

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA, PER A LA DEFINICIÓ, DISSENY I IMPLANTACIÓ DE L'OFICINA DE TREBALL VIRTUAL DEL SERVEI PÚBLIC D'OcupACIÓ DE CATALUNYA

EXP. SOC-2026-190

FINALITAT

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte regular les condicions per a la contractació de serveis per a la definició, disseny, i implantació de l'Oficina de Treball Virtual del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, d'acord amb els requeriments funcionals, organitzatius i tecnològics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, que es desenvoluparan conforme les condicions que s'especifiquen en el present document.

CONDICIONS TÈCNIQUES DE L'EXECUCIÓ

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte el constitueix la prestació de serveis de consultoria especialitzada per definir un model d'Oficina de Treball Virtual centrat en l'usuari, funcionalment coherent, tècnicament viable i alineat amb els criteris institucionals de la Generalitat. El servei inclou una visió integral del cicle de vida del projecte.

La prestació inclou el conjunt de treballs necessaris per analitzar les necessitats dels col·lectius destinataris, definir el model funcional de l'Oficina de Treball Virtual, dissenyar el catàleg de serveis digitals, l'experiència d'usuari, el model d'implementació, així com desenvolupar la implantació dels serveis. Queden excloses les tasques de desenvolupament tecnològic de la plataforma on s'integrarà la Oficina de Treball Virtual del SOC.

2. OBJECTIU DEL CONTRACTE

Aquest contracte s'emmarca en l'estratègia de transformació digital de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i en la necessitat d'evolucionar el model d'atenció a la ciutadania i a les empreses. L'Oficina de treball Virtual ha de permetre millorar l'accessibilitat, l'eficiència i la qualitat dels serveis públics, garantint la coherència amb la xarxa d'Oficines de Treball.

Marc institucional i funcional

El Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC) és un organisme autònom de caràcter administratiu adscrit al Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya, que té atribuïdes, entre d'altres, les funcions de planificació, gestió i execució de les polítiques actives d'ocupació, així com la prestació de serveis d'atenció i suport a les persones demandants d'ocupació, les empreses i les entitats col·laboradores.

En l'exercici d'aquestes funcions, la Subdirecció de Territori i Ocupació desenvolupa actuacions que requereixen una relació continuada amb els diferents agents del territori, així com amb la ciutadania i el teixit productiu, fet que comporta la necessitat de disposar de canals d'atenció i gestió eficients, accessibles i adaptats a l'entorn digital.

Transformació digital de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

La Generalitat de Catalunya impulsa de manera transversal la transformació digital de l'Administració pública amb la finalitat de millorar l'eficiència dels processos administratius, simplificar la tramitació, garantir l'accés universal als serveis públics i adaptar l'actuació administrativa als nous models de relació digital amb la ciutadania.

En aquest marc, el **Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital**, estableix els principis, instruments i estructures necessaris per a la implantació d'una administració digital, regulant, entre d'altres aspectes, la prestació de serveis digitals, la virtualització dels procediments administratius, la reutilització de solucions tecnològiques corporatives i la interoperabilitat entre sistemes d'informació.

Aquest marc normatiu configura un model d'administració orientat a la ciutadania, basat en la digitalització integral dels serveis i en la millora contínua de la qualitat, seguretat i eficiència de l'actuació administrativa.

Virtualització de processos i serveis del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya

D'acord amb les línies estratègiques de transformació digital de la Generalitat de Catalunya i amb els principis d'actuació establerts en el Decret 76/2020, el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya promou la incorporació de canals digitals i la virtualització dels processos interns i dels serveis d'atenció, amb l'objectiu de millorar la prestació dels serveis públics i optimitzar els recursos disponibles.

En aquest context, es considera necessari disposar d'una **oficina de treball virtual de la Subdirecció de Territori i Ocupació** que permeti articular un espai digital únic per a la gestió, coordinació i prestació de serveis, així com per a la relació no presencial amb la ciutadania, les empreses i les entitats col·laboradores, garantint la coherència amb els sistemes corporatius del SOC i de la Generalitat de Catalunya.

