ANNEX I DE PRESCRIPCIONS TECNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE ESPECÍFIC DEL SERVEI DE SISTEMA DE DISSENY CORPORATIU CORRESPONENT A LA CATEGORIA B (CONSTRUCCIÓ I/O MANTENIMENT DE SISTEMES DE INFORMACIÓ AMB TECNOLOGIES ESPECÍFIQUES), SUBCATEGORIA B4 (FRANJA B4-2) INCLÒS EN L'EXP. CTTI-2025-96 DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER A L'ADHESIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE DEFINICIÓ, GESTIÓ, CONSTRUCCIÓ, MANTENIMENT I OPERACIÓ, I EL SUPORT A LES SOLUCIONS TIC, PER AL CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

Expedient núm.: CTTI/2027/23

Amb la presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.
Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

ÍNDEX

1. ABAST DEL SERVEI 3
2. SITUACIÓ ACTUAL 3
3. REQUISITS FUNCIONALS 5
4. REQUISITS NO FUNCIONALS 6
5. FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI 13
6. RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS 15
7. EQUIP DE TREBALL 17
8. EINES I LLICÈNCIES 18
9. CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS DELS CONTRACTES ESPECÍFICS. 18

1. ABAST DEL SERVEI

L'abast de la present licitació és la contractació dels serveis de manteniment i gestió de plataforma associats al Sistema de disseny corporatiu (en endavant SDC).

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

Àmbits d'activitat del Servei		
Serveis de manteniment (Serveis tecnològics recurrents)	Serveis de manteniment	Serveis de gestió operativa dels sistemes d'informació. Gestionar l'activitat diària del servei de manteniment garantint l'operativitat del mateix al llarg del temps.
		Serveis de suport funcional, tècnic i operatiu a l'ús del sistema d'informació.
		Serveis de manteniment recurrent que inclouen el manteniment correctiu, preventiu, perfectiu i adaptatiu tècnic dels sistemes d'informació, incloses les proves tècniques i funcionals sobre cada sistema d'informació.
		Servei de suport especialitzat en l'ús de solucions transversals i frameworks
		Serveis de manteniment evolutiu i adaptatiu funcional dels sistemes d'informació.
	Serveis de gestió i operació de la plataforma tecnològica	Realitzar la gestió, administració i explotació extrem a extrem dels diferents elements de la plataforma tecnològica
		Gestionar l'arquitectura tecnològica de la plataforma

2. SITUACIÓ ACTUAL

Context de la solució

Durant 2023 la Direcció General d'Administració Digital conjuntament amb el CTTI identifica la necessitat de disposar d'un sistema de disseny establint-ho com un projecte estratègic amb finançament MRR. Es licita el projecte i s'adjudica el 28/12/23 a l'empresa Accenture Outsourcing Services SA. Codi expedient CTTI-2023-205. El projecte licitat te com a principal abast la construcció del SDC, manteniment evolutiu i recurrent, i serveis de governança.

Dates clau del projecte

- 01/02/24 – Inici del projecte de construcció del SDC.
- 31/10/24 – Publicació del MVP.
- 15/12/24 – SDC s'estableix com a referent per aplicacions i productes d'ús intern.
- 15/12/25 – SDC s'estableix com a referent per webs públiques adreçades a la ciutadania.
- 20/06/26 – SDC s'estableix com a referent per a entorns conversacionals
- 30/06/26 – Fi del contacte.

SDC actualment és una solució transversal en continu creixement i evolució, centrant l'activitat quotidiana en:

- Evolució cap a un sistema de disseny agèntic
- Creació de components per a noves experiències conversacionals, híbrides, IA generativa...
- Creació de nous patrons i material inspiracional per a projectes
- Evolució dels components disponibles per adequar-se a nous requeriments.
- Adaptació continua a les noves capacitats de Figma
- Correctius i incidents.
- Promoure el coneixement del SDC i facilitar la seva adopció.
- Suport i acompanyament a projectes.
- Col·laboració directa en projectes estratègics

S'ha implantat a:

- AEM sites, framework per a la gestió de webs públiques
- Outsystems- plataforma transversal low code.
- Aplicacions diverses de 17 proveïdors.

