
Servei de consultoria especialitzada per a la implantació de la Gestió d'Actius, el Catàleg Corporatiu de Serveis TI i l'evolució de Jira Service Management sobre la plataforma Atlassian Cloud

Especificació tècnica

Àrea de Tecnologia Informàtica
Tecnologies de la Informació i les Comunicacions
Rev. 1.0 – Juny 2026

© Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).

TOTS ELS DRETS RESERVATS. El contingut d'aquest document (fotografies, dissenys, plànols, textos, etc) es propietat de FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA i no pot ser reproduït ni total ni parcialment, per cap mitjà, ni incorporar-se a cap sistema d'arxiu de dades reutilitzables, ni transmetre-ho per qualsevol mitjà, informàtic, electrònic, mecànic i/o fotocòpia, ni gravar-ho, sense el permís previ i per escrit del seu propietari. La infracció dels anteriors drets serà perseguida judicialment.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, c/ Vergós 44, 08017, Barcelona

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ.....	5
1.1.	Antecedents d'FGC i la seva missió	5
1.2.	Context de la necessitat i del contracte	5
2.	OBJECTE DEL PLEC	6
3.	SITUACIÓ ACTUAL.....	7
3.1	Plataforma Atlassian Cloud	7
3.2.	Model de gestió d'actius tecnològics.....	8
3.3.	Catàleg Corporatiu de Serveis TIC.....	8
3.4.	Jira Service Management	9
3.5	Confluence	9
4.	ABAST DEL SERVEI	10
4.1.	Abast general del servei	10
4.2.	Consultoria prèvia i definició del model objectiu (AS-IS / TO-BE)	11
4.3.	Model de Gestió d'Actius Tecnològics.....	12
4.4	Catàleg Corporatiu de Serveis TIC (Confluence)	12
4.5	Evolució de Jira Service Management	13
4.6	Governança i gestió del projecte	14
4.7	Gestió del canvi i transferència de coneixement.....	15
5.	REQUISITS DEL SERVEI.....	16
5.1	Principis d'execució del Servei	16
5.2	Gestió del projecte.....	17
5.3	Descoberta i recollida de requeriments.....	18
5.4	Configuració i implantació de la plataforma Atlassian Cloud	19
5.5	Criteris tècnics de la solució.....	20
5.6	Validació i control de qualitat	21
5.7	Gestió documental.....	22
6.	METODOLOGIA	23
6.1	Enfocament metodològic.....	23
6.2	Fases del projecte	24
6.3	Metodologia de treball	25
6.4	Evolució progressiva del Model Funcional Objectiu	26
7.	FORMACIÓ	26
7.1	Objectius	27

7.2 Perfils destinataris.....	27
7.3 Modalitat de les accions formatives	28
7.4 Materials formatius.....	29
8. DOCUMENTACIÓ I LLIURABLES	30
8.1 Requisits generals dels lliurables	30
8.2 Relació de lliurables	31
9. Durada i estimació de l'esforç.....	33
10. CALENDARI I LLOC DE TREBALL	34
10.1 Calendari d'execució	34
10.2 Lloc de prestació del servei	35
11. EQUIP DE TREBALL	35
11.1 Project Manager.....	36
11.2 Atlassian & ITSM Consultant.....	37
11.3 Jira Technical Consultant	39
11.4 Data & Integration Consultant	40
12. ORGANITZACIÓ I MODEL DE RELACIÓ	42
12.1 Organització del projecte.....	42
12.2 Model de relació	42
12.3 Reunions de seguiment.....	43
13. CAPACITAT TÈCNICA DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	44
13.1 Experiència de l'empresa	44
13.2 Certificacions de l'empresa	44

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Antecedents d'FGC i la seva missió

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'aquí en endavant FGC) és una entitat empresarial pública depenent del Departament de la Vicepresidència, Polítiques Digitals i Territori que té com a principal finalitat l'administració d'infraestructures i l'explotació de serveis ferroviaris, així com la gestió de ferrocarrils turístics i d'estacions de muntanya.

Per això, FGC és una empresa productora de serveis que, tot i ser de titularitat pública, la seva gestió, el tracte amb els seus clients i proveïdors, i les seves relacions laborals, són més similars als d'una empresa privada.

L'activitat desenvolupada per FGC segueix la següent classificació:

- Transport de viatgers:
 - Línia Barcelona – Vallés.
 - Línia Llobregat – Anoia.
 - Línia Lleida – La Pobla de Segur.
- Transport de mercaderies:
 - Línia Llobregat – Anoia.
- Explotació de muntanya:
 - La Molina
 - Espot
 - Port Ainé.
 - Vallter
 - Boí Taüll
 - Vall de Nuria (inclou el tren cremallera).
 - Montserrat (inclou el tren cremallera).
- Altres activitats comercials:
 - Operador de telecomunicacions.
 - Lloguer de fibra òptica pròpia als operadors de telefonia i dades.
 - Lloguer de canalitzacions per al pas de fibres òptiques de tercers.
 - Comercialitzador d'espais publicitaris en trens i estacions.

En definitiva, FGC és una empresa al servei de la Generalitat de Catalunya per garantir la mobilitat a Catalunya i per a contribuir al dinamisme econòmic i social de les regions de muntanya

1.2. Context de la necessitat i del contracte

L'Àrea de Tecnologia Informàtica d'FGC disposa actualment de la plataforma Atlassian Cloud com a eina corporativa per a la gestió dels serveis TIC, basada principalment en Jira Service Management, Confluence i Jira Assets. Aquesta plataforma constitueix un element estratègic en la gestió dels processos interns de l'àrea i en la relació amb els usuaris dels serveis tecnològics.

Amb l'objectiu d'evolucionar el model actual i incrementar el nivell de maduresa en la gestió dels serveis TIC, FGC considera necessari impulsar un projecte de consultoria especialitzada que porti

coneixement funcional i experiència en les bones pràctiques d'IT Service Management (ITSM) i en l'ecosistema Atlassian. Aquest projecte haurà de permetre definir el Model Funcional Objectiu, establir les millors pràctiques de configuració i govern de la plataforma, i dur a terme la seva implantació.

En aquest context, el projecte se centrarà principalment en tres línies d'actuació. En primer lloc, la definició i implantació d'un model de gestió d'actius tecnològics mitjançant Jira Assets que permeti disposar d'un inventari estructurat, fiable i integrat amb la resta de serveis de la plataforma. En segon lloc, la definició i implementació del Catàleg Corporatiu de Serveis TIC, mitjançant Confluence, amb l'objectiu de documentar de forma homogènia els serveis i facilitar-ne la consulta i el manteniment. Finalment, la revisió, optimització i evolució de la configuració de Jira Service Management, adequant processos, fluxos de treball, automatitzacions i la resta de funcionalitats necessàries per donar suport al model definit.

Atès el caràcter estratègic de la plataforma, FGC requereix un soci tecnològic amb una elevada especialització en l'ecosistema Atlassian, capaç d'aportar criteri funcional, experiència en projectes similars i coneixement de les bones pràctiques del sector, garantint una implantació alineada amb les necessitats actuals i futures de l'organització, així com la transferència de coneixement necessària perquè els equips d'FGC puguin gestionar i evolucionar la plataforma de manera autònoma un cop finalitzat el projecte.

2. OBJECTE DEL PLEC

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPT) té per objecte regular la contractació d'un servei de consultoria especialitzada i implementació sobre la plataforma Atlassian Cloud d'FGC, destinat a definir, evolucionar i implantar noves capacitats de gestió dels serveis TIC d'acord amb les bones pràctiques d'IT Service Management (ITSM).

L'objectiu del contracte és disposar del suport d'un partner especialitzat que aporti coneixement funcional i tècnic en l'ecosistema Atlassian per dissenyar el model objectiu, executar-ne la implantació i transferir el coneixement necessari als equips d'FGC, garantint la sostenibilitat i evolució de la solució un cop finalitzat el projecte.

En concret, el servei comprendrà, entre d'altres, les actuacions següents:

- Definició i implantació d'un model corporatiu de gestió d'actius tecnològics mitjançant Jira Assets.
- Definició, documentació i implementació del Catàleg Corporatiu de Serveis TIC, utilitzant Confluence com a repositori de coneixement i documentació dels serveis.
- Revisió, optimització i evolució de la configuració funcional de Jira Service Management, incloent-hi processos, fluxos de treball, automatitzacions, formularis, permisos i altres elements de la plataforma.
- Assessorament especialitzat en arquitectura funcional, governança i bones pràctiques de l'ecosistema Atlassian.
- Formació, gestió del canvi i transferència de coneixement als equips d'FGC.

El servei inclou tant les activitats de consultoria i definició del model objectiu com les tasques de configuració, implantació, documentació i suport a la posada en funcionament de les solucions definides durant el projecte.

3. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment, l'Àrea de Tecnologia Informàtica d'FGC disposa d'una plataforma basada en l'ecosistema Atlassian Cloud, principalment Jira Service Management, utilitzada per donar suport als processos de gestió dels serveis TIC corporatius. Aquesta plataforma constitueix una eina consolidada dins l'organització, però presenta oportunitats d'evolució tant des del punt de vista funcional com de governança, especialment pel que fa a la gestió dels actius tecnològics, la definició d'un Catàleg Corporatiu de Serveis TIC i l'optimització dels processos i configuracions de Jira Service Management.

En aquest context, FGC considera necessari impulsar un projecte de consultoria i implantació que permeti evolucionar la plataforma actual, adoptant les bones pràctiques de gestió de serveis TIC i aprofitant les capacitats de l'ecosistema Atlassian per disposar d'un model més estructurat, eficient i sostenible.

3.1 Plataforma Atlassian Cloud

Actualment, l'Àrea de Tecnologia Informàtica d'FGC disposa d'una plataforma Atlassian Cloud basada principalment en Jira Service Management, Confluence i Jira Assets, que constitueix l'entorn corporatiu per a la gestió dels serveis TIC.

La plataforma es troba en explotació i dona suport als processos de gestió de peticions i incidències, així com a la documentació tècnica i funcional associada als serveis de l'àrea. Tot i això, algunes de les capacitats disponibles a l'ecosistema Atlassian encara no es troben desplegades o presenten marge d'evolució per adaptar-se a les necessitats actuals de l'organització i a les bones pràctiques d'IT Service Management (ITSM).

Pel que fa a les principals magnituds de la plataforma, de manera orientativa es disposa de les dades següents:

- Nombre aproximat d'usuaris finals amb accés a Jira Service Management: 2000
- Nombre aproximat d'agents amb llicència de Jira Service Management: 150
- Nombre aproximat de tipus de sol·licituds disponibles: 3 (Incidències, Peticions, Consultes)

La gestió d'identitats i accessos dels usuaris es realitza mitjançant Atlassian Guard, integrat amb Microsoft Entra ID (antic Azure Active Directory). En el marc del projecte es preveu revisar aquesta integració per validar-ne l'adequació al model funcional definit i identificar possibles oportunitats de millora.

3.2. Model de gestió d'actius tecnològics

Actualment, FGC no disposa d'un model corporatiu de gestió d'actius tecnològics implementat mitjançant Jira Assets que permeti gestionar de forma centralitzada els diferents actius TIC i les relacions existents entre aquests, els usuaris i els serveis.

La informació dels actius es troba distribuïda en diferents fonts de dades i repositoris, fet que dificulta disposar d'un inventari únic, actualitzat i integrat amb els processos de gestió de serveis suportats per Jira Service Management. Aquesta situació limita la traçabilitat dels actius al llarg del seu cicle de vida, així com la capacitat d'explotar aquesta informació per donar suport a les activitats d'operació, manteniment i presa de decisions.