La creació d'aquesta oficina de treball virtual s'alinea amb el **Programa de transformació de tràmits i serveis digitals de la Generalitat de Catalunya**, orientat a la simplificació administrativa, la millora de l'experiència d'usuari i la prestació de serveis digitals accessibles, segurs i interoperables.

Necessitat del contracte.

Atesa la necessitat de disposar d'una solució tecnològica que permeti la implementació efectiva de l'oficina de treball virtual de la Subdirecció de Territori i Ocupació, així com la definició i desplegament dels serveis digitals associats, es considera necessari tramitar el corresponent contracte de serveis, d'acord amb el que estableix la normativa vigent en matèria de contractació del sector públic.

3. DESCRIPCIÓ DETALLADA DE LES FASES DEL PROJECTE

El projecte s'estructura en set fases consecutives i interrelacionades, cadascuna amb objectius, activitats i fites específiques.

3.1 Fase 1. Anàlisi de necessitats

Realitzar una anàlisi en profunditat de necessitats de persones, empreses i la xarxa d'Oficines de Treball. Aquesta fase té per objectiu comprendre de manera rigorosa les necessitats actuals i emergents de les persones demandants d'ocupació, de les empreses i de la xarxa d'Oficines de Treball. Inclou la definició del pla de treball i la metodologia, així com l'anàlisi qualitativa i quantitativa de serveis existents, mancances, barreres d'accés i diferències territorials o sectorials. El resultat orienta la presa de decisions estratègiques posteriors.

3.2 Fase 2. Definició del model funcional

Definir el model funcional complet de l'Oficina de treball Virtual. En aquesta fase es defineix l'arquitectura funcional completa de l'Oficina Virtual, establint els objectius, l'abast i el conjunt de serveis digitals que l'integren. Es descriuen les funcionalitats, els perfils i rols d'usuari, els casos d'ús i els requisits funcionals, així com les integracions necessàries amb els sistemes d'informació existents. També es modelitzen els processos i fluxos TO-BE per garantir la coherència amb el funcionament de l'organització.

3.3 Fase 3. Disseny del catàleg de serveis digitals

Dissenyar el catàleg de serveis i tràmits a digitalitzar. Aquesta fase concreta els serveis i tràmits que es digitalitzaran, alineant-los amb el model funcional definit i amb les prioritats estratègiques de la Subdirecció. Inclou la descripció estructurada de cada servei, la definició funcional detallada mitjançant fitxes, i l'establiment de criteris de prioritització. L'objectiu és disposar d'un catàleg clar, viable i orientat a aportar valor públic. Identificació, descripció i prioritització dels serveis i tràmits a digitalitzar, mitjançant un catàleg estructurat i fitxes funcionals detallades alineades amb el model funcional.

3.4 Fase 4. Experiència d'usuari (UX/UI) i accessibilitat

Proposar l'experiència d'usuari (UX/UI) i els estàndards d'accessibilitat. La fase d'experiència d'usuari se centra en definir una Oficina Virtual usable, intuïtiva i alineada amb la imatge corporativa de la Generalitat de Catalunya. Es treballa l'arquitectura de la informació, els recorreguts d'ús i les interfícies, assegurant el compliment dels criteris d'accessibilitat, usabilitat i disseny inclusiu. Aquesta fase és clau per garantir una bona experiència per a tots els col·lectius d'usuaris.

3.5 Fase 5. Model d'implementació i planificació

Definir el model d'implementació, pla de desplegament i full de ruta. En aquesta fase es defineix l'enfocament d'implantació de la solució, establint les fases de desplegament, l'abast de cadascuna i les dependències funcionals i tècniques. Inclou la definició del model de governança, els rols i responsabilitats, així com el pla de desplegament amb calendari, fites i mecanismes de seguiment. L'objectiu és assegurar una execució ordenada i controlada del projecte.