Ecosistema d'actors:

- DGSEC. La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana és el promotor del Sistema de disseny. Un projecte co-liderat des de les dues sub-direccions: SG Atenció ciutadana i SG Administració Digital. El lideratge funcional del projecte es situa a l'Àrea d'impuls dels serveis digitals.
- CTTI / Centre de Competència d'experiència ciutadana. Es l'òrgan que realitza la contractació i vetlla perquè el projecte assoleixi els objectius amb la metodologia i planificació.
- PIV i DG Comunicació de govern. És l'òrgan que determina la identitat corporativa i com aquesta s'homogeneïtza al llarg dels diversos canal de relació amb la ciutadania, tant digitals com tradicionals.
- Col·laboradors. El projecte compta amb una xarxa de col·laboradors del CTTI i d'empreses proveïdores que participen en la definició de la visió tecnològica o aporten la seva expertesa en visualització de mapes, visualització de dades, solucions basades en IA, entre d'altres.

Descripció del sistema actual

El SDC és un conjunt organitzat de principis, regles, procediments, components i eines que la Generalitat de Catalunya utilitza per crear productes digitals de forma coherent, eficient i escalable.

sistemadedisseny.gencat.cat és l'espai que centralitza la oferta d'elements i procediments, abasta:

- Fonaments, components, patrons i exemples d'ús.
- Accés a les llibreries de disseny (Figma) i de codi (GitHub).
- Documentació i bones pràctiques.
- Actualitzacions.

- Procediment de onboarding per a nous projectes i equips.
- Procediment de suport i recollida de necessitats no cobertes.
- Mecanismes de divulgació de novetats i participació en la comunitat d'usuaris.

Infraestructura tecnològica actual

El SDC disposa de tres entorns:

- Web públic, construït en Zeroheight, és l'entorn que publica els serveis descrits en el punt anterior. Inclou integracions amb les llibreries de Figma i les llibreries de codi.
- Figma. Compte corporatiu de Figma, amb llicència Organization gestionada pel CTTI. Disposa de les llibreries oficials de disseny. També és l'espai on s'allotja. estructurat per projectes i equips, els dissenys i lliurables dels projectes que utilitzen el SDC. Tenint una vocació de repositori multi-projecte.
- GitHub CTTI on s'allotja el codi dels components. S'estructura en components generals i components conversacionals.

3. REQUISITS FUNCIONALS

El SDC és una solució madura, durant la prestació del contracte l'adjudicatari haurà de continuar donant cobertura a les següents dos línies funcionals que:

- **Evolució cap a un sistema de disseny agèntic**: incorporar als components una capa semàntica i de context d'ús interpretable per sistemes d'IA, amb l'objectiu de facilitar la creació de dissenys i prototips a partir de prompts o d'especificacions funcionals.
- **Evolució i manteniment**, inclou:
  - **Creació de nous components o patrons.** Es preveu un creixement d'uns 3-5 nous components o patrons mensualment basat en un backlog que es nodreix de noves necessitats procedents de projectes o de nous àmbits digitals on es requereix que SDC defineixi estàndards. Per exemple espais privats identificats
  - **Evolució de components existents** per adequar-los a requeriments de projectes on la millora aporta un valor transversal a d'altres projectes.
  - **Millores transversals**
    - motivades per la incorporació de noves capacitats en les eines i formes de treballar en els sistemes de disseny.
    - motivades per necessitats globals, per exemple el SDC no disposa d'una versió dark mode o de patrons per fluxos de navegació transaccionals.
  - **Adaptació del SDC a marques/webs amb identitat visual pròpia.** Customització de primitives i tokens visuals per adaptar els components als requeriments d'identitat visual i marca de serveis amb estil propi. Actualment ja

està customitzat per a les marques ATC i Loteries de Catalunya. S'estima que al llarg de 2027 l'abast pot arribar a 6 marques.

L'execució dels requisits funcionals es fa sota demanda avaluant en cada cas l'esforç d'acord amb la següent taula

Tipus evolutiu	Mitjana esforç evolutiu (h)
Evolutiu Molt simple	100
Evolutiu Simple	175
Evolutiu Mig	250
Evolutiu Complex	400
Evolutiu Molt complex	720

El sistema d'informació resultant de la present licitació està considerat amb un nivell de criticitat de negoci baix, i per tant li aplicaran els requisits addicionals indicats al llarg de les diferents condicions d'execució corresponents a la seva criticitat.