En el marc del present projecte es considera necessari definir i implantar un model de gestió d'actius basat en Jira Assets, que permeti estructurar la informació, establir les relacions entre els diferents tipus d'actius i integrar les fonts de dades corporatives que es determinin durant la fase d'anàlisi.

De manera orientativa, el volum d'informació a gestionar és el següent:

- Nombre aproximat d'actius: 12.000
- Nombre aproximat de tipologies d'actius: 10
- Nombre aproximat de fonts de dades a integrar: 2 (Microsoft Access, Microsoft Excel)
- Principals categories d'actius: ordinadors portàtils i de sobretaula, monitors, tauletes, telèfons mòbils, servidors, aplicacions, llicències de programari, equipament de xarxa, entre altres.

3.3. Catàleg Corporatiu de Serveis TIC

Actualment, FGC no disposa d'un Catàleg Corporatiu de Serveis TIC formalment definit i implantat que reculli, de manera estructurada i homogènia, els serveis tecnològics oferts a l'organització.

La informació relativa als diferents serveis es troba distribuïda en diverses fonts documentals i depèn, en molts casos, del coneixement dels equips responsables, fet que dificulta disposar d'una visió unificada, coherent i fàcilment mantenible dels serveis disponibles.

Per aquest motiu, es considera necessari definir un model corporatiu de catalogació dels serveis TIC que estableixi una estructura homogènia per a la documentació dels serveis, així com els criteris de classificació, governança i manteniment del catàleg. La definició d'aquest model formarà part dels treballs de consultoria objecte del contracte, i haurà de basar-se en les bones pràctiques de gestió de serveis TIC i en l'experiència aportada pel proveïdor.

El model definit s'implantarà sobre Confluence, que actuarà com a repositori corporatiu del coneixement associat als serveis TIC, aprofitant la seva integració amb la resta de l'ecosistema Atlassian i facilitant l'evolució i manteniment del catàleg al llarg del temps.

De manera orientativa:

- Nombre aproximat de serveis a incorporar al catàleg: 600

3.4. Jira Service Management

Actualment, FGC disposa d'una implementació de Jira Service Management Cloud que dona suport a la gestió dels serveis TIC i constitueix la plataforma corporativa per a la gestió de peticions, incidències i altres processos relacionats amb la prestació dels serveis tecnològics.

La plataforma es troba plenament operativa i adaptada a les necessitats actuals de l'organització. No obstant això, l'evolució de les necessitats de l'Àrea de Tecnologia Informàtica i les noves funcionalitats incorporades per Atlassian fan necessari revisar el model funcional existent amb l'objectiu d'identificar oportunitats de millora i evolucionar la configuració actual.

En aquest context, es considera necessari analitzar els processos implementats, revisar la configuració de la plataforma i definir un model objectiu alineat amb les bones pràctiques d'IT Service Management (ITSM), que permeti simplificar l'operativa, homogeneïtzar criteris de configuració i aprofitar de manera més eficient les funcionalitats que ofereix Jira Service Management Cloud.

Aquesta revisió haurà d'incloure, entre d'altres, l'anàlisi dels fluxos de treball, dels tipus de sol·licitud, dels formularis, de les automatitzacions, dels permisos, de les notificacions i de la resta d'elements de configuració que es considerin rellevants per garantir una plataforma més robusta, escalable i fàcil de mantenir.

De manera orientativa:

- Nombre de projectes de Jira Service Management objecte del contracte: 1
- Nombre aproximat de tipus de sol·licituds: 3
- Volum mitjà mensual de tiquets gestionats: 1500

3.5 Confluence

Actualment, l'Àrea de Tecnologia Informàtica d'FGC disposa de Confluence Cloud com a plataforma de documentació i gestió del coneixement dins de l'ecosistema Atlassian. Tot i que aquesta eina ja és utilitzada per diferents equips per documentar informació tècnica i funcional, el seu ús no respon a un model homogeni ni a una estructura comuna orientada a la documentació dels serveis TIC.

La informació es troba distribuïda en diferents espais i pàgines, amb criteris d'organització que poden variar entre equips, fet que dificulta la localització de la informació, el seu manteniment i la seva evolució al llarg del temps.

En aquest context, es considera necessari definir un model corporatiu de documentació dels serveis TIC que estableixi una estructura homogènia per a les fitxes de servei, així com els criteris d'organització, navegació, classificació i governança de la informació. La definició d'aquest model formarà part dels treballs de consultoria objecte del contracte i haurà d'aprofitar les capacitats natives de Confluence Cloud i la seva integració amb la resta de productes de l'ecosistema Atlassian.

L'objectiu és disposar d'un repositori corporatiu de coneixement que permeti documentar de manera estructurada els serveis TIC, facilitar-ne el manteniment i assegurar que la informació sigui coherent, reutilitzable i fàcilment accessible pels diferents perfils de l'organització.

Conclusió de la situació actual

De l'anàlisi de la situació actual es desprèn que FGC disposa d'una plataforma Atlassian Cloud plenament operativa i consolidada com a eina de suport a la gestió dels serveis TIC. No obstant això, es considera necessari evolucionar-ne les capacitats funcionals per donar resposta a les necessitats actuals de l'organització, especialment en l'àmbit de la gestió dels actius tecnològics, la definició d'un model corporatiu de catalogació dels serveis TIC i l'optimització de Jira Service Management.

Amb aquesta finalitat, FGC impulsa el present projecte de consultoria i implantació, orientat a definir el Model Funcional Objectiu (TO-BE), implementar-lo sobre l'ecosistema Atlassian Cloud i transferir el coneixement necessari als equips de l'organització per garantir la sostenibilitat i evolució de la plataforma.

4. ABAST DEL SERVEI

L'abast del present contracte comprèn la prestació d'un servei de consultoria especialitzada i implementació sobre la plataforma Atlassian Cloud d'FGC, orientat a definir i implantar un model funcional que permeti evolucionar les capacitats de gestió dels serveis TIC de l'organització, aprofitant les funcionalitats de Jira Service Management, Jira Assets i Confluence.

El servei inclou totes les activitats necessàries per analitzar la situació actual, definir el Model Funcional Objectiu, implantar les solucions acordades i transferir el coneixement als equips d'FGC, garantint una implantació coherent, sostenible i alineada amb les bones pràctiques d'IT Service Management (ITSM), així com amb els criteris i requisits establerts en el present plec.

4.1. Abast general del servei

L'abast del servei comprèn totes les activitats de consultoria, anàlisi, disseny, implementació i transferència de coneixement necessàries per evolucionar la plataforma Atlassian Cloud d'FGC, d'acord amb els objectius definits en el present plec.

L'adjudicatari haurà d'aportar el coneixement funcional i tècnic necessari per definir, conjuntament amb FGC, el model objectiu de gestió dels serveis TIC, proposant les millors pràctiques de l'ecosistema Atlassian i adaptant-les a les necessitats i al context de l'organització.

El servei haurà de desenvolupar-se mitjançant una metodologia estructurada que permeti analitzar la situació actual, definir el Model Funcional Objectiu (TO-BE) de la Plataforma Atlassian Cloud, implantar les solucions acordades i assegurar la seva correcta adopció pels equips d'FGC.

De manera general, l'abast del servei inclou les actuacions següents:

- Consultoria funcional i tècnica especialitzada en IT Service Management (ITSM) i l'ecosistema Atlassian Cloud.
- Anàlisi de la situació actual (AS-IS) i definició del model funcional objectiu (TO-BE).
- Definició i implantació del model de gestió d'actius tecnològics mitjançant Jira Assets.

- Definició i implantació del Catàleg Corporatiu de Serveis TIC utilitzant Confluence com a repositori corporatiu del coneixement.
- Revisió, optimització i evolució de Jira Service Management, incloent-hi la configuració dels processos, fluxos de treball, automatitzacions, formularis i altres components funcionals de la plataforma.
- Assessorament en arquitectura funcional, governança i bones pràctiques de l'ecosistema Atlassian.
- Gestió del projecte, coordinació amb els equips d'FGC i seguiment de les activitats i lliurables.
- Gestió del canvi, formació i transferència de coneixement als equips d'FGC.
- Elaboració de la documentació funcional i tècnica associada al projecte.

4.2. Consultoria prèvia i definició del model objectiu (AS-IS / TO-BE)

L'adjudicatari haurà de dur a terme una fase inicial de consultoria orientada a analitzar la situació actual de la plataforma Atlassian Cloud d'FGC i definir, conjuntament amb els equips de l'organització, el model funcional objectiu que servirà de base per al desenvolupament de la resta del projecte.

Aquesta fase tindrà com a objectiu identificar les necessitats funcionals, analitzar els processos existents, avaluar el nivell d'aprofitament de les capacitats de l'ecosistema Atlassian i definir una proposta d'evolució alineada amb les bones pràctiques d'IT Service Management (ITSM) i amb els objectius estratègics d'FGC.

L'adjudicatari haurà de facilitar les sessions de treball necessàries amb els diferents interlocutors d'FGC per recollir els requeriments, identificar oportunitats de millora, consensuar les diferents alternatives i definir el Model Funcional Objectiu (TO-BE) de la Plataforma Atlassian Cloud, que haurà de servir com a referència per a la implantació de la resta de les actuacions incloses en el contracte.

Com a mínim, aquesta fase haurà d'incloure:

- Anàlisi de la situació actual (AS-IS) de la plataforma Atlassian Cloud.
- Identificació de necessitats, limitacions i oportunitats de millora.
- Revisió dels processos i configuracions existents.
- Definició del Model Funcional Objectiu (TO-BE) de la Plataforma Atlassian Cloud per als diferents àmbits del projecte.
- Definició dels criteris funcionals i tècnics que guiaran la implantació de les diferents solucions.
- Elaboració de la documentació funcional associada al model objectiu.

La definició del model objectiu no haurà de limitar-se a la configuració de les eines Atlassian, sinó que haurà de contemplar també la definició dels criteris funcionals, de governança i d'organització

necessaris per garantir una implantació coherent, sostenible i alineada amb les necessitats presents i futures d'FGC.

4.3. Model de Gestió d'Actius Tecnològics

L'objectiu d'aquest àmbit és definir i implantar un model corporatiu de gestió d'actius tecnològics que permeti disposar d'un inventari estructurat, coherent i integrat amb la resta de components de la plataforma Atlassian Cloud.

L'adjudicatari haurà de realitzar una anàlisi de la situació actual, identificar les diferents fonts d'informació disponibles i definir, conjuntament amb FGC, el model funcional que millor s'adapti a les necessitats de l'organització, establint els criteris de classificació, estructuració, relació i governança dels actius tecnològics.

El model definit haurà d'implantar-se mitjançant Jira Assets i podrà incorporar les capacitats pròpies d'una CMDB en aquells àmbits en què resulti necessari, aprofitant les funcionalitats natives de la plataforma i seguint les bones pràctiques recomanades per Atlassian.

Com a mínim, els treballs inclosos en aquest àmbit comprendran:

- Anàlisi de les fonts de dades existents relacionades amb els actius tecnològics.
- Definició del model funcional de gestió d'actius.
- Disseny de l'estructura de Jira Assets, incloent esquemes, tipus d'objecte, atributs i relacions.
- Definició dels criteris de classificació, identificació i governança dels actius.
- Definició de les estratègies de càrrega i actualització de la informació.
- Implementació del model definit a Jira Assets.
- Càrrega inicial de la informació que es determini durant el projecte.
- Integració de Jira Assets amb Jira Service Management quan sigui necessari per donar suport als processos definits.
- Elaboració de la documentació funcional i tècnica corresponent.
- Transferència de coneixement als equips d'FGC.