3.6 Fase 6. Prototipatge i validació

Desenvolupar i validar prototips i proves de concepte. Aquesta fase permet validar de manera pràctica les solucions definides mitjançant prototips funcionals i proves de concepte. S'hi avalua la usabilitat, l'accessibilitat, la funcionalitat i la viabilitat tècnica, identificant possibles incidències o millores. Els resultats serveixen per ajustar el model funcional i el disseny abans del desplegament definitiu, reduint riscos,

3.7 Fase 7. Implantació i posada en producció

Implantació dels serveis i suport a la posada en producció. La fase final consisteix en la implantació efectiva dels serveis prioritaris i la seva posada en producció, en coordinació amb els equips del SOC. Inclou el suport tècnic inicial, la formació i l'acompanyament als usuaris, així com el seguiment del funcionament dels serveis. Finalment, es realitza l'avaluació dels resultats i es defineixen línies de millora contínua.

Quadre resum de fases, tasques i fites

Fase	Descripció de la fase	Tasca	Tasca Descripció	Fita de la fase
1	Anàlisi de necessitats	1.1	Definir el pla de treball i la metodologia d'anàlisi	Aprovació del document de diagnosi i recomanacions
		1.2	Analitzar les necessitats de persones, empreses i Oficines de Treball	
		1.3	Formular conclusions i recomanacions estratègiques	
2	Model funcional de l'Oficina Virtual	2.1	Definir el model funcional complet de l'Oficina Virtual	Validació del model funcional per part de l'administració
		2.2	Modelitzar processos i fluxos d'ús TO-BE	
		2.3	Establir el full de ruta i la governança funcional	
3	Catàleg de serveis digitals	3.1	Identificar els serveis i tràmits a digitalitzar	Aprovació del catàleg inicial de serveis i tràmits
		3.2	Definir funcionalment els serveis i tràmits	
		3.3	Prioritzar i planificar la digitalització	
4	Experiència d'usuari i accessibilitat	4.1	Dissenyar l'experiència d'usuari i les interfícies	Validació de la proposta UX/UI i criteris d'accessibilitat
		4.2	Definir estàndards d'accessibilitat i disseny inclusiu	
5	Implementació i planificació	5.1	Definir el model d'implementació i governança	Aprovació del model d'implementació i del pla de desplegament
		5.2	Planificar el desplegament del projecte	
		5.3	Establir el full de ruta evolutiu	
6	Prototipatge i validació	6.1	Desenvolupar prototips i proves de concepte	Acceptació dels prototips i dels resultats de validació
		6.2	Validar funcionalment i tècnicament la solució	
		6.3	Actualitzar i validar la documentació del projecte	
7	Implantació i posada en producció	7.1	Implantar els serveis digitals	Posada en producció dels serveis i tancament del projecte
		7.2	Formar i acompanyar els usuaris i el personal intern	
		7.3	Monitorar, avaluar i millorar els serveis implantats	

4. REQUISITS TÈCNICS I FUNCIONALS

La solució proposada haurà de complir els requisits funcionals, tècnics, de seguretat, accessibilitat i protecció de dades establerts per la normativa vigent i pels criteris corporatius de la Generalitat de Catalunya.

Requisits tècnics de la solució dissenyada:**4.1. Codi obert.**

L'empresa adjudicatària ha de publicar el codi font en un repositori de control de versions des de l'inici del contracte, garantint l'accés al codi de desenvolupament per part de la Generalitat de Catalunya.

4.2. Adaptabilitat.

La solució dissenyada s'ha de visualitzar correctament en els dispositius mòbils, independentment del sistema operatiu o resolució.

4.3. Seguretat.

La solució dissenyada ha de permetre la protecció complint bones pràctiques en la programació, sense vulnerabilitats i enviant les dades des de la recol·lecció fins a la visualització encriptades amb SSL (Protocol de seguretat criptogràfica).

Els serveis que tingui la plataforma, web o API han d'estar securitzats amb bones pràctiques d'implementació (DevSecOps), xifratge de seguretat SSL i autenticació de les connexions.

4.4. Escalabilitat.

La solució dissenyada ha de preveure augmentar o disminuir el seu rendiment, capacitat i abast de manera eficient quan creix (o disminueix) la demanda, sense necessitat de redissenyar el sistema ni comprometre la qualitat del servei.

4.5. Accessibilitat.

La solució dissenyada ha de ser accessible segons la norma europea EN 301 549 v2.1.2. (Requisits d'accessibilitat per a productes i serveis TIC).