4. REQUISITS NO FUNCIONALS

A continuació s'explica detalladament els requisits no funcionals que han de satisfer les diferents solucions que cal desenvolupar en aquest contracte.

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

L'eix central dels requisits no funcional es vertebra en **l'adopció escalable i de qualitat de SDC.** Impulsar una adopció àmplia del SDC en els projectes digitals de la Generalitat, assegurant que l'ús dels components, patrons i criteris documentats es faci de manera correcta i alineada amb els principis del sistema. Que es concreta en els següents objectius:

- Un SDC convenient a les necessitats dels projectes:
    - flexible a l'hora d'aportar solucions per al disseny de productes digitals;
    - fàcilment consumible tant des de la vessant tècnica com de disseny, impulsat per la IA
- un model d'acompanyament efectiu i escalable, que permeti donar suport als equips consumidors.
- garantir la qualitat dels dissenys en un context d'implantació creixent i amb múltiples proveïdors.
- detectar desviacions en l'adopció per actuar proactivament,

A continuació s'explica les activitats mínimes que l'adjudicatari ha de desplegar:

Lideratge i planificació tecnològica

L'estratègia tecnològica del SDC és mantenir una solució agnòstica respecte de la tecnologia, garantint un equilibri sostenible entre la capacitat de desenvolupament, el manteniment de versions i l'adaptació a les necessitats dels projectes consumidors.

A tall d'exemple, els web components generats actualment amb Stencil estan optimitzats per ser utilitzats principalment mitjançant el wrapper d'Angular.

En aquest context, l'adjudicatari haurà d'aportar coneixement especialitzat, identificar les necessitats dels projectes consumidors i formular propostes proactives sobre els àmbits següents:

- Definició de l'estratègia de repositoris, publicació, distribució i versionat dels components i actius del SDC.
- Definició, execució i manteniment de proves i mecanismes de testatge que assegurin la qualitat, estabilitat i compatibilitat dels components.
- Optimització del rendiment, la compatibilitat i la integració dels components, principalment amb Angular i, si escau, amb altres frameworks requerits pels projectes consumidors.
- Exposició d'informació estructurada i semàntica que faciliti el consum dels actius del SDC per part de sistemes d'intel·ligència artificial.

Gestionar peticions, consultes i incidències

Actualment, les interaccions amb el SDC es canalitzen a través de la bústia sistemadedisseny@gencat.cat. Aquestes peticions poden resoldre's directament per correu, requerir reunions específiques per aprofundir en la qüestió plantejada o derivar en actuacions evolutives o correctives que el SDC planifica i lliura posteriorment.

El volum actual és d'aproximadament 15 noves peticions mensuals.

En paral·lel, s'està treballant en una implementació mitjançant ATOM, que es preveu desplegar durant el procés de licitació d'aquest contracte.

L'adjudicatari haurà d'assumir la gestió d'aquest canal, o del servei de tiquets que el substitueixi, amb l'objectiu de garantir una atenció ordenada, traçable i orientada a la resolució efectiva de les consultes i incidències.

Així mateix, haurà de generar indicadors que permetin fer seguiment de l'activitat, com ara la tipologia de peticions, els equips i proveïdors atesos, els temps de resposta, el nombre d'interaccions necessàries per tancar cada cas i les possibles recurrències detectades.

També haurà de promoure mecanismes d'autoservei que permetin resoldre consultes senzilles o recurrents sense necessitat d'intervenció directa de l'equip del SDC.

En aquest sentit, haurà de publicar al web informació que resolgui dubtes o problemàtiques recurrents, amb l'objectiu de fer més eficient la gestió de peticions, evitar que l'equip esdevingui un coll d'ampolla i concentrar l'esforç en aquelles consultes en què l'acompanyament aporta més valor.

Finalment, l'adjudicatari haurà d'analitzar i, si escau, implementar automatitzacions per simplificar processos recurrents, com ara: les peticions d'accés al repositori de codi a GitHub; la subscripció al butlletí, o la participació en les sessions UX/DEV.

Mantenir la comunitat d'usuaris del sistema de disseny vinculada, informada i activa

Mantenir la comunitat d'usuaris d'un sistema de disseny vinculada, informada i activa és un repte de producte i de cultura, no només de comunicació, on apliquem tres principis:

- Regularitat.
  Millor poc però constant que grans anuncis puntuals.
- Utilitat immediata.
  Cada comunicació ha de respondre a: "què m'estalvia temps o problemes?"
- Bidireccionalitat.
  No només informar, sinó escoltar i reconèixer la comunitat.

