



Memòria Tècnica

Lots 26 a 33

Per a:



Memòria Tècnica 26 a 33
Versió: 1.0. - Data: 29/05/2025
© Abast Systems & Solutions, S.L.

Contingut

1	Coordinació amb ens local.....	4
1.1	Model organitzatiu	4
1.1.1	Definició del model	4
1.1.2	Model proposat	5
1.1.3	Permanència estable de l'equip	6
1.2	Transició de servei	7
1.2.1	Presa de contacte	7
1.2.2	Desenvolupament de la transferència.....	8
1.2.2.1	Configuració equips de desenvolupament	8
1.2.2.2	Formació	8
1.2.2.3	Traspàs efectiu del servei.....	9
1.2.3	Inici Prestació en transició	9
1.3	Model de govern	10
1.3.1	Comitè de Direcció.....	10
1.3.2	Comitè de Seguiment	10
1.3.3	Comitè Operatiu	11
1.4	Model de gestió del servei	11
1.4.1	Governança de serveis.....	11
1.4.1.1	Gestió de Peticions.....	12
1.4.1.2	Gestió d'incidències	12
1.4.1.3	Gestió del Coneixement.....	12
1.4.1.4	Gestió de Canvis.....	13
1.4.1.5	Gestió de Entregues i Desplegaments i Preparació del Servei.....	13
1.4.1.6	Gestió de la Capacitat i la Disponibilitat	14
1.4.2	Metodologia i eines proposades per al control i seguiment del servei.....	15
1.4.2.1	Metodologia per a la gestió del servei	15
1.4.2.2	Eines per al control dels serveis:.....	15
1.4.2.3	Reporting.....	15
2	Exemples treballs anteriors	16
2.1	Passarel·la de pagament.....	16
2.1.1	Fitxa del Projecte	16
2.1.2	Requeriments	16
2.1.3	Metodologia Disseny	17
2.1.4	Pantalles.....	19

2.1.4.1	Identificació.....	19
2.1.4.2	Definir rol d'entrada.....	19
2.1.4.3	Llista d'autoliquidacions.....	20
2.1.4.4	Càlcul Autoliquidació.....	20
2.2	Sistema de gestió empresarial.....	21
2.2.1	Fitxa del Projecte	21
2.2.2	Requeriments	21
2.2.3	Metodologia Disseny	21
2.2.4	Pantalles.....	23
2.2.4.1	Col·laboradors.....	23
2.2.4.2	Estudis	23
2.2.4.3	Alta Serveis.....	24
2.2.4.4	Trànsit	24

1 Coordinació amb ens local

Per a la coordinació amb les entitats locals, Abast proposa un model basat en els següents eixos:

- Model organització
- Model de govern
- Model de gestió del servei

1.1 Model organitzatiu

Els eixos principals del model seran els següents:

- Mantindrem un nucli funcional potent i estable que piloti el servei i permeti una visió completa de tot el context funcional i tecnològic.
- La gestió del servei es realitzarà amb l'objectiu de preservar la seguretat, la qualitat i l'eficiència, mirant d'assegurar els nivells de servei qualitat i disponibilitat que cada entitat necessiti.
- Aplicarem una metodologia estàndard per a realitzar la comunicació i coordinació amb les entitats.
- Al llarg del servei aplicarem les millors pràctiques de mercat existents i les futures evolucions dels estàndards del mercat.
- Gestionarem proactivament les peticions dels usuaris i realitzarem comunicacions precises pel control de canvis, i preparant l'oportuna documentació de les propostes d'evolució i assegurant el suport a usuaris o tercers de perfil tècnic.