4.6. Modularitat.

La solució dissenyada ha de ser capaç d'implementar futures demandes i funcionalitats sense haver de fer un redisseny del nucli de l'aplicació.

4.7. Formació i atenció a l'usuari.

Les empreses licitadores han de disposar d'un equip tècnic especialitzat en tasques de formació i atenció de l'usuari de la solució dissenyada, per tal de donar compliment a les tasques d'elaboració de manuals i videotutorials sobre el funcionament de la solució i les tasques de formació previstes a l'objecte del contracte.

Requisits funcionals de la solució dissenyada:

Les funcionalitats **mínimes** requerides de la solució tecnològica per desplegar una oficina de treball virtual dels serveis d'ocupació, que permeti la relació digital amb la ciutadania i les empreses són:

- **PERSONES (ciutadania – persones demandants)**

Gestió integral de la demanda d'ocupació (alta, renovació, consulta i actualització de dades).

Inscripció, seguiment i gestió de candidatures a ofertes de feina.

Accés personalitzat a serveis de formació i orientació.

Gestió de cites amb personal tècnic (agenda, recordatoris i reprogramacions).

Recepció i gestió de comunicacions, requeriments i notifikacions electròniques.

Consulta de l'estat dels seus expedients i serveis actius.

Capacitats avançades (IA i analítica):

Recomanació intel·ligent d'ofertes de feina i accions formatives basada en perfil, historial i competències.

Perfilat dinàmic de la persona (competències, ocupabilitat, risc d'atur de llarga durada).

Assistents virtuals per a suport en la navegació i resolució de dubtes.

Sistemes proactius d'alertes (noves oportunitats, venciments, accions recomanades).

Suport a la definició d'itineraris personalitzats d'inserció laboral.

▪ **EMPRESES**

Gestió d'una fitxa única i integrada d'empresa.

Publicació i gestió d'ofertes de treball.

Seguiment de candidatures i processos de selecció.

Comunicació amb l'organisme i gestió de serveis associats.

Capacitats avançades (IA i analítica):

Detecció predictiva de necessitats de cobertura de vacants.

Anàlisi intel·ligent de vacants, perfils i competències requerides.

Recomanació automàtica de candidatures adequades.

Segmentació avançada del teixit empresarial.

Recomanació personalitzada de serveis disponibles.

Sistemes d'alerta sobre canvis rellevants (activitat, contractació, necessitats).

Automatització de la relació amb empreses (comunicacions, seguiments, propostes de valor).

▪ **GESTORS INTERNS (personal OT)**

En concret, la solució haurà de permetre:

La **gestió integral d'expedients**, incloent-ne l'alta, consulta, actualització, seguiment i tancament, amb identificació clara de l'estat, l'històric i els responsables de cada actuació.

El suport als processos d'**intermediació laboral**, facilitant la relació entre persones usuàries, empreses i orientadors, així com el seguiment de les ofertes, candidatures, derivacions i resultats.

La **traçabilitat de totes les actuacions** realitzades pel personal de les OTs, amb registre d'auditoria que permeti identificar l'usuari intern, la data, l'hora i el tipus d'acció efectuada, d'acord amb els principis de transparència i responsabilitat.

Així mateix, la solució haurà de contemplar la **integració amb els sistemes corporatius de l'organització**, assegurant la coherència de la informació, evitant duplicitats i permetent l'intercanvi automàtic de dades mitjançant mecanismes estàndard d'interoperabilitat.

Igualment, haurà de preveure la **integració amb sistemes externs d'altres administracions públiques**, quan sigui necessari per a la prestació del servei, el compliment normatiu o la coordinació interadministrativa, garantint en tot cas la seguretat de les comunicacions, la protecció de dades i el compliment dels estàndards d'interoperabilitat vigents.

5. METODOLOGIA DE TREBALL I ORGANITZACIÓ DEL PROJECTE

L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar una metodologia de treball estructurada, sistemàtica, col·laborativa i orientada a resultats, que garanteixi la correcta execució del contracte, el compliment dels terminis i la qualitat dels lliurables.

