canvi en la criticitat del nivell de servei
- Incorporació d'un nou evolutiu
- Canvi d'una plataforma tecnològica
- Evolució de funcionalitats i/o incorporació de noves tecnologies (per exemple robòtics)

Es podrà fer una revisió del recurrent per part del CTTI, mitjançant la presentació del corresponent informe justificatiu en el Comitè Executiu, tenint en compte, entre altres paràmetres, canvis de funcionalitat, increment o decrement d'usuaris i adaptacions tècniques implementades.

La variació del recurrent com a conseqüència d'un evolutiu es determinarà en funció dels criteris següents:

- Cost de l'evolutiu
- Nombre d'usuaris i índex de rotació dels mateixos
- Complexitat/simplificació tecnològica
- Complexitat/simplificació funcional

En cas dels petits evolutius de manteniment, aquesta variació de recurrent haurà de ser proposada per l'adjudicatari i aprovada pel CTTI en el moment d'acceptació de l'oferta de l'evolutiu. En cas dels grans evolutius de noves funcionalitats, elaborats per un tercer, la possible variació del recurrent haurà de ser consensuada entre l'adjudicatari i el CTTI en el moment de la seva posada en servei.

S'estableix un màxim d'increment del recurrent anual equivalent al 15% del cost de l'evolutiu, tenint en compte que no tot evolutiu ha d'impactar necessàriament en el recurrent. L'increment de cost de recurrent anirà disminuint a mesura que passi el temps, com a conseqüència de l'estabilització del servei.

Cal tenir en compte que no s'incorporarà el cost del manteniment correctiu fins que no finalitzi el període de garantia del evolutiu.

6.2. Fases de la preparació del servei

6.2.1. Fases del servei

Els licitadors hauran de presentar un Pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

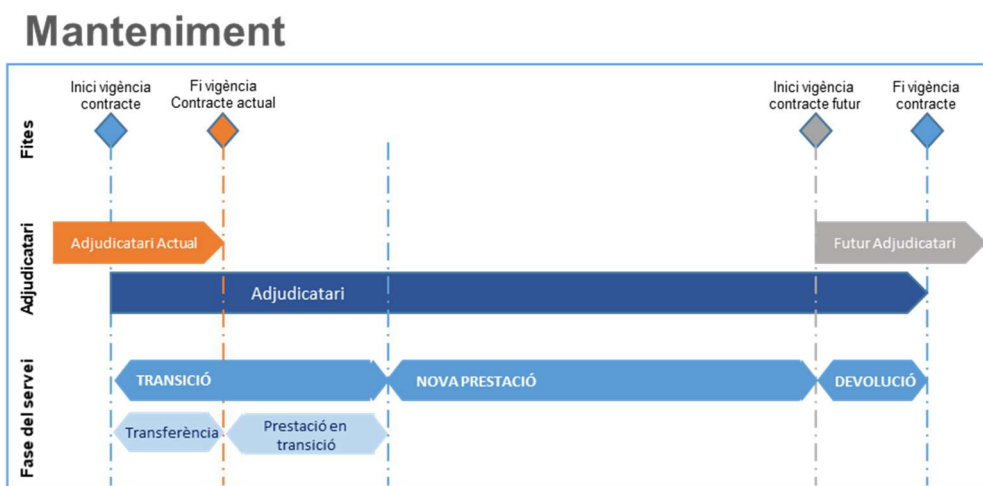


Figura 1: Fases del Servei

- **Transició:** És el període que va des de l'entrada en vigor del contracte. En aquesta fase, l'adjudicatari ha de realitzar diferents accions per tal d'adquirir el coneixement necessari per iniciar els serveis de manteniment dels projectes desenvolupats. En cas de que l'adjudicatari hagi de donar continuïtat a un servei ja existent, l'adjudicatari del contracte

basat haurà de desenvolupar les activitats necessàries per assumir el coneixement del servei que s'estigui prestant amb l'objectiu de garantir-ne la continuïtat, minimitzant l'afectació en el servei. S'estendrà durant un màxim de **2 mesos** des de la data de signatura del contracte.