L'adjudicatari haurà de proposar el model de dades més adequat per a la gestió dels actius tecnològics, justificant les decisions de disseny adoptades d'acord amb les necessitats identificades durant la fase d'anàlisi.

4.4 Catàleg Corporatiu de Serveis TIC (Confluence)

L'objectiu d'aquest àmbit és definir i implantar un Catàleg Corporatiu de Serveis TIC que constitueixi el repositori de referència dels serveis tecnològics d'FGC, permetent documentar-los de manera homogènia, estructurada i mantenible al llarg del temps.

L'adjudicatari haurà de definir, conjuntament amb FGC, el model funcional del catàleg, establint els criteris de classificació, organització, documentació i governança dels serveis, prenent com a referència les bones pràctiques de gestió de serveis TIC i l'experiència aportada en projectes similars.

El model definit s'implantarà sobre Confluence Cloud, aprofitant les funcionalitats pròpies de la plataforma per facilitar la gestió del coneixement, la navegació de la informació i la seva integració amb la resta de components de l'ecosistema Atlassian.

Com a mínim, els treballs inclosos en aquest àmbit comprendran:

- Identificació dels serveis que formaran part del Catàleg Corporatiu de Serveis TIC.
- Definició del model funcional del catàleg, incloent-hi els criteris de classificació, estructuració i organització dels serveis.
- Definició del model de documentació dels serveis, establint l'estructura i el contingut de les fitxes de servei.
- Definició del model de governança i manteniment del catàleg, incloent-hi els rols, responsabilitats i procediments necessaris per garantir-ne l'actualització.
- Disseny i implementació del catàleg a Confluence Cloud.
- Definició de l'estructura d'espais, plantilles, etiquetes, permisos i mecanismes de navegació que es considerin necessaris.
- Integració del catàleg amb la resta de components de la plataforma Atlassian quan sigui necessari.
- Elaboració de la documentació funcional i tècnica corresponent.
- Transferència de coneixement als equips d'FGC.

El Catàleg Corporatiu de Serveis TIC haurà de dissenyar-se com un model viu i evolutiu, que permeti incorporar nous serveis, adaptar-ne els continguts i mantenir-ne la informació de manera àgil, garantint la coherència del conjunt i la seva sostenibilitat al llarg del temps.

4.5 Evolució de Jira Service Management

L'objectiu d'aquest àmbit és revisar, optimitzar i evolucionar la implementació actual de Jira Service Management per adaptar-la al model funcional definit durant el projecte i aprofitar les capacitats que ofereix la plataforma Atlassian Cloud.

L'adjudicatari haurà d'analitzar la configuració existent i proposar, conjuntament amb FGC, les actuacions necessàries per simplificar, homogeneïtzar i evolucionar la plataforma, garantint la coherència amb el Model de Gestió d'Actius Tecnològics, el Catàleg Corporatiu de Serveis TIC i la resta de components de l'ecosistema Atlassian.

Les actuacions que es duguin a terme hauran de prioritzar l'ús de funcionalitats natives de Jira Service Management Cloud i seguir les recomanacions i bones pràctiques d'Atlassian, evitant

desenvolupaments innecessaris que puguin comprometre la mantenibilitat i evolució futura de la plataforma.

Com a mínim, els treballs inclosos en aquest àmbit comprendran:

- Revisió de la configuració funcional existent de Jira Service Management.
- Anàlisi i optimització dels processos implementats.
- Revisió i definició dels fluxos de treball (workflows).
- Revisió dels tipus de sol·licitud, formularis i pantalles associades.
- Revisió i optimització de les automatitzacions existents, així com definició de noves automatitzacions quan aportin valor.
- Revisió dels esquemes de permisos, notificacions, cues, SLA i altres elements de configuració de la plataforma.
- Adequació de Jira Service Management al Model de Gestió d'Actius Tecnològics i al Catàleg Corporatiu de Serveis TIC definits durant el projecte.
- Parametrització i implantació de les configuracions acordades.
- Validació funcional de les solucions implantades conjuntament amb els equips d'FGC.
- Elaboració de la documentació funcional i tècnica corresponent.
- Transferència de coneixement als equips d'FGC.

L'evolució de Jira Service Management haurà de realitzar-se mantenint la continuïtat del servei i minimitzant l'impacte sobre els usuaris i els processos existents. L'adjudicatari haurà de planificar les implantacions i validar conjuntament amb FGC les diferents actuacions abans de la seva posada en producció.

4.6 Governança i gestió del projecte

Atesa la naturalesa transversal del projecte i la participació de diferents equips d'FGC en la definició, validació i implantació de les diferents actuacions, l'adjudicatari haurà de definir i aplicar un model de governança que garanteixi la correcta planificació, coordinació i seguiment del projecte durant tota la seva execució.

Aquest model haurà de facilitar la presa de decisions, assegurar la coordinació entre els diferents interlocutors implicats i proporcionar els mecanismes necessaris per al seguiment de l'estat dels treballs, la gestió de les dependències, la validació dels lliurables i el control de l'evolució del projecte.

L'adjudicatari assumirà la direcció tècnica del projecte, impulsant les diferents línies de treball, coordinant les activitats previstes i vetllant pel compliment dels objectius, terminis i qualitat dels lliurables definits en el contracte.

Com a mínim, aquest àmbit comprendrà les activitats següents:

- Elaboració i manteniment del pla de projecte.

- Planificació de les activitats i seguiment de les diferents fases del projecte.
- Coordinació de les sessions de treball amb els equips d'FGC.
- Preparació, dinamització i documentació de les reunions de seguiment.
- Gestió de les dependències entre les diferents línies de treball.
- Seguiment dels riscos, incidències i accions associades al projecte.
- Seguiment de l'estat dels lliurables i suport als processos de validació per part d'FGC.
- Definició d'indicadors de seguiment del projecte que permetin conèixer el grau d'execució dels treballs.
- Elaboració dels informes periòdics d'estat i evolució del projecte.
- Proposta d'accions correctores davant possibles desviacions detectades.
- Manteniment d'un registre de decisions del projecte, que permeti garantir la traçabilitat dels acords adoptats durant la fase de consultoria i implantació.

La governança del projecte haurà de fomentar una col·laboració contínua entre l'adjudicatari i els equips d'FGC, basada en la transparència, la comunicació i la validació progressiva dels diferents models funcionals i configuracions implantades, amb l'objectiu de garantir que les solucions adoptades responguin a les necessitats reals de l'organització.

4.7 Gestió del canvi i transferència de coneixement

L'adjudicatari haurà de planificar i executar les actuacions necessàries per facilitar l'adopció dels nous models funcionals i de les solucions implantades, assegurant que els equips d'FGC disposin dels coneixements necessaris per administrar, mantenir i evolucionar la plataforma Atlassian Cloud de manera autònoma.

La gestió del canvi haurà d'acompanyar totes les fases del projecte i adaptar-se al grau d'evolució dels diferents àmbits, promovent la implicació dels equips participants i facilitant la validació progressiva de les solucions implantades.

Com a mínim, aquest àmbit comprendrà les activitats següents:

- Definició d'un pla de gestió del canvi adaptat a les diferents fases del projecte.
- Identificació dels diferents perfils implicats i de les necessitats específiques de cada col·lectiu.
- Planificació i execució de les accions de comunicació necessàries durant el projecte.
- Organització de sessions de validació funcional amb els equips d'FGC.
- Elaboració i impartició de les accions formatives necessàries per als diferents perfils d'usuari.
- Elaboració de la documentació funcional, tècnica i operativa associada a les solucions implantades.

- Transferència de coneixement als equips responsables de l'administració i evolució de la plataforma.
- Suport a la posada en producció i a les primeres fases d'utilització de les noves funcionalitats implantades.

La transferència de coneixement haurà d'anar més enllà de les accions formatives puntuals i haurà de garantir que els equips d'FGC adquireixin els coneixements necessaris sobre els models funcionals definits, els criteris de configuració adoptats i les bones pràctiques recomanades per a l'administració i evolució de la plataforma.

L'objectiu final d'aquestes actuacions serà garantir que FGC disposi de la capacitat funcional i tècnica necessària per mantenir, administrar i evolucionar de forma autònoma la plataforma Atlassian Cloud, preservant el coneixement generat durant el projecte.

5. REQUISITS DEL SERVEI

El servei objecte del present contracte haurà de donar resposta als objectius i a l'abast definits en els apartats anteriors, garantint una implantació coherent, sostenible i alineada amb les necessitats d'FGC.

En aquest capítol es detallen els requisits mínims que haurà de complir la proposta presentada pels licitadors, tant pel que fa a la metodologia de treball com a l'execució de les diferents actuacions incloses en el projecte.

Els licitadors podran proposar aquelles millores, metodologies o actuacions addicionals que considerin oportunes, sempre que aquestes contribueixin a assolir els objectius del contracte i es trobin degudament justificades, sense reduir ni substituir els requisits mínims establerts en aquest plec.

5.1 Principis d'execució del Servei

L'execució del servei haurà de basar-se en un model de treball col·laboratiu entre l'adjudicatari i els equips d'FGC, orientat a la definició conjunta de les solucions, la implantació progressiva de les actuacions i la transferència efectiva del coneixement.

L'adjudicatari haurà d'aportar la seva experiència i coneixement especialitzat en IT Service Management (ITSM) i en l'ecosistema Atlassian Cloud, proposant les solucions que consideri més adequades per donar resposta als objectius del projecte, sempre de manera consensuada amb FGC.

Amb caràcter general, l'execució del servei haurà de respectar els principis següents:

- **Orientació a consultoria especialitzada**, aportant criteri funcional, experiència i bones pràctiques en la definició de les solucions.
- **Treball col·laboratiu**, promovent la participació activa dels equips d'FGC en les diferents fases del projecte i en la validació dels models funcionals.

- **Implantació progressiva**, estructurant els treballs en fases que permetin validar els resultats de manera incremental i reduir els riscos associats al projecte.
- **Aprofitament de les funcionalitats estàndard d'Atlassian Cloud**, prioritzant les capacitats natives de la plataforma davant de desenvolupaments o personalitzacions que en dificultin el manteniment o l'evolució.
- **Simplicitat, coherència i sostenibilitat de la solució**, adoptant criteris comuns de configuració i organització que facilitin la gestió futura de la plataforma.
- **Documentació contínua**, mantenint actualitzada la documentació funcional i tècnica generada durant totes les fases del projecte.
- **Transferència de coneixement**, assegurant que els equips d'FGC adquireixin els coneixements necessaris per administrar i evolucionar la plataforma amb autonomia.
- **Orientació a la qualitat**, garantint que totes les actuacions i lliurables siguin revisats i validats abans de la seva implantació definitiva.

L'adjudicatari podrà proposar metodologies, eines o bones pràctiques addicionals que contribueixin a millorar l'execució del projecte, sempre que aquestes siguin compatibles amb els objectius, els requisits i l'abast definits en el present plec.

5.2 Gestió del projecte

L'adjudicatari serà el responsable de la planificació, coordinació i seguiment del projecte, vetllant pel compliment dels objectius definits, dels terminis establerts i de la qualitat dels lliurables.

La gestió del projecte haurà de garantir una coordinació continuada amb els equips d'FGC, facilitant la presa de decisions, la resolució d'incidències i el seguiment de l'estat dels treballs durant tota la vigència del contracte.

Per assolir aquests objectius, l'adjudicatari haurà de designar un **Project Manager** que actuarà com a interlocutor principal davant d'FGC i serà el responsable de la direcció tècnica i organitzativa del projecte.