Equip mínim de treball

L'adjudicatari haurà d'adscriure al contracte els perfils indicats a continuació, que hauran de complir els requisits mínims de titulació i experiència establerts en aquest plec, sense perjudici que pugui aportar perfils addicionals amb qualificació equivalent o superior.

En cas que algun integrant de l'equip de treball causi baixa o no pugui assegurar la seva continuïtat en l'execució del projecte, haurà de ser substituït per una persona amb els mateixos requisits i qualificacions valorats respecte de la persona que causi baixa i prèvia autorització del responsable del contracte.

Perfils professionals mínims exigits

Perfil	Funcions principals	Experiència mínima requerida	Titulació mínima requerida
Director/a del servei tècnic	Direcció, coordinació i supervisió global del servei. Planificació, seguiment i control dels projectes de transformació digital. Coordinació dels equips de treball, gestió del canvi, conducció i dinamització de reunions de treball, i interlocució amb l'òrgan responsable del contracte.	Experiència mínima acreditada de 5 anys complets en direcció i coordinació de projectes de transformació digital, de processos i de planificació estratègica, implantació de sistemes d'informació i gestió del canvi en l'àmbit de les administracions públiques, amb coneixement del procediment administratiu electrònic.	Amb una titulació universitària oficial de diplomatura, llicenciatura o grau en les disciplines d'enginyeries informàtiques, enginyeries de telecomunicacions, enginyeries de sistemes, grau en Tecnologies de la informació en ADE (Administració i Direcció d'Empreses) més Màster en Administració Pública, Direcció de Projectes o Project Manager.

Perfil	Funcions principals	Experiència mínima requerida	Titulació mínima requerida
Consultor/a expert/a en transformació digital (3 persones)	Execució de tasques d'anàlisi, definició, implantació, configuració i integració de sistemes en projectes de transformació digital. Suport a la gestió del canvi i col·laboració en la coordinació tècnica dels projectes.	Experiència mínima acreditada de 3 anys complets en projectes de transformació digital en administracions públiques, implantació de sistemes d'informació, configuració, integració i gestió del canvi.	Amb una titulació universitària de grau, llicenciatura diplomatura en informàtica, enginyeria de Telecomunicació, enginyeria de sistemes, Tecnologies de la informació, Matemàtiques o física.

6. LLIURABLES DEL CONTRACTE

Els treballs es concretaran en els lliurables definits al plec, associats a les diferents fases del projecte, que hauran de ser validats per l'administració segons els criteris establerts.

Quadre resum de fases i lliurables

Fase	Nom de la fase	Lliurables
1	Anàlisi de necessitats	1.1 Pla de treball i metodologia d'anàlisi 1.2 Informe de diagnosi de necessitats 1.3 Document de conclusions i recomanacions
2	Definició del model funcional de l'Oficina de Treball Virtual	2.1 Document del model funcional complet de l'Oficina de Treball Virtual 2.2 Mapes de processos i fluxos d'ús 2.3 Full de ruta d'implantació i governança funcional
3	Disseny del catàleg inicial de serveis digitals	3.1 Document del catàleg inicial de serveis i tràmits digitals 3.2 Fitxes funcionals de serveis i tràmits 3.3 Document de prioritització i planificació de la digitalització
4	Experiència d'usuari i accessibilitat	4.1 Document de proposta UX/UI 4.2 Document d'estàndards d'accessibilitat i disseny inclusiu
5	Model d'implementació i desplegament	5.1 Document del model d'implementació 5.2 Pla de desplegament 5.3 Full de ruta (roadmap) evolutiu
6	Prototipatge i validació	6.1 Prototips funcionals i proves de concepte 6.2 Informe de validació i resultats de proves 6.3 Documentació funcional i de disseny actualitzada i validada

7	Implantació i posada en producció	7.1 Pla i execució de la implantació dels serveis 7.2 Materials i accions de formació i acompanyament 7.3 Informe de seguiment, avaluació i tancament
---	--	--

FASE 1. Lliurables:

- **Pla de treball i metodologia (document d'arrencada de projecte)**
Document inicial amb: Objectius de l'anàlisi, Abast (persones usuàries, empreses, oficines, territoris), Metodologia qualitativa i quantitativa, Fonts d'informació, Cronograma, Riscos i mesures de mitigació
- **Informe de diagnosi de necessitats**
Anàlisi de necessitats de: Persones demandants d'ocupació, Empreses, Xarxa d'Oficines de Treball. Identificació de: Necessitats actuals i emergents, Mancances dels serveis existents, Barreres d'accés o d'ús, diferències territorials o sectorial...
- **Document de conclusions i recomanacions**
Síntesi dels principals resultats de l'anàlisi, prioritzis les necessitats detectades i proposi línies d'actuació per a la presa de decisions de l'administració.