- **Nova Prestació:** Un cop signat el contracte, s'iniciaran les diferents accions per iniciar els serveis de manteniment. En aquest moment començarà la nova prestació del servei per als nous adjudicataris. En aquesta fase es desenvoluparan les activitats pròpies de l'objecte que es descriu en cada contracte basat. Inclou també, entre d'altres, les activitats de seguiment de control i millora del servei prestat al CTTI.
- A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels ANS.
- **Devolució:** En cas de que l'objecte del contracte basat impliqui la transferència del servei a un nou proveïdor, l'adjudicatari haurà de desenvolupar el Pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei, continuarà sent el responsable del servei i s'aplicaran els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement i l'habilitació de l'operació.
- Aquest Pla de devolució constarà com a mínim d'una metodologia, documentació per la transferència del coneixement (per assegurar la continuïtat del servei) i els terminis.

En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució. S'estendrà durant un màxim de **4 mesos**.

6.2.2. Pla d'adquisició de coneixement

El Pla d'adquisició de coneixement, haurà de tenir els següents continguts:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement.
- Pla de fites principals amb el seu calendari.
- Equip compromès.

El Pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per adquirir el coneixement necessari així com per assegurar que el proveïdor adjudicatari està en disposició per iniciar les activitats de desenvolupament. Així doncs, s'inclourà:

- L'estratègia per a l'adquisició de coneixement (entrevistes, auditoria, accés a documentació, entre d'altres).
- La verificació de la disponibilitat i correcta configuració de l'entorn de desenvolupament per part de l'adjudicatari.
- La verificació de la configuració adequada de les eines a utilitzar (grups, assignació de treballs, entre d'altres).

El Pla de fites principals ha d'incloure, almenys, per a cadascuna de les tasques a dur a terme, les dates d'inici i fi de cadascuna d'elles, la distribució de responsabilitats, els criteris aplicables d'acceptabilitat i qualsevol altre detall addicional que s'estimi pertinent.

El CTTI identificarà dependències i condicionants entre contractes que el proveïdor haurà de respectar, així com validarà l'estratègia i acompanyarà al proveïdor adjudicatari per tal assegurar l'èxit de l'adquisició de coneixement.

6.2.3. Pla de devolució del servei

L'adjudicatari inclourà un Pla de devolució del servei detallat que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per al CTTI.

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

- El termini d'execució serà d'entre 2 i 4 mesos abans de la finalització del contracte ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada. El CTTI es reserva el dret de poder reduir el termini d'execució segons consideri necessari.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o la Generalitat de Catalunya en la provisió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat pel CTTI realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari haurà d'oferir el maquinari i els equips informàtics, adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, al CTTI o a terceres parts anomenades per aquest. La valoració dels equips es realitzarà per un tercer utilitzant el criteri de "preu de mercat" o, si no és possible, sostraint al seu preu de compra el cost de l'amortització sense valor residual. El CTTI, o terceres parts anomenades per aquest, podrà realitzar la compra de tots o part dels equips.
- El CTTI podrà subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència al CTTI, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un Pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, el CTTI i/o altres adjudicataris.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els Acords de Nivell de Servei. El Pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- El CTTI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de la Generalitat de Catalunya en les activitats de devolució.

- L'adjudicatari haurà de garantir que es disposa de la documentació actualitzada de la gestió del servei (base de dades de coneixement) a transferir.
- Abans de l'inici de la fase de devolució, l'adjudicatari ha de garantir, per les aplicacions d'importància Alta, que la documentació base es troba actualitzada. Es considera documentació base la que es troba indicada com a grau de necessitat imprescindible a: https://qualitat.solucions.gencat.cat/guies/transicio/lliurables_transicio_devolucio/

7. RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS

A continuació es presenten els lliurables mínims necessaris per part del CTTI per a la validació de l'assoliment de les fites tant del servei, desenvolupament d'evolutius com de facturació:

- Pla de servei (govern, calendaris, riscos i millores).
- Pla d'adquisició de coneixement i Base de Coneixement.
- Pla de capacitat (semestral) i Pla d'obsolescència (semestral).
- Pla anual de canvi de versions i Pla de millora contínua.
- Document funcional i manual d'usuari (actualitzat) quan s'escaigui.
- Document d'Arquitectura (actualitzat) quan s'escaigui, i dossier de cada versió/evolutiu.
- Scripts i notebooks de processos ELT (Databricks, Denodo, etc.) quan s'escaigui.
- Esquema de metadades, quan s'escaigui.
- Informes d'ANS (mensual/trimestral/semestral/anual) i KPI/MQE associats.
- Pla de devolució (en la fase corresponent).

8. EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari haurà de presentar un esquema organitzatiu correctament dimensionat que asseguri la implementació d'aquest servei.

L'equip s'haurà de formar com a mínim amb els següents perfils, nombre de recursos i dedicacions:

Perfil	Recursos	Dedicació
Cap de projecte	1	7%
Arquitecte Dades	1	18%
Consultor Tècnic BI	1	28%
Analista dades	1	25%
Tècnic	1	22%

Els licitadors hauran d'incloure a la seva proposta l'organització i l'equip que posarà a disposició del contracte juntament amb les funcions que aquests realitzaran.

A la proposta, el licitador haurà de detallar exhaustivament tant l'estructura orgànica de prestació del servei, així com la relació de funcions tenint present les mínimes definides en el plec.

Les funcions principals mínimes dels membres de l'equip tècnic seran les següents:

- Cap de projecte:
 - Direcció, seguiment i control del servei de manteniment i dels possibles evolutius.
 - Generació de documentació de control del servei de manteniment i dels possibles evolutius.

- Revisió dels treballs i la documentació realitzada per l'equip de treball.
 - Garantir la qualitat dels lliurables.
 - Col·laborar directament en la direcció dels treballs, en estreta relació amb el responsable dels mateixos (consultors sèniors i júnors).
 - Planificació i seguiment de treballs en entorns sandbox i producció.
 - Estructurar i controlar el funcionament i el desenvolupament de les tasques que està duent a terme l'equip de treball.
 - Analitzar els informes de seguiment dels treballs i recomanar accions preventives i correctives.
 - Garantir el compliment dels nivells de servei (ANS).
 - Escalat de riscos o incidències bloquejants.
 - Gestió del roadmap d'evolució funcional i tècnica del CRM.
 - Control i gestió de riscos i validació de desplegaments.
 - Assistència i participació als comitès de direcció i de seguiment del servei de manteniment i dels possibles evolutius.
 - Interlocució amb negoci i IT.
 - Coordinació del servei de manteniment de Dynamics 365 i Power Platform.
- Arquitecte de dades:
 - Responsable del disseny conceptual de la solució i l'arquitectura de components tecnològics necessaris per a cobrir les necessitats del desenvolupament/projecte.
 - Definir les diferents alternatives tècniques possibles per donar cobertura al desenvolupament/projecte, determinant la millor solució possible de totes les disponibles, sempre amb la visió mantenir l'aplicació el més parametritzable, flexible i eficient possible.
 - Realitzar el dimensionament de la plataforma tecnològica així com la proposta de configuració tècnica de cada un dels components de la plataforma per a optimitzar el funcionament de l'aplicació. Optimització del rendiment i escalabilitat.
 - Actualitzar el document d'arquitectura quan sigui necessari.
 - Disseny i evolució del model de dades a Dataverse.
 - Definició de l'arquitectura de dades i integracions.
 - Garantia de qualitat, seguretat i coherència de la dada.
 - Suport a estratègies de sandbox, migracions i còpies.
- Consultor/Analista - Consultor Tècnic BI:
 - Realitzar la presa de requeriments, identificar les necessitats del negoci i definir les propostes de solucions funcionals.
 - Realitzar l'anàlisi prèvia per determinar les necessitats de nous evolutius.
 - Definir i participar en els plans de comunicació i suport.
 - Realitzar la gestió de versions de l'aplicació i el control i supervisió respecte el seu desplegament de forma coordinada amb els gestors de proves.
 - Definir, dissenyar, mantenir i supervisar el model de dades i la seva implementació (Dynamics 365).
 - Definir, dissenyar, mantenir i supervisar els Dashboards i la seva implementació (Power BI i les plataformes de dades requerides al CTTI segons la necessitat de negoci). Garantir l'Optimització de consultes i dashboards.
 - Definició de KPIs, datasets i models analítics.
 - Integració amb Power BI i eines corporatives.
 - Donar suport a la definició del pla de qualitat.
 - Definir, documentar i actualitzar els plans de proves.
 - Monitoritzar i controlar les activitats de proves. Validació de dades post-desplegament. Informar de forma contínua del seu progrés.