Com a mínim, la gestió del projecte haurà d'incloure les activitats següents:

- Elaboració i manteniment del pla de projecte.
- Planificació de les activitats, identificant les fites principals, les dependències existents i els riscos associats.
- Coordinació dels diferents equips i interlocutors implicats en el projecte.
- Convocatòria, preparació i dinamització de les reunions de seguiment i de les sessions de treball necessàries.
- Seguiment continuat de l'estat d'execució de les activitats i dels lliurables.
- Gestió dels riscos, incidències i desviacions detectades durant el projecte, proposant les accions correctores que es considerin oportunes.

- Manteniment d'un registre de decisions que garanteixi la traçabilitat dels acords adoptats durant les diferents fases del projecte.
- Elaboració dels informes periòdics de seguiment i evolució del projecte.
- Suport al procés de validació dels lliurables per part dels equips d'FGC.

L'adjudicatari haurà d'establir un model de governança que defineixi els mecanismes de comunicació, els òrgans de seguiment i la periodicitat de les reunions necessàries per garantir la correcta coordinació entre totes les parts implicades.

Com a mínim, es preveu la realització de:

- **Reunions de seguiment periòdiques**, destinades a revisar l'estat general del projecte, l'evolució de les activitats planificades, els riscos identificats i les accions pendents.
- **Sessions de treball funcionals**, orientades a la recollida de requeriments, definició dels models funcionals, revisió de les propostes de solució i validació dels diferents àmbits del projecte.
- **Sessions de validació**, prèvies a la implantació de les diferents solucions, amb l'objectiu de garantir que aquestes s'ajusten als requisits acordats amb FGC.

L'adjudicatari podrà complementar aquest model de governança amb aquells mecanismes de seguiment que consideri adequats per millorar la coordinació, la comunicació i el control del projecte.

El pla de projecte haurà de mantenir-se actualitzat durant tota l'execució del contracte i reflectir, en cada moment, l'estat de les activitats, les fites assolides, els riscos identificats, les dependències existents i les actuacions pendents. Qualsevol modificació rellevant de la planificació haurà de ser comunicada i consensuada amb FGC.

5.3 Descoberta i recollida de requeriments

Com a part de la fase inicial del projecte, l'adjudicatari haurà de dur a terme un procés de descoberta i recollida de requeriments que permeti obtenir una comprensió completa del context actual, dels processos existents, de les necessitats dels diferents equips implicats i dels objectius que es volen assolir amb el projecte.

Aquesta fase serà la base per a la definició del Model Funcional Objectiu (TO-BE) de la plataforma Atlassian Cloud i haurà de permetre identificar oportunitats de millora, consensuar les diferents alternatives de solució i establir les prioritats d'implantació conjuntament amb FGC.

L'adjudicatari haurà de planificar i conduir les sessions de treball necessàries amb els diferents interlocutors d'FGC, adaptant la metodologia de recollida d'informació a les característiques de cada àmbit funcional.

Com a mínim, aquesta fase haurà d'incloure les activitats següents:

- Identificació dels interlocutors i grups de treball necessaris per a cada àmbit del projecte.
- Planificació i execució de sessions de descoberta, entrevistes i tallers de treball (workshops).

- Anàlisi dels processos, configuracions i documentació existents.
- Identificació de necessitats funcionals, limitacions i oportunitats de millora.
- Recollida i documentació dels requeriments funcionals i tècnics.
- Anàlisi de les diferents alternatives de solució, aportant criteri tècnic i funcional basat en les bones pràctiques d'IT Service Management i de la plataforma Atlassian Cloud.
- Validació conjunta dels requeriments recollits abans d'iniciar les tasques d'implantació.

Els requeriments recollits hauran de documentar-se de manera estructurada i mantenir-se actualitzats durant tota la fase d'anàlisi, constituint la base per a la definició del Model Funcional Objectiu (TO-BE) de la Plataforma Atlassian Cloud i per a la planificació de les actuacions posteriors.

Els requeriments identificats hauran d'estar degudament traçats amb les solucions proposades i amb els lliurables del projecte, de manera que FGC pugui conèixer en tot moment com s'ha donat resposta a cadascuna de les necessitats identificades durant la fase de consultoria.

El resultat d'aquesta fase es concretarà en el Document de Definició del Model Funcional Objectiu (TO-BE) de la Plataforma Atlassian Cloud, que recollirà les decisions adoptades, els models funcionals definits i els criteris que serviran de base per a la implantació de la resta de les actuacions previstes al projecte.

5.4 Configuració i implantació de la plataforma Atlassian Cloud

Un cop consensuat el Model Funcional Objectiu (TO-BE) de la Plataforma Atlassian Cloud, l'adjudicatari serà el responsable de configurar i implantar les diferents solucions sobre la plataforma Atlassian Cloud d'FGC, d'acord amb les especificacions funcionals definides durant la fase de consultoria.

La implantació haurà de realitzar-se de manera progressiva, garantint en tot moment la coherència entre els diferents components de la plataforma i minimitzant l'impacte sobre els serveis existents.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari haurà de vetllar perquè totes les configuracions mantinguin un criteri homogeni, aprofitin les funcionalitats estàndard de la plataforma i siguin fàcilment mantenibles i escalables.

Com a mínim, les activitats incloses en aquest àmbit comprendran:

- Configuració dels diferents components de la plataforma Atlassian Cloud dins l'abast del projecte.
- Parametrització de Jira Service Management, Jira Assets i Confluence d'acord amb el Model Funcional Objectiu definit.
- Configuració dels esquemes, objectes, atributs, relacions, formularis, workflows, automatitzacions, permisos i la resta d'elements funcionals necessaris.
- Implementació de les estructures documentals, plantilles i espais de Confluence definits durant la fase de disseny.

- Configuració de les integracions que es determinin dins l'abast del projecte.
- Execució de les migracions o càrregues inicials d'informació que siguin necessàries.
- Actualització de la documentació tècnica i funcional associada a cada implantació.

Durant tota la fase d'implantació, l'adjudicatari haurà de mantenir una coordinació continuada amb els equips d'FGC per validar les configuracions realitzades abans de la seva posada en servei.

Qualsevol configuració o desenvolupament que s'implanti haurà d'estar degudament justificat des del punt de vista funcional i documentat, evitant configuracions innecessàriament complexes o que puguin dificultar el manteniment, l'evolució o les futures actualitzacions de la plataforma Atlassian Cloud.

Sempre que sigui possible, les configuracions s'hauran de basar en funcionalitats natives de la plataforma Atlassian Cloud. L'ús d'aplicacions de tercers (Marketplace Apps) o desenvolupaments específics només es considerarà quan les funcionalitats estàndard no permetin donar resposta als requisits identificats i haurà de ser prèviament justificat i validat per FGC.

5.5 Criteris tècnics de la solució

Les solucions que es defineixin i implantin en el marc del present contracte hauran de seguir criteris d'arquitectura, configuració i administració que garanteixin la qualitat, mantenibilitat, escalabilitat i sostenibilitat de la plataforma Atlassian Cloud d'FGC.

L'adjudicatari haurà d'aplicar les bones pràctiques recomanades per Atlassian i justificar les decisions tècniques adoptades durant el projecte, assegurant que la plataforma pugui evolucionar de manera ordenada i sense generar dependències innecessàries.

Com a criteris generals, la solució haurà de complir, com a mínim, els requisits següents:

- Prioritzar l'ús de funcionalitats estàndard de la plataforma Atlassian Cloud davant de desenvolupaments específics o personalitzacions que en dificultin el manteniment.
- Justificar qualsevol configuració no estàndard o desenvolupament addicional que es consideri necessari per donar resposta als requeriments funcionals.
- Minimitzar la complexitat de la configuració, promovent solucions simples, coherents i fàcilment administrables.
- Garantir la compatibilitat amb les futures evolucions de la plataforma Atlassian Cloud i evitar configuracions que puguin comprometre les actualitzacions del fabricant.
- Definir criteris homogenis de configuració, nomenclatura i organització dels diferents components de la plataforma.
- Vetllar per la qualitat, consistència i integritat de la informació gestionada per Jira Service Management, Jira Assets i Confluence.
- Documentar totes les configuracions implantades i les decisions tècniques adoptades durant el projecte.

- Garantir que totes les configuracions siguin transferibles i mantenibles pels equips d'FGC un cop finalitzat el contracte.

En cas que, per satisfer algun requeriment funcional, sigui necessari incorporar aplicacions de tercers (Marketplace Apps) o desenvolupar funcionalitats específiques, l'adjudicatari haurà de justificar-ne la necessitat, valorar-ne l'impacte sobre la plataforma i obtenir la validació prèvia d'FGC abans de la seva implantació.

Les configuracions hauran de dissenyar-se tenint en compte les limitacions, recomanacions i bones pràctiques pròpies de la plataforma Atlassian Cloud, evitant reproduir models o configuracions heretades d'entorns Server o Data Center que no aportin valor en un entorn Cloud.

L'adjudicatari haurà de procurar que la solució implantada mantingui un nivell reduït de deute tècnic, evitant configuracions redundants, duplicades o de difícil manteniment, i proposant, quan sigui necessari, actuacions de racionalització de la configuració existent.

Sempre que es plantegin diferents alternatives de configuració o implantació, l'adjudicatari haurà d'exposar-ne els avantatges, inconvenients i impactes sobre la mantenibilitat, l'escalabilitat i l'evolució futura de la plataforma, amb l'objectiu de facilitar la presa de decisions per part d'FGC.

5.6 Validació i control de qualitat

L'adjudicatari haurà d'establir un procés de validació i control de qualitat que garanteixi que totes les configuracions, desenvolupaments i lliurables compleixen els requisits funcionals i tècnics definits durant el projecte, abans de la seva implantació definitiva.

La validació haurà de dur-se a terme de manera progressiva durant totes les fases del projecte, promovent la participació activa dels equips d'FGC i facilitant la detecció anticipada de possibles incidències o desviacions respecte al model funcional definit.

Com a mínim, aquest procés haurà d'incloure les activitats següents:

- Elaboració del pla de validació i proves associat a les diferents actuacions del projecte.
- Execució de les proves tècniques necessàries per verificar el correcte funcionament de les configuracions implantades.
- Realització de validacions funcionals conjuntament amb els equips d'FGC.
- Registre dels resultats obtinguts durant les proves i de les incidències detectades.
- Correcció de les incidències identificades abans de la posada en producció.
- Suport als processos d'acceptació funcional dels diferents lliurables.
- Documentació dels resultats de les validacions efectuades.

L'adjudicatari haurà de garantir que cap actuació es consideri finalitzada fins que hagi estat validada per FGC d'acord amb els criteris establerts durant el projecte.

La validació dels diferents àmbits del projecte es realitzarà de manera incremental, evitant concentrar totes les comprovacions al final del projecte. Cada fase o bloc funcional haurà de disposar del seu corresponent procés de validació abans d'iniciar la fase següent.

Les proves i validacions s'hauran de realitzar, sempre que sigui possible, en entorns habilitats a aquest efecte, evitant qualsevol impacte sobre la plataforma en producció fins que les actuacions hagin estat degudament validades per FGC.

La validació dels lliurables no es limitarà a verificar el correcte funcionament de les configuracions implantades, sinó també la seva adequació al Model Funcional Objectiu definit durant la fase de consultoria.

5.7 Gestió documental

L'adjudicatari haurà de mantenir actualitzada la documentació generada durant totes les fases del projecte, amb l'objectiu de garantir la traçabilitat de les decisions adoptades, facilitar el seguiment dels treballs i assegurar la transferència efectiva del coneixement als equips d'FGC.