FASE 2. Lliurables:

- **Document del model funcional complet de l'Oficina de treball Virtual**
Document marc que defineix de manera detallada l'arquitectura funcional de l'Oficina de treball Virtual, incloent-hi els objectius, l'abast, el catàleg complet de serveis digitals, les funcionalitats associades a cada servei, els perfils i rols d'usuari (persones, empreses i personal intern), els casos d'ús i els requisits funcionals necessaris, així com les integracions amb els sistemes d'informació existents de l'administració.
- **Mapes de processos i fluxos d'ús**
Conjunt de diagrames i esquemes que descriuen els processos clau i els fluxos d'interacció entre els diferents perfils d'usuari i l'Oficina de Treball Virtual, tant des del punt de vista de l'usuari final com de la gestió interna. Inclou la definició de processos TO-BE, escenaris d'ús prioritaris, recorreguts de navegació i punts de decisió, amb l'objectiu de facilitar la validació funcional i l'alineació amb el funcionament de la xarxa d'Oficines de Treball.
- **Full de ruta d'implantació i governança funcional**
Document que estableix les fases de desplegament del model funcional, la priorització de serveis i funcionalitats, les dependències i riscos identificats, així com el model de governança per a l'operació i evolució de l'Oficina de Treball Virtual. Inclou criteris de manteniment funcional, rols i responsabilitats, mecanismes de seguiment i indicadors clau per avaluar l'èxit de la implantació.

FASE 3. Lliurables:

- **Document del catàleg de serveis i tràmits digitals**
Document que identifica i descriu de manera estructurada els serveis i tràmits a digitalitzar, incloent-hi l'objecte de cada tràmit, els col·lectius destinataris (persones i empreses), el nivell de digitalització previst, els canals d'accés, les dependències amb altres sistemes i el grau d'alineació amb el model funcional de l'Oficina Virtual.
- **Fitxes funcionals de serveis i tràmits**

Conjunt de fitxes detallades per a cada servei o tràmit, amb la definició dels passos del procés, la documentació requerida, els actors implicats, els punts de validació, els requisits funcionals i no funcionals (accessibilitat, seguretat, protecció de dades) i els criteris d'èxit per a la seva digitalització.

- **Priorització i planificació de la digitalització**

Document que estableix els criteris de priorització (impacte, volum, complexitat, valor públic, viabilitat tècnica), la seqüència de digitalització dels serveis i tràmits, així com una proposta de planificació temporal, dependències i riscos associats, per facilitar la presa de decisions per part de l'administració.

FASE 4. Lliurables:

- **Document de proposta UX/UI** (*usuari experience/user interface*)

Definició de l'experiència d'usuari, l'arquitectura de la informació, els recorreguts d'ús i una proposta d'interfícies (wireframes o prototips) alineada amb la imatge corporativa de la Generalitat de Catalunya.

- **Document d'estàndards d'accessibilitat i disseny inclusiu**

Criteris d'accessibilitat (WCAG i normativa aplicable), usabilitat i llenguatge planer, així com els mecanismes de validació del seu compliment.

FASE 5. Lliurables:

- **Document del model d'implementació.** Document que defineix l'enfocament d'implantació de la solució (fases, abast de cada fase, dependències funcionals i tècniques), el model organitzatiu i de governança, els rols i responsabilitats, així com els criteris de coordinació amb els equips del SOC ó i altres proveïdors.

- **Pla de desplegament** Document operatiu que detalla el calendari d'execució, les fites i lliurables intermedis, la planificació de recursos, la gestió de riscos i contingències, així com els mecanismes de seguiment i control del projecte.