Seguidament es detalla els mecanismes que desplega SDC:

- Changelog i roadmap públic.

  El web informa de dels actualitzacions realitzades, segons diferents vistes:

  - per versió de llibreria de codi o de Figma.
  - per fonament, component o patró, així com l'històric.

  indicant si és un ajustament, evolutiu, nou components, i en quina versió s'ha produït.

  Així mateix s'informa del roadmap a curt termini:

  - Nous components, fonaments o patrons previstos.
  - Ajustaments o evolutius previstos.

- Butlletí Sistema de Disseny en Acció

  S'envia després del lliurament d'una nova versió, serveis per destacar les millores que inclou i resum de les activitats realitzades en la comunitat d'usuaris

- UX session i DEV session.

  Sessions obertes per Teams cada dos setmanes on es presenten novetats. Estan obertes a tota la comunitat d'usuaris, aquest on poden plantejar consultes o participar de decisions estratègiques

- Sessions a mida.

  Els equips de projectes consumidors poden sol·licitar reunions de:

  - Onboarding o aspectes generals. Serveixen per acompanyar nous equips sobre com fer els primers passos amb SDC, i entendre els mecanismes de suport i comunicació que tenen a ma.
  - Idoneïtat, sessions per entendre les particularitats de projectes amb necessitats especials i avaluar la millor forma d'integrar-se amb SDC

- Consultes, principalment orientades a donar suport puntual a projectes que estan utilitzant SDC

Es produeixen unes 10 sessions a mida mensualment.

- Enquesta de satisfacció

  Al desembre de 2025 es va enviar una enquesta enllaçada des del butlletí que va ser resposta per un 7% d'usuaris. L'enquesta es centrava en capturar el grau de satisfacció dels usuaris, les parts de SDC més utilitzada i propostes de millora.

- Bústia de contacte

  Tal com s'ha descrit anteriorment, sistemadedisseny@gencat.cat és el canal universal per contactar amb SDC.

Acompanyament a projectes estratègics

Col·laboració propera i contínua amb l'equip de disseny de projectes seleccionats bé per la seva rellevància estratègica o per la visió que ofereixen sobre noves necessitats en com aplicar SDC.
Els equips de disseny del projecte i de SDC estableixen un flux de treball que permet el contrast d'idees, coparticipació i realització de millores sobre el conjunt de dissenys que elabora l'equip del projecte.

Aquest tipus de col·laboració estreta es pot produir en uns 6-8 projectes al llarg del contracte.

Seguidament es plantegen un conjunt de reptes pendents de resoldre, on l'adjudicatari haurà d'aportar plantejaments:

Conèixer el grau d'adopció del sistema de disseny

La llibreria de disseny a Figma és d'accés lliure i la llibreria de codi a GitHub s'accedeix amb usuari GICAR.

Això permet saber que 19 empreses proveïdores del CTTI utilitzen el SDC. Desconeixem en quins projectes o aplicacions estan aplicant les llibreries de SDC. Només es disposa de certa informació de forma indirecta, quan els dissenyadors o desenvolupadors ens adrecen consultes on mostren o mencionen el projecte.

Un dels principals reptes del Sistema de Disseny corporatiu es conèixer:

- % de projectes nous que l'adopten
- Nivell d'adopció per projecte:
  - Fonaments.
  - ús visual superficial.
  - components i estils.
  - patrons documentats.

    - contribució al sistema.
- % de components oficials vs propis o adaptats.
- Nivell d'adaptació (personalització controlada o desviacions no justificades).

Tot i que els components estan àmpliament documentats i es disposa d'exemples que il·lustren com aplicar-los dins d'un patró o plantilla, es veuen dissenys d'aplicacions que fan un ús inadequat. Les principals causes:

- Augment del nombre de projectes i equips usuaris amb nivells molt diferents de maduresa UX/tech.
- Cultura organitzativa on el responsable funcional defineix aspectes de visualització o disseny que interfereixen amb l'aplicació adequada dels principis i components.
- Conceptualitzacions de productes que es realitzen al marge del SDC i en la fase de desenvolupament s'intenta fer equivalències entre els components dels wireframes i els disponibles a SDC.
- Equips que "copien components" sense entendre els principis.
- Ús parcial que genera experiències incoherents.