La documentació haurà de formar part del procés habitual de treball i evolucionar paral·lelament al desenvolupament del projecte, evitant concentrar-ne l'elaboració en les fases finals.

Com a mínim, la gestió documental haurà de complir els requisits següents:

- Documentar els models funcionals definits durant el projecte.
- Mantenir actualitzades les decisions funcionals i tècniques adoptades durant l'execució dels treballs.
- Documentar les configuracions implantades i les justificacions corresponents quan sigui necessari.
- Garantir la traçabilitat entre els requeriments identificats, les solucions implantades i els lliurables generats.
- Facilitar la reutilització i manteniment de la documentació per part dels equips d'FGC.
- Elaborar tota la documentació en format editable, llevat que FGC estableixi un altre criteri.
- Lliurar la documentació degudament organitzada, estructurada i validada abans del tancament de cada fase del projecte.

La documentació generada durant el projecte haurà de ser clara, coherent i suficientment detallada perquè els equips d'FGC puguin comprendre els models definits, administrar la plataforma i continuar-ne l'evolució sense dependència de l'adjudicatari.

Sempre que la naturalesa de la documentació ho permeti, aquesta s'haurà d'elaborar i mantenir directament a Confluence, utilitzant els espais habilitats per FGC, de manera que la documentació generada durant el projecte passi a formar part del repositori corporatiu de coneixement de l'organització.

6. METODOLOGIA

L'execució del projecte haurà de basar-se en una metodologia estructurada, flexible i orientada a resultats, que permeti desenvolupar les diferents actuacions de manera progressiva, assegurant la coordinació entre l'adjudicatari i els equips d'FGC durant totes les fases del projecte.

La metodologia proposada pel licitador haurà de facilitar la definició consensuada del Model Funcional Objectiu, la implantació gradual de les diferents solucions i la seva validació progressiva, promovent una evolució controlada de la plataforma Atlassian Cloud i minimitzant els riscos associats a la implantació.

Els apartats següents defineixen els criteris metodològics mínims que haurà de contemplar la proposta presentada pels licitadors, sense perjudici que aquests puguin complementar-los amb pràctiques, tècniques o enfocaments addicionals que aportin valor al projecte.

6.1 Enfocament metodològic

L'adjudicatari haurà d'aplicar una metodologia de treball orientada a la consultoria, la col·laboració i la implantació progressiva de les diferents actuacions previstes en el projecte, adaptant-se a les necessitats i prioritats d'FGC durant tota l'execució del contracte.

La metodologia haurà de facilitar una evolució ordenada de la plataforma Atlassian Cloud, basada en la definició consensuada dels diferents models funcionals, la implantació progressiva de les solucions i la validació continuada dels resultats obtinguts.

L'enfocament metodològic haurà de permetre incorporar de manera continuada el coneixement adquirit durant el projecte, afavorint la presa de decisions conjunta i l'adaptació dels diferents àmbits funcionals a mesura que avanci la seva definició i implantació.

Com a criteris generals, la metodologia proposada haurà de garantir, com a mínim:

- L'anàlisi prèvia de la situació actual abans d'iniciar qualsevol actuació d'implantació.
- La definició consensuada del Model Funcional Objectiu (TO-BE) de la Plataforma Atlassian Cloud per a cadascun dels àmbits inclosos en el projecte.
- La implantació progressiva de les diferents solucions, prioritzant aquelles actuacions que aportin un major valor a l'organització.
- La validació continuada dels models funcionals i de les configuracions implantades, incorporant el retorn dels equips d'FGC.
- L'alineament permanent entre els diferents àmbits del projecte, garantint la coherència entre el Model de Gestió d'Actius Tecnològics, el Catàleg Corporatiu de Serveis TIC, Jira Service Management i la resta de components de la plataforma Atlassian Cloud.

- La transferència progressiva del coneixement als equips d'FGC durant tota l'execució del projecte.

L'adjudicatari podrà complementar aquest enfocament amb metodologies, tècniques o eines pròpies que contribueixin a millorar l'execució del projecte, sempre que aquestes siguin compatibles amb els objectius i requisits definits en el present plec.

6.2 Fases del projecte

El projecte s'estructurarà en un conjunt de fases que permetran evolucionar la plataforma Atlassian Cloud de manera ordenada, progressiva i coordinada. Aquestes fases no s'han d'entendre necessàriament com a etapes completament seqüencials, sinó com un model de treball que permeti adaptar l'execució del projecte a les prioritats i necessitats identificades durant el seu desenvolupament.

Cada fase haurà de finalitzar amb els corresponents lliurables, validacions i aprovacions per part d'FGC abans d'iniciar les actuacions que en depenguin.

Com a mínim, la metodologia haurà de contemplar les fases següents:

Fase 1. Descoberta i anàlisi (AS-IS)

Anàlisi de la situació actual de la plataforma Atlassian Cloud, identificació dels processos existents, revisió de les configuracions actuals, identificació de les necessitats funcionals i recollida dels requeriments necessaris per a la definició del projecte.

Fase 2. Definició del Model Funcional Objectiu (TO-BE) de la Plataforma Atlassian Cloud

Definició consensuada del Model Funcional Objectiu de la Plataforma Atlassian Cloud, incloent-hi el Model de Gestió d'Actius Tecnològics, el Catàleg Corporatiu de Serveis TIC, el model funcional de Jira Service Management i la resta d'elements necessaris per donar resposta als objectius del projecte.

Fase 3. Configuració i implantació

Configuració i implantació progressiva de les diferents solucions sobre la plataforma Atlassian Cloud, d'acord amb els models funcionals aprovats durant la fase anterior.

Les implantacions podran realitzar-se de manera incremental, prioritzant aquelles actuacions que aportin més valor a l'organització i minimitzant l'impacte sobre els serveis existents.

Fase 4. Validació i posada en funcionament

Validació funcional i tècnica de les solucions implantades, resolució de les incidències detectades i posada en funcionament dels diferents àmbits del projecte una vegada hagin estat validats per FGC.

Fase 5. Transferència de coneixement i tancament

Execució de les accions de formació, lliurament de la documentació final del projecte, transferència de coneixement als equips d'FGC i tancament formal del projecte.

Les fases podran solapar-se parcialment quan la naturalesa dels treballs així ho permeti, sempre que es mantingui la coherència metodològica del projecte i es respectin les dependències existents entre les diferents actuacions.

L'adjudicatari podrà proposar ajustos en la planificació o en la seqüència d'execució de les diferents fases quan aquests contribueixin a millorar l'eficiència del projecte o a reduir-ne els riscos, sempre que aquests ajustos siguin prèviament consensuats amb FGC i no alterin els objectius ni l'abast del contracte.

6.3 Metodologia de treball

L'execució del projecte es basarà en un model de treball iteratiu i incremental que permeti desenvolupar les diferents actuacions de forma progressiva, incorporant el retorn dels equips d'FGC durant totes les fases del projecte.

La metodologia haurà de facilitar una evolució controlada de la plataforma Atlassian Cloud, permetent adaptar les diferents actuacions als resultats obtinguts durant l'execució del projecte i a les necessitats que puguin sorgir durant la definició del Model Funcional Objectiu.

Per assolir aquest objectiu, les diferents línies de treball es desenvoluparan mitjançant cicles successius que, de manera general, comprendran les activitats següents:

- Anàlisi de la situació actual i identificació de les necessitats.
- Definició de la proposta funcional.
- Revisió i consens de la proposta amb FGC.
- Configuració i implantació de la solució acordada.
- Validació funcional.
- Actualització de la documentació corresponent.
- Transferència del coneixement generat.

Aquest model de treball permetrà obtenir resultats de manera progressiva, facilitant la identificació anticipada de possibles desviacions, la incorporació de millores durant el desenvolupament del projecte i l'adaptació contínua de les solucions a les necessitats de l'organització.

La planificació dels diferents cicles de treball haurà de tenir en compte les prioritats establertes per FGC, les dependències entre les diferents actuacions i la disponibilitat dels interlocutors necessaris per a la definició i validació dels diferents àmbits funcionals.

La metodologia de treball haurà de fomentar la presa de decisions basada en prototips i configuracions funcionals sempre que sigui possible, permetent validar les diferents propostes directament sobre la plataforma Atlassian Cloud abans de la seva implantació definitiva.

L'adjudicatari haurà de prioritzar la construcció progressiva dels diferents models funcionals, evitant abordar simultàniament tots els àmbits del projecte quan això pugui comprometre la qualitat de les definicions o dificultar la seva validació.

6.4 Evolució progressiva del Model Funcional Objectiu

Atesa la naturalesa del projecte, la definició del Model Funcional Objectiu de la Plataforma Atlassian Cloud serà un procés evolutiu que es desenvoluparà al llarg de l'execució del contracte, a partir del coneixement adquirit durant les diferents fases d'anàlisi, definició, implantació i validació.

L'adjudicatari haurà d'adoptar un enfocament flexible que permeti incorporar de manera controlada els resultats obtinguts durant el projecte, així com les noves necessitats o oportunitats de millora que puguin identificar-se durant el desenvolupament dels treballs.

Qualsevol evolució del model haurà de preservar la coherència global de la solució, garantint l'alineament entre el Model de Gestió d'Actius Tecnològics, el Catàleg Corporatiu de Serveis TIC, Jira Service Management i la resta de components de la plataforma Atlassian Cloud.

L'evolució del Model Funcional Objectiu haurà de realitzar-se de manera consensuada amb FGC i quedar degudament documentada, mantenint la traçabilitat de les decisions adoptades i assegurant que qualsevol modificació disposi de la corresponent justificació funcional.

L'objectiu d'aquest enfocament és garantir que el model definit al llarg del projecte respongui a les necessitats reals de l'organització i pugui evolucionar de manera ordenada, sostenible i alineada amb les bones pràctiques de gestió dels serveis TIC.

7. FORMACIÓ

La formació constitueix un element essencial del projecte i té com a objectiu garantir que els equips d'FGC adquireixin els coneixements necessaris per utilitzar, administrar i evolucionar de manera autònoma les solucions implantades sobre la plataforma Atlassian Cloud.

L'adjudicatari haurà de planificar i executar les accions formatives necessàries de manera coordinada amb el desenvolupament del projecte, adaptant-ne els continguts, el nivell de detall i el format als diferents perfils participants i a les diferents fases d'implantació.

Les accions formatives hauran d'anar més enllà de la simple explicació del funcionament de les eines i hauran d'incorporar els criteris funcionals, les decisions adoptades durant el projecte i les bones pràctiques necessàries per garantir una correcta administració i evolució de la plataforma.

Els apartats següents estableixen els requisits mínims que haurà de contemplar el pla de formació proposat per l'adjudicatari.

7.1 Objectius

Les accions formatives previstes en el marc del present contracte tenen com a objectiu garantir que els equips d'FGC adquireixin els coneixements funcionals i tècnics necessaris per utilitzar, administrar i evolucionar la plataforma Atlassian Cloud d'acord amb el Model Funcional Objectiu definit durant el projecte.

La formació haurà d'acompanyar el desenvolupament de les diferents fases del projecte, facilitant l'assimilació progressiva dels nous models funcionals i de les solucions implantades, així com la seva adopció per part dels equips implicats.

En particular, el pla de formació haurà de perseguir els objectius següents:

- Facilitar la comprensió del Model Funcional Objectiu de la Plataforma Atlassian Cloud i dels criteris que han motivat les decisions adoptades durant el projecte.
- Capacitar els equips d'FGC en l'ús funcional i tècnic de les solucions implantades sobre Jira Service Management, Jira Assets i Confluence.
- Proporcionar els coneixements necessaris per administrar, mantenir i evolucionar la plataforma de manera autònoma.
- Difondre les bones pràctiques d'utilització i administració de la plataforma Atlassian Cloud.
- Assegurar la transferència efectiva del coneixement generat durant el projecte, reduint la dependència de l'adjudicatari un cop finalitzat el contracte.