- **Full de ruta (roadmap) evolutiu** Document estratègic que estableix la visió a mitjà i llarg termini, la priorització de funcionalitats i serveis, les dependències clau i els indicadors d'èxit, orientat a garantir una evolució ordenada, sostenible i alineada amb els objectius de l'administració.

FASE 6. Lliurables:

- **Prototips funcionals i proves de concepte (PoC)** Prototips navegables o funcionals que materialitzen les principals funcionalitats i fluxos definits, així com proves de concepte tècniques per validar la viabilitat de solucions clau, integracions o components crítics, d'acord amb el model funcional i la proposta UX/UI.

- **Informe de validació i resultats de proves** Document que recull els resultats de les proves realitzades (usabilitat, accessibilitat, funcionalitat i viabilitat tècnica), les incidències detectades, les conclusions obtingudes i les recomanacions d'ajust o millora abans del desplegament definitiu.

- **Documentació actualitzada i validada** Actualització dels documents funcionals i de disseny afectats pels aprenentatges dels prototips i les proves de concepte, incorporant les validacions i l'aprovació formal per part de l'administració.

FASE 7. Lliurables:

- **Pla i execució de la implantació dels serveis**

Definició del pla d'implantació amb l'abast, la seqüència de desplegament, dependències i requisits previs, així com l'execució de les tasques de configuració, parametrització i posada en funcionament dels serveis, en coordinació amb els equips de l'administració. Inclou el suport tècnic durant la posada en producció i l'estabilització inicial.

- **Formació, acompanyament i adopció**

Disseny i execució d'un pla de formació per al personal intern i usuaris finals (persones i empreses), incloent materials, sessions de capacitat i mecanismes de suport per facilitar l'adopció dels serveis digitals.

- **Seguiment, avaluació i millora contínua**

Monitoratge dels serveis implantats mitjançant indicadors clau (ús, rendiment, satisfacció), gestió d'incidències, i elaboració d'un informe de tancament amb resultats, lliçons apreses i recomanacions per a l'evolució futura del model.

7. PLA DE TREBALL I CALENDARI

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de treball detallat amb la planificació temporal, fites i dependències del projecte per fases, que serà objecte de seguiment i validació.

L'execució d'aquest contracte, tal com queda establert en el PCAP, tindrà una durada de **quinze (15) mesos**, a comptar des de la formalització del contracte administratiu. L'objectiu final és disposar, al mes 15, d'un model conceptual i funcional completament definit, validat i implantat de la Oficina de Treball Virtual del SOC.

8. SEGUIMENT, CONTROL I GOVERNANÇA

S'establiran mecanismes de seguiment del projecte mitjançant reunions periòdiques, informes d'estat i indicadors clau de progrés, sota el model de governança definit a continuació:

Es constituirà una Comissió de seguiment del contracte a l'inici de l'execució del projecte formada per dues persones que el SOC designi, una de les quals ostentarà la presidència de la Comissió, la persona Directora del Servei Tècnic i una persona consultora experta de l'equip tècnic de treball de l'empresa adjudicatària amb l'objecte de seguir periòdicament l'execució del servei.

Seràn membres de la Comissió de seguiment:

- El/la subdirector/a general d'Ocupació i Territori que ostentarà la presidència de la Comissió.
- El/la Responsable Tècnic/a de Suport a la Planificació de Serveis Ocupacionals
- La persona Directora del Servei Tècnic.
- Una persona consultora experta de l'equip tècnic de treball, a aportar per part de l'empresa adjudicatària.

Aquesta comissió de seguiment del contracte es reunirà trimestral. En cas de necessitat o incidència es podran programar reunions addicionals.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en la primera convocatòria de la Comissió de seguiment del contracte, el cronograma de les activitats a desenvolupar, el contingut de les mateixes i la durada en hores previstes, d'acord amb les prescripcions tècniques proposades.

Aquest cronograma detallat, un cop acordat per ambdues parts, s'establirà com a instrument de verificació de l'avenç de les activitats realitzades, a partir del qual valorar l'evolució del projecte.

De les reunions de la Comissió de seguiment s'aixecarà acta, sobre el contingut de les reunions i dels acords presos.