Optimitzar el web del Sistema de Disseny

El web sistemadedisseny.gencat.cat centralitza la informació del SDC i garanteix que els equips consumidors treballin amb una font única, actualitzada i coherent de referència.

Actualment, el web està construït amb Zeroheight, un producte SaaS amb llicència Starter que facilita l'edició de continguts, ofereix una integració estreta amb Figma i permet incrustar codi procedent de Storybook i GitHub. També permet gestionar múltiples versions i aplicar un control senzill sobre la publicació dels continguts.

Aquestes capacitats són especialment valorades i s'hauran de preservar en qualsevol actuació d'optimització, evitant-ne la pèrdua o la reducció funcional.

- No obstant això, s'identifiquen les millores següents, ordenades per rellevància:
- Fer que la interfície del web sigui un exemple d'aplicació dels components, patrons i criteris del mateix SDC.
- Integrar les polítiques corporatives de galetes, tenint en compte que no permeten la captura de dades mitjançant galetes de Google.
- Optimitzar la gestió de la documentació vinculada a Figma, atès que el volum actual supera els límits òptims de Zeroheight per carregar marcs de disseny i obliga a distribuir la documentació en diferents fitxers.
- Millorar la indexació del web en Google i en els principals motors de cerca, ja que actualment les cerques habituals no mostren el web oficial del SDC entre els primers resultats.
- Integrar l'analítica corporativa Piwik PRO, que permet a la DGSEC consultar les visites dels webs publicats, o bé habilitar una solució d'analítica pròpia en cas que aquesta integració no sigui possible.
- Eliminar la presència visible de la marca Zeroheight.

- Garantir que tots els literals i textos de la interfície es mostrin en català, inclosos els elements configurats per defecte en anglès dins de Zeroheight.
- Valorar la integració amb eines de recollida de feedback i mesura de la satisfacció. Actualment, la DGSEC utilitza mOpinion, tot i que aquesta eina no està establerta com a solució corporativa transversal.
- Enllaçar el web amb les eines de seguiment de tiquets, d'acord amb el model de gestió de peticions, consultes i incidències descrit a l'apartat anterior.

Centralitzar el guardat dels lliurables finals de disseny

L'objectiu és que les darreres versions dels projectes que contemplen disseny de noves aplicacions o grans evolutius en aplicacions existents, que utilitzen SD, estiguin custodiats en l'entorn corporatiu amb l'objectiu de donar continuïtat per altres contractes o proveïdors, facilitar la col·laboració i transmissió de coneixement entre projectes.

L'Espai corporatiu de Figma està organitzat per equips i projectes, per facilitar la col·laboració i l'ús directe de la llibreria oficial de SDC, facilitant als projectes la integració de noves versions.

De moment no s'ha impulsat de forma transversal aquesta pràctica, ja que la disponibilitat de la llicència data de juliol 26, està adoptat per alguns projectes i no és una pràctica àmpliament estesa.

Caldria establir les directrius, procediments i mecanismes de comunicació per estendre-ho de forma efectiva i convenient a les formes de treballar dels equips consumidors.

Assegurar la qualitat

El SDC està en un punt d'inflexió. Des del seu naixement ha estat focalitzat en un creixement organitzat. La propera etapa, a partir de la nova adjudicació, SDC ha de tenir major focus en el manteniment i la qualitat.

Donat el nombre de components actualment disponibles, on cal afegir-hi el creixement previst i el derivat de noves necessitats, tot plegat conforma un voluminós ecosistema de documentació, llibreries de Figma i de codi que cal mantenir actualitzat, sense errors.

Especialment les actuacions transversals són un repte alhora d'assegurar la qualitat final. Com a exemples:

- Incorporar les noves capacitats de Figma en quan a variables.
- Modificar events per assegurar la compatibilitat amb altres frameworks.
- Fusionar (merge) branques de Figma.

En l'àmbit del desenvolupament:

- s'està començant a utilitzar Jest, no obstant, la cobertura i revisió de les proves no és uniforme.
- no s'està comprovant en profunditat els components en FWK diferents de Stencil, com Angular, React o Vue. Aspecte que ens dificulta identificar incompatibilitats, limitacions o problemes d'integració.