- Acompanyament als usuaris en les proves d'acceptació i per la resolució d'incidències.
- Acompanyament als usuaris en la resolució d'incidències.
- Analista de dades (Solució LowCode, Power Apps, Dynamic i Power BI):
 - Anàlisi tècnica de requisits i propostes funcionals. Anàlisi de la informació funcional del CRM.
 - Disseny tècnic detallat de components o evolutius.
 - Traducció de necessitats de negoci en requeriments analítics.
 - Definició i seguiment d'indicadors i KPIs.
 - Parametrització i desenvolupament del CRM, del model de dades i del quadre de comandament (Power BI).
 - Validació de consistència de dades entre entorns.
 - Suport a la presa de decisions.
 - Execució de proves integrades i suport a les proves d'acceptació d'usuaris.
 - Identificació de riscos tècnics i proposta de millores.
 - Suport per a incidències tècniques complexes.
 - Documentació tècnica i manteniment del repositori de coneixement.
- Tècnic - Desenvolupador (Solució LowCode, Power Apps, Dynamic):
 - Desenvolupament de funcionalitats i correccions.
 - Parametrització del CRM segons els requeriments aprovats.
 - Configuració i personalització del CRM: Construcció de fluxos, scripts, regles i components.
 - Execució de proves unitàries i correcció d'errors.
 - Revisió de codi i seguiment d'estàndards.
 - Preparació de paquets per als entorns (Dev → Pre → Pro).
 - Manteniment tècnic del CRM, del model de dades i del quadre de comandament (Power BI).
 - Resolució d'incidències tècniques.
 - Suport a integracions tècniques. Suport als desplegaments entre sandbox i producció
 - Documentació del codi desenvolupat i dels canvis.
 - Documentació tècnica.

9. EINES I LICÈNCIES

Tot seguit es llisten les eines i els productes que les suporten, així com el llicenciament necessari a aportar per l'adjudicatari.

Grup d'eines	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Microsoft	Office365: suite de producte en línia (Teams, SharePoint, OneDrive)	El que correspongui per dur a terme l'activitat
	Power BI Pro: eina de quadres de comandament	
REMEDY	ATOM	Eines de report d'incidències (Remedy o eina definida pel CTTI)
CLARITY	AKISTIC/CLARITY SAAS	Eina pel control i gestió dels projectes, en aquest cas evolutius. Requerida pel CTTI

El CRM Corporatiu d'IFE va estar desenvolupat amb eines estandarditzades i que compleixen amb la normativa del full de ruta de programari del CTTI:

<https://qualitat.solucions.gencat.cat/estandards/estandard-full-ruta-programari/>

En cas de necessitar evolucionar l'aplicació, l'adjudicatari haurà de fer ús d'eines d'aquest ecosistema corporatiu, com pot ser la PTD que abans s'ha explicat en aquest document de prescripcions tècniques.

10. CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS DELS CONTRACTES ESPECÍFICS

L'adjudicatari haurà de complir amb les condicions detallades a l'annex "Condicions d'execució generals dels contractes específics", que s'adjunta en aquest PPT, atenent a la categoria associada a l'objecte d'aquesta contractació, sempre en el benentès que no contradiguin tot allò establert al propi PPT i al contingut del document de la invitació, els quals prevalen per sobre del mateix.