Seràn funcions de la comissió de seguiment del contracte:

- Garantir la participació de les persones amb el perfil professional adequat en els diferents grups de treball.
- Fer seguiment estratègic i operatiu del desenvolupament del contracte.
- Vetllar pel bon funcionament d'aquest contracte i resoldre dubtes de gestió.

9. CRITERIS DE QUALITAT I ACCEPTACIÓ DELS TREBALLS

L'acceptació dels lliurables es realitzarà d'acord amb els criteris de qualitat i adequació als requisits establerts en el informe justificatiu del projecte.

10. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ

El contractista haurà de garantir la confidencialitat de la informació i el compliment de la normativa de protecció de dades durant tota l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal, concretament a adoptar i implementar les mesures de seguretat previstes de conformitat a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i al 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. Concretament, establirà les mesures organitzatives i tècniques necessàries per garantir la seguretat de les dades a les que accedeixin com a conseqüència de les actuacions que són objecte d'aquest conveni. En especial, adoptaran les mesures adients per evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat a les dades esmentades.

11. PROPIETAT INTEL·LECTUAL I DRETS D'ÚS

D'acord amb el que preveu l'article 308 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, els drets de propietat intel·lectual sobre tots els informes, estudis, documents, materials, metodologies, procediments, recursos i qualsevol altre resultat elaborat específicament en execució del present contracte seran cedits al Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, amb caràcter exclusiu, indefinit, gratuït i per a tots els àmbits territorials, des del moment de la seva elaboració i lliurament, sense perjudici dels drets morals que corresponguin als seus autors d'acord amb la normativa vigent.

Aquesta cessió comprendrà, com a mínim, els drets de reproducció, distribució, comunicació pública, transformació, adaptació, actualització i reutilització dels treballs, per a qualsevol finalitat relacionada amb les competències pròpies del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

12. TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT I DOCUMENTACIÓ FINAL

El contracte inclou la transferència de coneixement i el lliurament de tota la documentació necessària per garantir la continuïtat del projecte.

13. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

S'estableixen les condicions tècniques que han de regir l'execució del contracte, incloent idiomes, formats, eines i criteris de coordinació.

Idioma: Els productes, resultat del desenvolupament dels treballs, s'hauran de lliurar en català i l'empresa adjudicatària ha de garantir la qualitat de la redacció. La memòria final que recollirà els principals aspectes i resultats dels treballs, haurà de ser traduïda al castellà. L'empresa adjudicatària ha de garantir la qualitat de la redacció, l'ús no sexista en el llenguatge i l'ús adequat del gènere en la redacció

L'empresa contractista (i subcontractistes si s'escau) ha de mantenir, durant tota l'execució del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del mateix, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni d'aplicació. L'adjudicatari haurà de vetllar per l'ús no sexista en el llenguatge així com l'ús adequat del gènere en la redacció.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tots els productes, materials, documents, eines, informes, presentacions, continguts digitals i qualsevol altre lliurable elaborat en el marc del contracte incorporin de manera visible i adequada la identificació del finançament corresponent, d'acord amb les obligacions de publicitat i difusió establertes a l'Orden TES/866/2025, d'1 d'agost, per la qual es distribueixen territorialment, per a l'exercici econòmic 2025, els crèdits de l'àmbit laboral finançats amb càrrec als Pressupostos Generals de l'Estat. Aquesta identificació haurà d'incloure, com a mínim, els logotips, llegendes, elements gràfics i qualsevol altra referència institucional que estableixi la normativa aplicable o que sigui facilitada per l'òrgan de contractació. L'incompliment d'aquesta obligació comportarà l'obligació de corregir o substituir els materials afectats, sense cost addicional per a l'Administració.

14. NORMATIVA, ESTÀNDARDS I CRITERIS CORPORATIUS

L'execució del contracte s'haurà d'ajustar a la normativa vigent i als estàndards i criteris corporatius de la Generalitat de Catalunya.

15. ALTRES CONSIDERACIONS TÈCNIQUES

Es podran establir altres consideracions tècniques específiques segons les necessitats del projecte.

Lluís Rodríguez Salgado
Subdirector General d'Ocupació i Territori

Signat electrònicament