En quant a la documentació en Storybook i en el repositori de codi, podria ser més consistent i completa.

En l'àmbit de disseny:

- tot i que es fan comprovacions dels components de Figma, en ocasions els usuaris reporten errors que no s'han detectat.
- la usabilitat dels components no es comprova amb usuaris reals dins del context d'un workflow o d'una pantalla. Durant el procés de disseny sovint es plantegen alternatives que es decideixen internament.
- la accessibilitat, un aspecte que SDC hi dedica especial focus alhora de dissenyar i construir components, no es comprova amb mètodes automàtics o manuals.

Cal establir procediments i perfils dedicats al testeig i manteniment, combinant mètodes manuals i automàtics per optimitzar l'eficiència i eficàcia.

Actualització de components en els projectes consumidors

Les aplicacions i webs que utilitzen el sistema de disseny sovint no implementen els canvis i millores posteriors a la versió disponible en el moment de desenvolupar el frontal del projecte.

Caldria desplegar mecanismes que facilitin a les aplicacions consumidores implementar les millores realitzades en els components que utilitzen, sinó de forma contínua, puntualment poder incorporar els canvis realitzats entre la versió actual de SD i la darrera versió implementada pel projecte.

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

- <u>Requisits de servei</u>
  - un nivell de servei de manteniment i gestió de plataforma de 8x5
  - El nivell de servei i suport a usuaris i atenció a incidències és laboral
  - un objectiu de temps de recuperació del servei (RTO) de una jornada hàbil
  - un objectiu de grau de pèrdua de dades des de la darrera còpia de seguretat (RPO) de una jornada hàbil
- <u>Requisits de dades</u>
  - Caldrà definir la política d'auditoria i d'historificació de la informació i dissenyar el mecanisme tecnològic requerit per la seva implementació.
  - Caldrà disposar d'una primera versió de les entitats de dades de negoci identificant les dades mestres i la relació entre elles.
  - Caldrà definir el model d'integració amb les solucions corporatives de dades, com per exemple la Plataforma Transversal de Dades, i el Directori d'Empreses, Establiments i Registres

- Requisits d'usabilitat i accessibilitat
    - El sistema d'informació haurà d'estar disponible en els següents idiomes: català
    - La interfície d'usuari haurà de complir amb els requisits legals vigent (WCAG-AA)
    - El disseny de la presentació ha de ser responsiu garantint la compatibilitat del sistema d'informació amb diferents dispositius i plataformes, així com per usuaris amb necessitats especials
- Requisits de seguretat

  Els nivells de classificació de seguretat de la informació que tindran les dades del sistema d'informació resultat d'aquesta licitació són pública
- Requisits d'observabilitat

  D'acord a les necessitats del sistema d'informació, el nivell d'observabilitat i mesura requerit és el corresponent al del paquet bàsic
- Requisits per la migració de serveis i de dades

  No aplica.
- Requisits d'operació de la plataforma

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

5. FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Fase 1: Comprensió de la situació actual, identificació de millores i planificació del servei

En aquesta primera fase, l'adjudicatari haurà de:

- Interioritzar i analitzar la situació actual del Sistema de Disseny de la Generalitat de Catalunya: estratègia, procediments, eines i actius disponibles (llibreries, documentació...).
- Conèixer els diferents actors de l'ecosistema i establir relació.
- Analitzar la situació dels diferents clients a fi de conèixer l'ús del SDC, demandes, mancances i necessitats.
- Identificar i consensuar oportunitats de millora i nous procediments si s'escau.
- Entendre i planificar les activitats de governança (línies d'evolució, acompanyament i suport a projectes consumidors, activitats de comunicació, tasques de seguiment).
- Entendre el backlog d'actuacions, ampliar-lo si s'escau, definir la metodologia per spints (rituals, DoR, DoD...), planificar sprints i dedicacions.
- Planificació detallada de cada actuació indicant terminis estimats d'execució.

Fase 2: Desplegament de l'activitat de governança i evolució del SDC

Aquesta etapa s'inicia en paral·lel a la fase 1 i finalitza en concloure el contracte.

En paral·lel a la fase 1 i previ al desplegament de la globalitat de les activitats, l'adjudicatari haurà de prestar uns serveis mínims de onboarding de nous projectes (oferir informació bàsica i habilitar permisos) i correctius incidentals que requereixin immediatesa.