La formació haurà d'estar orientada a la realitat operativa d'FGC, utilitzant, sempre que sigui possible, exemples, configuracions i casos d'ús desenvolupats durant el mateix projecte, amb l'objectiu de facilitar-ne la comprensió i l'aplicació pràctica pels diferents equips participants.

7.2 Perfils destinataris

Les accions formatives s'hauran d'adaptar als diferents perfils que participin en el projecte, tenint en compte les responsabilitats que assumiran respecte a l'ús, administració i evolució de la plataforma Atlassian Cloud.

L'adjudicatari haurà de definir el contingut, el nivell de profunditat i la durada de les diferents accions formatives en funció de les necessitats de cada col·lectiu, evitant plantejar una formació homogènia per a tots els participants.

Com a mínim, es consideraran els perfils següents:

a) Administradors de la plataforma

Personal responsable de l'administració funcional i tècnica de Jira Service Management, Jira Assets, Confluence i de la resta de components de la plataforma Atlassian Cloud.

La formació haurà d'incidir especialment en els aspectes relacionats amb l'administració, configuració, manteniment, evolució i bones pràctiques de la plataforma.

b) Responsables funcionals i propietaris dels serveis

Personal responsable de la definició, manteniment i evolució del Model de Gestió d'Actius Tecnològics, del Catàleg Corporatiu de Serveis TIC i de la resta de models funcionals desenvolupats durant el projecte.

La formació haurà de permetre comprendre els models definits, els criteris adoptats durant la consultoria i els procediments necessaris per mantenir-los actualitzats.

c) Usuaris participants en el projecte

Personal que participi en les activitats de validació, explotació o utilització de les funcionalitats implantades i que requereixi conèixer els nous processos o les noves funcionalitats incorporades a la plataforma.

La formació haurà d'estar orientada principalment a l'ús funcional de les solucions implantades i a les noves formes de treball derivades del projecte.

L'adjudicatari podrà proposar perfils formatius addicionals o adaptar la segmentació dels col·lectius quan, durant la fase de consultoria, identifiqui necessitats específiques que justifiquin un enfocament diferenciat. Qualsevol proposta haurà de ser consensuada amb FGC.

7.3 Modalitat de les accions formatives

L'adjudicatari haurà de definir un pla de formació adaptat a les necessitats del projecte i als diferents perfils identificats, combinant les modalitats formatives que consideri més adequades per garantir l'eficàcia de les accions de capacitat.

Les accions formatives podran desenvolupar-se en format presencial, virtual o híbrid, sempre que la modalitat escollida sigui adequada als objectius de cada sessió i al perfil dels participants.

Amb caràcter general, es prioritzarà la realització de sessions presencials en aquelles activitats que requereixin una major interacció amb els equips d'FGC, especialment durant les fases de definició dels models funcionals, validació de les solucions implantades i transferència de coneixement als administradors de la plataforma.

Per a la resta d'accions formatives, l'adjudicatari podrà proposar la modalitat que consideri més eficient, sempre que garanteixi la participació dels assistents i l'assoliment dels objectius formatius.

El pla de formació haurà d'especificar, com a mínim, per a cada acció formativa:

- Objectius de la sessió.

- Perfil dels destinataris.
- Modalitat d'impartició.
- Durada prevista.
- Continguts principals.
- Materials de suport associats.

L'adjudicatari haurà de justificar la modalitat proposada per a cadascuna de les accions formatives, assegurant un equilibri adequat entre eficiència, participació i transferència efectiva del coneixement. FGC podrà requerir que determinades sessions estratègiques es realitzin de forma presencial quan la seva naturalesa així ho aconselli.

7.4 Materials formatius

L'adjudicatari haurà d'elaborar i posar a disposició d'FGC els materials formatius necessaris per donar suport a les diferents accions de capacitat desenvolupades durant el projecte.

Els materials hauran d'estar adaptats als diferents perfils destinataris i mantenir la coherència amb el Model Funcional Objectiu de la Plataforma Atlassian Cloud, les solucions implantades i la documentació funcional i tècnica generada durant el projecte.

Com a mínim, els materials formatius hauran d'incloure:

- Presentacions o guies utilitzades durant les sessions formatives.
- Manuals d'ús adaptats als diferents perfils d'usuari.
- Guies d'administració de les funcionalitats implantades, quan correspongui.
- Exemples pràctics basats en les configuracions i processos implementats durant el projecte.
- Documentació de suport que faciliti la consulta posterior dels continguts impartits.

Sempre que sigui possible, els materials formatius s'hauran d'integrar en Confluence, utilitzant els espais habilitats per FGC, amb l'objectiu que passin a formar part del repositori corporatiu de coneixement i puguin mantenir-se actualitzats un cop finalitzat el projecte.

Els materials lliurats hauran de proporcionar-se en formats editables i reutilitzables, de manera que FGC pugui actualitzar-los i adaptar-los a futures evolucions de la plataforma sense dependència de l'adjudicatari.

Els materials formatius hauran de mantenir una correspondència directa amb les funcionalitats i models implantats durant el projecte, evitant documentació genèrica dels productes Atlassian. L'objectiu és que els materials constitueixin una guia de referència sobre la plataforma Atlassian Cloud d'FGC i sobre els models funcionals definits específicament per a l'organització.

8. DOCUMENTACIÓ I LLIURABLES

La documentació i els lliurables generats durant l'execució del projecte constitueixen un element essencial del servei, atès que hauran de reflectir el coneixement adquirit durant les diferents fases de consultoria, garantir la traçabilitat de les decisions adoptades i facilitar la futura administració i evolució de la plataforma Atlassian Cloud per part dels equips d'FGC.

L'adjudicatari haurà d'elaborar i lliurar la documentació corresponent a cadascuna de les fases del projecte, d'acord amb els requisits establerts en el present plec. Els lliurables hauran de ser clars, estructurats, coherents i mantenir-se actualitzats durant tota l'execució del contracte.

La documentació haurà de lliurar-se preferentment en formats editables i, sempre que la seva naturalesa ho permeti, integrar-se dins els espais de Confluence habilitats per FGC, amb l'objectiu que passi a formar part del repositori corporatiu de coneixement de l'organització.

Els apartats següents descriuen els lliurables mínims que haurà de generar l'adjudicatari durant el projecte, sense perjudici que el licitador pugui proposar documentació addicional que contribueixi a millorar la qualitat, la governança o la sostenibilitat de la solució implantada.

8.1 Requisits generals dels lliurables

Tota la documentació i els lliurables generats en el marc del present contracte hauran de reflectir fidelment els treballs desenvolupats durant el projecte i constituir la base documental que permeti a FGC administrar, mantenir i evolucionar la plataforma Atlassian Cloud un cop finalitzada la prestació del servei.

Els lliurables hauran d'elaborar-se de manera progressiva durant el desenvolupament del projecte i mantenir-se actualitzats fins a la seva validació definitiva per part d'FGC.

Amb caràcter general, tots els lliurables hauran de complir els requisits següents:

- Estar redactats de forma clara, estructurada i coherent, facilitant-ne la comprensió i reutilització.
- Reflectir l'estat real de les solucions implantades i de les decisions adoptades durant el projecte.
- Mantenir la traçabilitat amb els requeriments funcionals i amb el Model Funcional Objectiu de la Plataforma Atlassian Cloud.
- Incorporar el nivell de detall necessari perquè els equips d'FGC puguin administrar, mantenir i evolucionar la plataforma de manera autònoma.
- Lliurar-se en formats editables, llevat d'aquells casos en què FGC estableixi un altre criteri.

- Disposar d'un control de versions que permeti identificar-ne l'evolució al llarg del projecte.
- Ser validats per FGC abans de considerar-se definitivament acceptats.

Sempre que la naturalesa del document ho permeti, els lliurables hauran d'elaborar-se i mantenir-se directament en els espais de Confluence habilitats per FGC, amb l'objectiu d'integrar la documentació dins el repositori corporatiu de coneixement i facilitar-ne el manteniment posterior.

Incorporar, quan sigui necessari, la justificació de les decisions funcionals i tècniques adoptades, així com les alternatives valorades durant el procés de consultoria.

Tota la documentació elaborada en el marc del contracte passarà a ser propietat d'FGC, que en podrà modificar, ampliar i reutilitzar el contingut per a les seves necessitats futures, sense cap limitació derivada de la finalització del contracte.

8.2 Relació de lliurables

En el marc del present contracte, l'adjudicatari haurà d'elaborar i lliurar, com a mínim, la documentació que es detalla a continuació. Els lliurables constitueixen el conjunt mínim de documents que FGC considera necessari per garantir la correcta definició, implantació, administració i evolució de la plataforma Atlassian Cloud.

Els lliurables s'hauran d'elaborar de manera progressiva, d'acord amb les diferents fases del projecte, i hauran de mantenir una coherència global entre ells, prenent com a document de referència el **Document de Definició del Model Funcional Objectiu de la Plataforma Atlassian Cloud (TO-BE)**, que actuarà com a marc funcional del projecte i servirà de base per al desenvolupament de la resta de documentació.

La relació següent recull els lliurables mínims exigits per FGC, sense perjudici que l'adjudicatari pugui proposar documentació complementària que aportï valor al projecte o faciliti la futura administració i evolució de la plataforma.

Lliurable	Descripció	Fase del projecte
Pla de Projecte	Planificació inicial del projecte, organització, cronograma, model de governança, gestió de riscos i pla de comunicació.	Inici
Informe AS-IS	Document d'anàlisi de la situació actual de la plataforma Atlassian Cloud, identificació de necessitats, limitacions i oportunitats de millora.	Descoberta

Lliurable	Descripció	Fase del projecte
Document de Definició del Model Funcional Objectiu (TO-BE) de la Plataforma Atlassian Cloud	Document principal del projecte que definirà el model funcional objectiu, els criteris de disseny, les decisions adoptades i l'arquitectura funcional global. Aquest document actuarà com a referència per a la resta de les implantacions.	Consultoria
Model de Gestió d'Actius Tecnològics	Definició funcional del model d'actius, estructura de Jira Assets, esquemes, objectes, atributs, relacions i criteris de governança.	Jira Assets
Catàleg Corporatiu de Serveis TIC	Definició del model de catalogació dels serveis, estructura del catàleg, criteris de classificació, governança i documentació dels serveis implantats a Confluence.	Confluence
Model funcional de Jira Service Management	Definició dels processos, workflows, formularis, automatitzacions, permisos, SLA (si escau) i criteris de configuració adoptats.	Jira Service Management
Documentació tècnica de configuració	Documentació de les configuracions realitzades sobre Jira Service Management, Jira Assets, Confluence i altres components inclosos en l'abast.	Implantació
Pla de validació i resultats	Pla de proves, validacions funcionals realitzades, incidències detectades i resolució de les mateixes.	Validació
Pla de formació i capacitació	Planificació de les accions formatives, continguts, destinataris i calendari.	Formació

Lliurable	Descripció	Fase del projecte
Materials formatius	Manuale, guies, presentacions i documentació de suport elaborada durant el projecte.	Formació
Document de transferència de coneixement	Resum de les actuacions realitzades per garantir l'autonomia dels equips d'FGC en l'administració i evolució de la plataforma.	Tancament
Informe final del projecte	Informe de tancament amb el resum dels treballs realitzats, lliurables, objectius assolits i recomanacions d'evolució.	Tancament
Roadmap d'evolució de la plataforma (recomanat)	Proposta d'evolució de la plataforma Atlassian Cloud a mig i llarg termini, identificant actuacions futures i oportunitats de millora detectades durant el projecte.	Tancament

Els lliurables definits en aquest apartat constitueixen el contingut mínim que haurà d'elaborar l'adjudicatari. Durant l'execució del projecte, FGC podrà requerir l'ampliació o el nivell de detall d'alguns dels documents, sempre que aquesta ampliació estigui directament relacionada amb l'abast del contracte i sigui necessària per garantir la correcta implantació, administració o evolució de la plataforma Atlassian Cloud.