Un cop conclosa la fase 1 l'adjudicatari desplegarà els serveis i procediments que hagi ofert en l'adjudicació, conjuntament amb el s'hagi identificat durant la fase 1 i que com a mínim han de cobrir el següent abast.:

- Estratègia
  Realització de propostes sobre les tendències en sistemes de disseny, detecció de reptes a resoldre, benchmark i bones pràctiques, estratègia i planificació tecnològica, observatori de novetats en Figma i tecnologies de front-end.

- Onboarding de nous projectes i equips en la utilització del Sistema de disseny
  - Informació sobre com utilitzar SD, rebre suport i rebre actualitzacions.
  - Creació de permisos d'accés a GitHub i Figma.
  - Suport en l'avaluació de la conveniència d'usar SD segons les casuístiques del projecte (tecnologia de front-end; tipus de producte, particularitats en quant a planificació, especificitats UX/UI, identitat i marca...).
  -
- Acompanyament: suport a usuaris en l'ús del Sistema de disseny:
- Recull de requeriments i necessitats.

  Assessorament en l'ús i implementació de components i patrons.
  Revisió puntual de casos d'ús de projectes i assessorament sobre l'ús apropiat de components i patrons.

- Acompanyament a projectes estratègics

  Activitat puntual que suposa la col·laboració propera amb projectes estratègics amb l'objectiu de buscar un fort alineament del seu disseny visual amb els criteris, components i patrons del SDC.

- Comunicació
  - Publicació periòdica del butlletí amb novetats i actualitzacions, així com altres activitats orientades a mantenir informada la comunitat d'usuaris de SD.
  - Realització de presentacions i material de comunicació orientat a difondre l'ús de SD i promoure l'adopció.
  - Publicar casos d'èxit reals dins de la Generalitat.

- Mesurar l'adopció

  Establir mecanismes que permetin conèixer el grau d'adopció en projectes i l'ús de components.

- Manteniment incidental i correctiu
  - Recepció, avaluació, priorització i implementació de correctius i incidències en les llibreries de disseny i de codi.
  - Comunicació amb els usuaris del SD sobre la planificació i disponibilitat dels correctius.

- Evolució planificada

- Gestió del backlog, execució dels sprints que conclouen amb la publicació nous components i patrons documentats, testats i validats.
- Establiment de col·laboracions amb empreses o especialistes en disciplines concretes (per exemple, visualització de dades, representació sobre mapes...).

- Qualitat

  Definir els procediments i executar les activitats de control i revisió de la qualitat de codi, usabilitat i accessibilitat (tests automàtics i validacions manuals periòdiques).

- Exploració (R+D)

  Proves de concepte, investigació o exploració de idees provinents de la línia d'activitat Estratègia que inclou l'anàlisi de tendències, per comprovar l'encaix d'aquestes en els nostre ecosistema de treball i projectes. A títol d'exemple, proves d'automatització o escalabilitat, investigació amb usuaris, entrevistes amb altres dissenyadors, millora de la documentació del sistema, millora de l'adopció, substitució d'una eina (zeroheight...).

Fase 3: Transició del servei i devolució

En cas de que l'objecte del contracte impliqui la transferència del servei a un nou proveïdor, l'adjudicatari haurà de desenvolupar el Pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei, continuarà sent el responsable del servei i s'aplicaran els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement i l'habilitació de l'operació.

- Transició: s'estendrà durant un màxim de **1 mes** des de la data de signatura del contracte. Aquest temps compren la subfase de transferència que realitza el proveïdor sortint com i la de prestació en transició que assumeix el proveïdor entrant.
- Devolució: el termini d'execució serà d'entre **1 i 2 mesos** abans de la finalització del contracte ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada.
- Captura de coneixement: s'estendrà durant un màxim de **1 mes** des de la data de signatura del contracte.

6. RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS

Fase 1

Com a resultat de la fase 1 es sol·licita els següents lliurables:

- Metodologia per sprints

  Document que detalla:

  - Les activitats planificades en que s'estructurarà un sprint, incloent rituals, punts de decisió, reunions, perfils involucrats, preparació de documentació, activitats de difusió...
  - DoR i DoD, aquest darrer ha d'incloure els criteris de qualitat i control.