9. DURADA I ESTIMACIÓ DE L'ESFORÇ

La durada prevista per a l'execució dels treballs objecte del present contracte serà de **dotze (12) mesos**, a comptar des de la data d'inici del contracte.

Amb la finalitat de facilitar la preparació de les ofertes, FGC estima que l'esforç global necessari per a l'execució del projecte serà aproximadament de **2.350 hores**, distribuïdes entre els diferents perfils professionals requerits en aquest plec.

Aquesta estimació té caràcter orientatiu i únicament té per objectiu facilitar el dimensionament de l'equip de treball i l'elaboració de la proposta tècnica i econòmica pels licitadors. En cap cas aquesta estimació constitueix un compromís de consum d'hores per

part d'FGC ni modifica l'obligació de l'adjudicatari d'executar íntegrament l'abast del contracte, d'acord amb els requisits i els lliurables definits en el present plec.

Àmbit	% orientatiu de l'esforç
Consultoria AS-IS / TO-BE	20 %
Model de Gestió d'Actius Tecnològics	25 %
Catàleg Corporatiu de Serveis TIC	20 %
Evolució de Jira Service Management	20 %
Governança, formació, documentació i tancament	15 %

10. CALENDARI I LLOC DE TREBALL

L'execució dels treballs objecte del present contracte s'haurà d'organitzar d'acord amb la planificació acordada entre FGC i l'adjudicatari, garantint la disponibilitat dels recursos necessaris durant tota la vigència del projecte i facilitant la coordinació amb els diferents equips participants.

Els apartats següents estableixen les condicions generals relatives al calendari d'execució dels treballs i al lloc de prestació del servei.

10.1 Calendari d'execució

L'adjudicatari haurà de presentar, a l'inici del projecte, una planificació detallada dels treballs, alineada amb la metodologia i les fases definides en el present plec.

Aquesta planificació haurà d'identificar, com a mínim:

- Les principals fases del projecte.
- Les activitats previstes dins de cada fase.
- Les fites més rellevants.
- Els lliurables associats.
- Les dependències entre activitats.
- Els punts de validació previstos amb FGC.

La planificació haurà de mantenir-se actualitzada durant tota l'execució del projecte i podrà ser revisada i ajustada de forma consensuada amb FGC quan les necessitats del projecte així ho requereixin, sense alterar l'abast ni els objectius del contracte.

10.2 Lloc de prestació del servei

Els treballs objecte del present contracte es podran desenvolupar tant de manera remota com presencial, d'acord amb la naturalesa de les activitats a realitzar i les necessitats del projecte.

Amb caràcter general, les activitats de consultoria, recollida de requeriments, tallers de treball, sessions de validació, transferència de coneixement i aquelles altres que requereixin una interacció directa amb els equips d'FGC es realitzaran preferentment de manera presencial a les instal·lacions que FGC determini.

La resta d'activitats podran desenvolupar-se en modalitat remota, sempre que aquesta modalitat sigui compatible amb els objectius del projecte i no afecti la qualitat de la prestació del servei.

L'adjudicatari haurà d'assumir els desplaçaments necessaris per a la correcta execució dels treballs previstos en aquest plec, sense que aquests comportin cap cost addicional per a FGC.

FGC podrà requerir la presència de l'equip de l'adjudicatari en aquelles activitats que, per la seva naturalesa, requereixin una interacció directa amb els equips de l'organització, especialment durant les fases de consultoria, definició del Model Funcional Objectiu, validació funcional i transferència de coneixement.

L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat dels perfils necessaris en les diferents fases del projecte, adequant la dedicació de l'equip a les activitats planificades en cada moment i assegurant la continuïtat dels treballs fins a la seva finalització.

11. EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari haurà de posar a disposició del projecte un equip multidisciplinari amb experiència contrastada en consultoria IT Service Management (ITSM), en la plataforma Atlassian Cloud i en la implantació de solucions similars a les descrites en aquest plec.

L'equip proposat haurà de disposar dels coneixements funcionals i tècnics necessaris per executar les diferents fases del projecte, des de la consultoria inicial i la definició del Model Funcional Objectiu fins a la implantació de les solucions, la transferència de coneixement i el suport a la posada en funcionament.

L'adjudicatari garantirà l'estabilitat de l'equip assignat durant tota la vigència del contracte. Qualsevol substitució haurà de ser prèviament comunicada i autoritzada per FGC, i la persona proposada haurà d'acreditar una qualificació i experiència equivalents o superiors a les del perfil substituït.

Els perfils definits en aquest apartat constitueixen l'equip mínim que FGC considera necessari per garantir la correcta execució del projecte. Atès el caràcter eminentment consultiu de la prestació, es valorarà especialment la complementarietat dels perfils proposats, l'experiència

en projectes desenvolupats sobre Atlassian Cloud i la capacitat per treballar de manera coordinada durant totes les fases del projecte.

11.1 Project Manager

Objectiu del perfil

El Project Manager serà el responsable de la direcció, planificació i coordinació global del projecte, actuant com a interlocutor principal davant d'FGC i garantint la correcta execució de totes les actuacions definides en el present plec.

Aquest perfil liderarà les diferents fases del projecte, coordinarà els recursos assignats, impulsarà la presa de decisions conjuntament amb els equips d'FGC i vetllarà pel compliment dels objectius, terminis, qualitat dels lliurables i correcta aplicació de la metodologia de treball definida.

Principals responsabilitats

El Project Manager assumirà, com a mínim, les responsabilitats següents:

- Dirigir i coordinar l'execució global del projecte.
- Actuar com a interlocutor principal entre l'adjudicatari i FGC.
- Coordinar les diferents línies de treball i els membres de l'equip assignat al projecte.
- Garantir el compliment de la planificació, dels objectius i dels lliurables previstos.
- Vetllar per la correcta aplicació de la metodologia de treball i del model de governança del projecte.
- Coordinar les activitats de consultoria, definició del Model Funcional Objectiu de la Plataforma Atlassian Cloud, implantació, validació i transferència de coneixement.
- Convocar, preparar i dirigir les reunions de seguiment i els comitès de projecte.
- Gestionar els riscos, les dependències i les possibles desviacions que puguin afectar el desenvolupament del projecte.
- Supervisar la qualitat dels lliurables abans de la seva presentació a FGC.
- Garantir la traçabilitat de les decisions adoptades durant el projecte i el correcte manteniment de la documentació generada.
- Fomentar una comunicació fluida entre tots els interlocutors implicats i facilitar la resolució de les incidències que puguin sorgir durant l'execució dels treballs.

Titulació mínima

- Titulació universitària en Enginyeria, Informàtica o una altra titulació universitària que acrediti competències equivalents en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació.

Experiència mínima

El Project Manager haurà d'acreditar, com a mínim:

- Cinc (5) anys d'experiència en la direcció de projectes tecnològics de característiques similars a l'objecte del contracte.
- Quatre (4) anys d'experiència en la direcció de projectes tecnològics dins del sector públic.
- Experiència acreditada en projectes de consultoria, implantació o evolució de la plataforma **Atlassian Cloud**, especialment en entorns basats en Jira Service Management.
- Experiència en la coordinació d'equips multidisciplinaris i en la gestió de projectes de transformació funcional.
- Experiència en la direcció de projectes de consultoria orientats a la definició de models funcionals o de processos de gestió dels serveis TIC.

L'experiència acreditada haurà de correspondre a projectes desenvolupats sobre la plataforma Atlassian Cloud. L'experiència exclusiva en versions Server o Data Center no es considerarà equivalent als efectes d'acreditar els requisits mínims establerts en aquest plec.

Certificacions mínimes

El Project Manager haurà de disposar, com a mínim, de les certificacions següents o equivalents:

- **PMP (Project Management Professional) o PRINCE2 Practitioner.**
- **ITIL Foundation.**
- **Scrum Master** o certificació equivalent en metodologies àgils.

11.2 Atlassian & ITSM Consultant

Objectiu del perfil

L'Atlassian & ITSM Consultant serà el responsable de liderar la consultoria funcional del projecte, aportant la seva experiència en IT Service Management (ITSM) i en la plataforma Atlassian Cloud per definir, conjuntament amb FGC, el **Model Funcional Objectiu de la Plataforma Atlassian Cloud**.

Aquest perfil actuarà com a referent funcional durant totes les fases del projecte, facilitant la identificació de les necessitats, la definició dels models funcionals, la proposta de les solucions més adequades i el seu alineament amb les bones pràctiques del sector.

Principals responsabilitats

L'Atlassian & ITSM Consultant assumirà, com a mínim, les responsabilitats següents:

- Liderar les activitats de consultoria funcional previstes en el projecte.

- Analitzar la situació actual de la plataforma Atlassian Cloud i identificar oportunitats de millora.
- Conduir els tallers de treball i les sessions de descoberta amb els diferents equips d'FGC.
- Definir, conjuntament amb FGC, el **Model Funcional Objectiu de la Plataforma Atlassian Cloud**.
- Definir el Model de Gestió d'Actius Tecnològics.
- Definir el Catàleg Corporatiu de Serveis TIC.
- Definir el model funcional de Jira Service Management.
- Assessorar FGC sobre les bones pràctiques d'IT Service Management i de la plataforma Atlassian Cloud.
- Garantir la coherència funcional entre Jira Service Management, Jira Assets i Confluence.
- Donar suport funcional durant les fases d'implantació, validació i transferència de coneixement.
- Participar en l'elaboració de la documentació funcional del projecte.

Titulació mínima

- Titulació universitària en Enginyeria, Informàtica o una altra titulació universitària que acrediti competències equivalents en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació.

Experiència mínima

L'Atlassian & ITSM Consultant haurà d'acreditar, com a mínim:

- Quatre (4) anys d'experiència en projectes de consultoria funcional sobre la plataforma Atlassian Cloud.
- Experiència acreditada en projectes d'implantació o evolució de Jira Service Management Cloud.
- Experiència en la definició de models IT Service Management (ITSM) i de processos de gestió dels serveis TIC.
- Experiència en projectes de definició o implantació de models de gestió d'actius mitjançant Jira Assets.
- Experiència en projectes de definició de catàlegs de serveis i gestió del coneixement mitjançant Confluence.

L'experiència acreditada haurà de correspondre a projectes desenvolupats sobre la plataforma Atlassian Cloud. L'experiència exclusiva en versions Server o Data Center no es considerarà equivalent als efectes d'acreditar els requisits mínims establerts en aquest plec.

Certificacions mínimes

- ITIL Foundation (imprescindible).

- Una (1) certificació Atlassian Certified Professional (ACP) vigent relacionada amb Jira Service Management Cloud.

Certificacions valorables (no obligatòries)

- Una segona certificació Atlassian Certified Professional (ACP) relacionada amb Jira Cloud o Jira Administration.
- Certificació relacionada amb Confluence Cloud.
- Certificació relacionada amb Jira Assets / Asset Management (si Atlassian la manté vigent en el moment de la licitació).
- Certificació Agile (Scrum Master o equivalent).