- Auditoria i millores

  El proveïdor entrant ha d'analitzar els design tokens, catàleg de components (estats, variants i comportaments), Figma, codi, patrons, accessibilitat, UX/UI, documentació, així com l'estructura de repositoris, accés i consum.

  Ha de presentar un document que detalla les millores o canvis que es proposa.

- Backlog

  Llista prioritzada dels items que s'entomaran a curt-mig termini: nous components, patrons, correctius, taques de manteniment, anàlisi o implantació de noves eines, altres millores... Indicant complexitat i maduresa de requeriments.

- Metodologia de suport i acompanyament a projectes

  Es revisarà la metodologia implantada actualment i s'optimitzarà si necessari.

- Difusió i evangelització

  Es revisarà els mecanismes de difusió actualment implantats, factors d'èxit i fracàs. Conjuntament amb la DGSEC s'identificarà activitats de comunicació a promoure des de l'àmbit client.

  De resultat d'aquest anàlisi es definirà les activitats de comunicació, sensibilització o formació que es voldran desplegar en el curt-mig termini.

<u>Fase 2</u>

Durant la fase 2 de desplegament de l'activitat, els lliurables bàsics estan vinculats a l'activitat de cada sprint

- Llibreries de codi i specs per agents IA
- Llibreries de figma.
- Documentació per a usuaris tècnics i dissenyadors.
- Altres documents en cas de items vinculats a anàlisi de solucions, eines, enfocaments.

És requeriment necessari la validació dels lliurables per part del CTTI per a l'assoliment de les fites de facturació.

<u>Fase 3</u>

El Pla de devolució constarà com a mínim d'una metodologia, documentació per la transferència del coneixement (per assegurar la continuïtat del servei) i els terminis.

És requeriment necessari la validació dels lliurables per part del CTTI per a l'assoliment de les fites de facturació.

7. EQUIP DE TREBALL

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

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

Perfil	Recursos	Dedicació
Cap de projecte sènior	1	88%
Arquitecte	1	12%
Consultor sènior UI/UX	1	90%
Consultor proves	1	90%
Programador frontend sènior	1	90%

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

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

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

Cap de projecte sènior
És el lead de l'equip, un perfil híbrid: disseny, estratègia i lideratge
Tasques clau:

- Definir la visió, principis y abast del sistema de disseny.
- Prioritzar el roadmap del sistema.
- Alinear el sistema amb negoci, producte i tecnologia.
- Prendre decisions finals de disseny i governança.
- Mesurar adopció, recollir feedback i assegurar la qualitat del sistema.

Consultor sènior UI/UX
Tasques clau:

- Disseny i manteniment de components UI, patrons d'interacció i layouts i templates.
- Garantir consistència visual i funcional.
- Complir amb els requisits d'accessibilitat.
- Col·laborar amb desenvolupament per assegurar la viabilitat tècnica.
- Redactar la documentació i guies d'ús i de comportament dels components.

Consultor proves codi
Engloba dos rols diferenciats: accessibilitat i proves de qualitat de codi.
Tasques clau:

- Definir criteris WCAG.

- Auditar components i patrons.
- Formar l'equip en accessibilitat.
- Validar contrast, navegació per teclat, lectors de pantalla, etc.
- Revisar i validar la qualitat de codi de components (renderitza, events, estats, props/inputs...).

Programador front-end sènior
Tasques clau:

- Construir i mantenir la llibreria de components.
- Assegurar escalabilitat i rendiment.
- Mantenir versionat, releases i deprecacions.
- Resoldre bugs.
- Elaborar documentació tècnica d'implementació de la llibreria i dels components.

Arquitecte
És el Tech Lead, un perfil: Enginyer front i back + estratègia i arquitectura + lideratge.
Tasques clau:

- Definir decisions tècniques clau (frameworks, tooling, etc).
- Garantir compatibilitat entre productes.
- Revisar contribucions tècniques al sistema.
- Assegurar el creixement i evolució del sistema.
- Optimitzar la traçabilitat de l'ús de components.

8. EINES I LLICÈNCIES

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

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Figma	Figma Design	Disseny UI i prototipatge	Llicència professional Full seat
	Dev mode	Pont amb desenvolupament	

9. CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS DELS CONTRACTES ESPECÍFICS

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