11.3 Jira Technical Consultant

Objectiu del perfil

El Jira Technical Consultant serà el responsable de la configuració, parametrització i implantació tècnica de les solucions definides durant la fase de consultoria sobre la plataforma Atlassian Cloud d'FGC.

Aquest perfil transformarà el Model Funcional Objectiu en una solució tècnica plenament operativa, vetllant perquè les configuracions implantades siguin coherents amb els criteris funcionals definits, segueixin les bones pràctiques recomanades per Atlassian i garanteixin la mantenibilitat, escalabilitat i evolució futura de la plataforma.

Principals responsabilitats

El Jira Technical Consultant assumirà, com a mínim, les responsabilitats següents:

- Analitzar la viabilitat tècnica de les solucions definides durant la fase de consultoria.
- Configurar i parametritzar Jira Service Management Cloud, Jira Assets i Confluence dins l'abast del projecte.
- Implementar workflows, formularis, automatitzacions, esquemes de permisos, notificacions i la resta de configuracions necessàries per donar suport al Model Funcional Objectiu.
- Configurar els esquemes, objectes, atributs i relacions definits per al Model de Gestió d'Actius Tecnològics.
- Implementar les estructures documentals, plantilles i espais definits per al Catàleg Corporatiu de Serveis TIC.
- Participar en la configuració de les integracions que formin part de l'abast del projecte.
- Donar suport tècnic durant les activitats de validació funcional i resolució d'incidències.
- Elaborar la documentació tècnica de les configuracions implantades.
- Col·laborar en les activitats de transferència de coneixement als equips tècnics d'FGC.

- Proposar alternatives tècniques que contribueixin a simplificar, optimitzar i garantir la sostenibilitat de la plataforma Atlassian Cloud.

Titulació mínima

- Titulació universitària en Enginyeria, Informàtica o una altra titulació universitària que acrediti competències equivalents en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació.

Experiència mínima

El Jira Technical Consultant haurà d'acreditar, com a mínim:

- Quatre (4) anys d'experiència en projectes d'implantació, configuració o evolució de la plataforma Atlassian Cloud.
- Experiència acreditada en configuració avançada de Jira Service Management Cloud.
- Experiència en configuració i administració de Jira Assets i Confluence Cloud.
- Experiència en la implementació de workflows, automatitzacions, esquemes de permisos, formularis i altres configuracions avançades de Jira Cloud.
- Experiència en projectes de parametrització i implantació de solucions sobre Atlassian Cloud.

L'experiència acreditada haurà de correspondre a projectes desenvolupats sobre la plataforma Atlassian Cloud. L'experiència exclusiva en versions Server o Data Center no es considerarà equivalent als efectes d'acreditar els requisits mínims establerts en aquest plec.

Certificacions mínimes

El Jira Technical Consultant haurà de disposar, com a mínim, de les certificacions següents, o equivalents:

- ITIL Foundation.
- Una certificació Atlassian Certified Professional (ACP) vigent relacionada amb Jira Administration Cloud.
- Una certificació Atlassian Certified Professional (ACP) vigent relacionada amb Jira Service Management Cloud.

11.4 Data & Integration Consultant

Objectiu del perfil

El Data & Integration Consultant serà el responsable de definir, dissenyar i implementar els mecanismes d'integració de dades necessaris per donar suport al Model de Gestió d'Actius Tecnològics i a la resta de components de la plataforma Atlassian Cloud objecte del projecte.

Aquest perfil vetllarà perquè les dades incorporades a Jira Assets i a la resta de la plataforma siguin consistents, fiables, traçables i alineades amb el Model Funcional Objectiu definit durant la fase de consultoria.

Principals responsabilitats

El Data & Integration Consultant assumirà, com a mínim, les responsabilitats següents:

- Analitzar les fonts de dades corporatives que hagin d'integrar-se amb la plataforma Atlassian Cloud.
- Definir l'estratègia d'integració i sincronització de les dades necessàries per al projecte.
- Dissenyar i implementar els mecanismes de càrrega inicial i actualització de la informació.
- Participar en la definició del Model de Gestió d'Actius Tecnològics des de la perspectiva de les dades i les integracions.
- Garantir la qualitat, consistència i integritat de les dades incorporades a Jira Assets.
- Col·laborar amb els equips tècnics d'FGC en la identificació i resolució d'incidències relacionades amb les integracions.
- Elaborar la documentació tècnica associada als processos d'integració i càrrega de dades.
- Donar suport durant les fases de validació funcional i posada en funcionament.

Titulació mínima

- Titulació universitària en Enginyeria, Informàtica o una altra titulació universitària que acrediti competències equivalents en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació.

Experiència mínima

El Data & Integration Consultant haurà d'acreditar, com a mínim:

- Quatre (4) anys d'experiència en projectes d'integració de dades en entorns tecnològics similars.
- Experiència en el disseny i implementació de processos d'integració entre plataformes corporatives.
- Experiència en definició de models de dades i processos de qualitat de la informació.
- Experiència en integració de plataformes mitjançant APIs REST, serveis web o altres mecanismes d'integració.
- Experiència en projectes desenvolupats sobre la plataforma Atlassian Cloud o en integracions amb aquesta plataforma.

L'experiència acreditada haurà de correspondre, preferentment, a projectes desenvolupats sobre Atlassian Cloud o a projectes d'integració amb aquesta plataforma. L'experiència exclusiva en versions Server o Data Center no es considerarà equivalent als efectes d'acreditar els requisits mínims establerts en aquest plec.

Certificacions mínimes

- ITIL Foundation.

- Una certificació Atlassian Certified Professional (ACP) vigent relacionada amb Jira Administration Cloud.
- Una certificació Atlassian Certified Professional (ACP) vigent relacionada amb Jira Service Management Cloud.
- Microsoft Power BI Data Analyst (PL-300) o certificació equivalent en analítica i explotació de dades.

12. ORGANITZACIÓ I MODEL DE RELACIÓ

L'adjudicatari haurà d'establir un model d'organització i relació que garanteixi una comunicació fluida, una coordinació efectiva i una presa de decisions àgil entre els equips d'FGC i l'equip assignat al projecte.

Aquest model haurà de facilitar el seguiment continuat dels treballs, la validació progressiva dels diferents lliurables i la resolució coordinada de les incidències o necessitats que puguin sorgir durant l'execució del projecte.

12.1 Organització del projecte

L'adjudicatari haurà de definir una organització del projecte que asseguri una distribució clara de responsabilitats entre els diferents perfils professionals assignats, així com una adequada coordinació amb els interlocutors designats per FGC.

L'organització proposada haurà de permetre desenvolupar les diferents activitats de consultoria, definició del Model Funcional Objectiu de la Plataforma Atlassian Cloud, implantació, validació i transferència de coneixement, garantint una participació adequada dels diferents perfils en funció de les necessitats de cada fase del projecte.

El **Project Manager** actuarà com a interlocutor principal davant d'FGC i serà el responsable de coordinar l'equip de treball de l'adjudicatari, canalitzar les comunicacions del projecte i vetllar pel correcte desenvolupament dels treballs.

L'adjudicatari garantirà la disponibilitat dels recursos necessaris durant tota la vigència del contracte i adequarà la dedicació dels diferents perfils a les necessitats reals de cada fase del projecte.

12.2 Model de relació

El model de relació entre FGC i l'adjudicatari haurà d'estar orientat a facilitar una col·laboració continuada entre ambdues parts durant tota l'execució del projecte.

L'adjudicatari haurà d'establir els mecanismes necessaris per garantir:

- La coordinació continuada entre els equips participants.

- Una comunicació fluida i efectiva entre FGC i l'equip del projecte.
- La validació progressiva dels diferents models funcionals i de les solucions implantades.
- El seguiment de l'estat dels treballs i dels lliurables.
- La gestió coordinada de riscos, incidències i dependències.
- La traçabilitat dels acords i decisions adoptades durant el desenvolupament del projecte.

El model de relació haurà de fomentar la participació activa dels equips d'FGC en totes les fases del projecte, promovent la definició conjunta de les solucions, la validació continuada dels models funcionals i la transferència progressiva del coneixement.

12.3 Reunions de seguiment

L'adjudicatari haurà de planificar i coordinar les reunions necessàries per garantir el correcte desenvolupament del projecte.

Com a mínim, el model de relació haurà de contemplar els mecanismes següents:

- **Reunions de seguiment del projecte**, orientades a revisar l'estat general dels treballs, el grau d'execució de la planificació, els riscos identificats, les incidències obertes i les accions pendents.
- **Sessions de treball funcionals**, destinades a la recollida de requeriments, la definició dels diferents models funcionals, la revisió de les propostes elaborades i la presa de decisions conjunta.
- **Sessions de validació**, orientades a revisar els lliurables i les configuracions implantades abans de la seva acceptació per part d'FGC.

La periodicitat de les reunions s'adaptarà a les necessitats de cada fase del projecte i es definirà conjuntament entre FGC i l'adjudicatari durant la planificació inicial, podent-se modificar quan les circumstàncies del projecte així ho requereixin.

L'adjudicatari serà el responsable de:

- Convocar les reunions.
- Preparar l'ordre del dia.
- Elaborar les actes corresponents.
- Fer el seguiment dels acords adoptats.
- Informar sobre l'estat de les accions pendents fins al seu tancament.

Mitjançant aquest model d'organització i relació es pretén garantir una execució coordinada del projecte, facilitar la presa de decisions, assegurar la participació dels diferents equips implicats i promoure una implantació alineada amb els objectius definits per FGC.

13. CAPACITAT TÈCNICA DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la capacitat tècnica, l'experiència i el nivell de maduresa organitzativa necessaris per executar els treballs objecte del present contracte, garantint una prestació del servei alineada amb les bones pràctiques de consultoria, implantació i administració de la plataforma Atlassian Cloud.

A aquest efecte, haurà de disposar dels recursos humans, tècnics i organitzatius adequats, així com de les acreditacions i certificacions que evidencin la seva experiència en projectes similars i el compliment dels estàndards de qualitat i seguretat requerits.

13.1 Experiència de l'empresa

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar experiència en la prestació de serveis de consultoria, implantació i evolució de solucions basades en la plataforma Atlassian Cloud, en projectes de característiques similars a l'objecte del present contracte.

Es valorarà especialment l'experiència en projectes que hagin inclòs algun dels àmbits següents:

- Implantació o evolució de Jira Service Management Cloud.
- Definició i implantació de models de gestió d'actius mitjançant Jira Assets.
- Definició i implantació de catàlegs corporatius de serveis mitjançant Confluence.
- Consultoria en IT Service Management (ITSM).
- Integració de la plataforma Atlassian Cloud amb sistemes corporatius.
- Projectes desenvolupats dins del sector públic.

13.2 Certificacions de l'empresa

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, de les acreditacions i certificacions següents, o equivalents:

- **Atlassian Solution Partner** amb acreditació vigent.
- **ISO 9001** o equivalent, relativa als sistemes de gestió de la qualitat.
- **ISO 27001** o equivalent, relativa als sistemes de gestió de la seguretat de la informació.
- **Esquema Nacional de Seguretat (ENS) – Categoria Mitjana**, quan sigui aplicable d'acord amb la naturalesa dels serveis objecte del contracte i amb els requisits de seguretat establerts per FGC.

Quan, per a l'execució dels treballs, sigui necessari desenvolupar integracions amb tecnologies de l'ecosistema Microsoft, es valorarà que l'empresa disposi de la corresponent acreditació **Microsoft Solutions Partner** vigent.