1.1.1 Definició del model

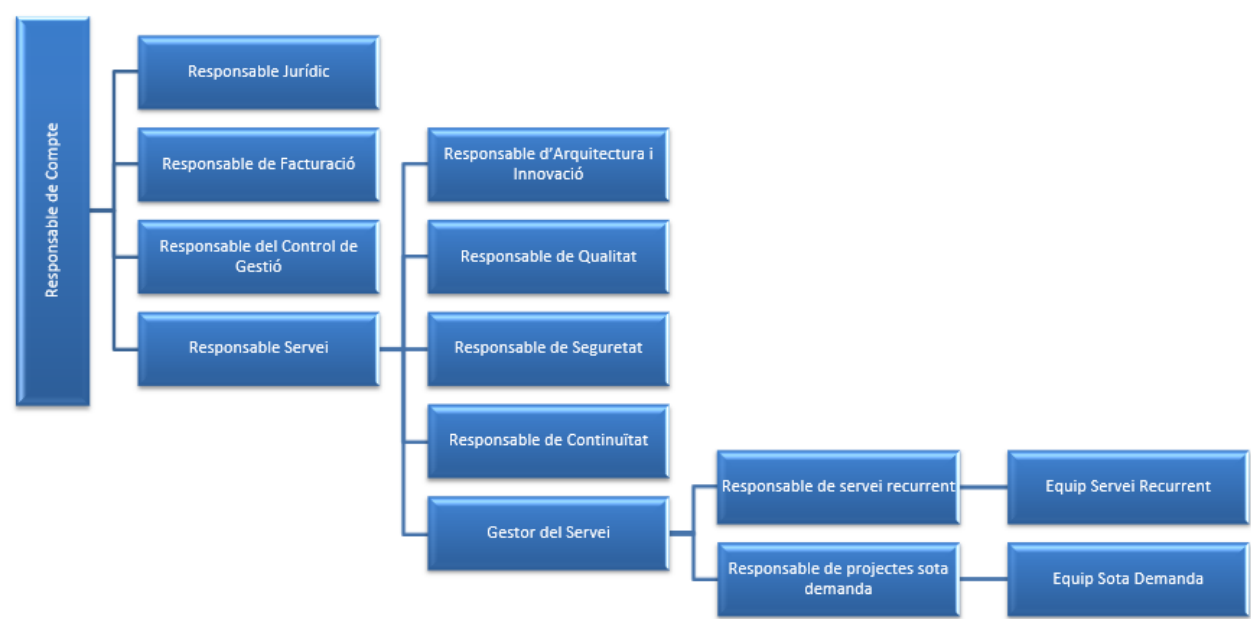
Abast definirà el model més òptim que permeti la realització i el seguiment de la prestació del servei.

Aquest model es basarà en els següents principis:

- Abast definirà els mecanismes de control propis de cada servei i definirà l'equip de treball i els mitjans que permetran portar a terme les tasques assignades.
- Abast establirà el dimensionament més òptim de l'equip de treball, s'encarregarà de la formació dels recursos components de l'equip i d'oferir els mitjans adequats per a la prestació del servei en qualsevol dels aspectes.
- Els responsables que sostindran el model de relació per part d'Abast actuaran com a interlocutors amb els responsables homònims de cada entitat.
- Tot l'equip que Abast disposi per a la prestació del servei tindrà la formació i el mitjans per desenvolupar les funcions i responsabilitats assignades.

1.1.2 Model proposat

El model proposat és el següent:



Aquest model es basa en els següents rols proposats:

Rol	Descripció
Responsable de Compte	Director/a comercial que actua com a responsable màxim vinculat a la ACM
Responsable Jurídic	Expert/a en temes legals i certificacions
Responsable de Facturació	Director/a d'administració que gestiona tot el procés de facturació
Responsable de Control de Gestió	Director/a que gestiona tot el control de procediments d'execució de serveis i projectes
Responsable del Servei	Responsable del servei que es realitza a totes les entitats
Responsable d'Arquitectura i Innovació	Expert/a en disseny d'arquitectures en entorns web
Responsable de Qualitat	Director/a de qualitat que gestiona els processos de prova i qualitat

Responsable de Seguretat	Director/a de Ciberseguretat que gestiona tots els processos de seguretat associats al servei
Responsable de Continuitat	Expert/a en la confecció de quadres de comandament, seguiment de projectes i eines de generació d'informes.
Gestor del Servei	Gestor tècnic del servei
Cap del Servei Recurrent	Service Manager responsable del servei recurrent
Equip del Servei Recurrent	Equip multidisciplinar amb perfils com: Analistes, Programadors, Dissenyadors, Maquetadors, Provedors, etc.
Cap del Servei Sota Demanda	Responsable del projecte sota demanda
Equip del Servei Sota Demanda	Equip multidisciplinar amb perfils com: Analistes, Programadors, Dissenyadors, Maquetadors, Provedors, etc.

1.1.3 Permanència estable de l'equip

Al inici de la prestació del servei, Abast comunicarà a la ACM el nom de les persones responsables assignades al Servei.

Abast no farà rotació de recursos per voluntat pròpia i garanteix (sempre que sigui possible) la permanència del recursos acceptats per l'ACM al inici del servei.

En qualsevol cas, la substitució de les persones assignades fins a la finalització del contracte, només es podrà fer amb la validació expressa de l'ACM.

1.2 Transició de servei

Donat que Abast no és l'actual proveïdor en el desenvolupament d'aplicacions, en el moment en que Abast assumeix-hi un servei o un projecte s'haurà d'executar un procés de Transició de servei.

A nivell informatiu, expliquem que la forma en que executem un procés de transició de servei es fa mitjançant l'execució d'un seguit de fases:

1.2.1 Presa de contacte

Aquesta primera activitat té com a objectiu fonamental realitzar una primera presa de contacte per part d'Abast amb el servei o el projecte.

Per a poder realitzar una planificació amb el màxim de detall de la transició es necessari disposar de la documentació detallada de cada una de les aplicacions, per això la informació que es va a demanar és un element d'entrada fonamental per assegurar les condicions adequades per a l'èxit de la transferència

Aquesta fase es similar per a totes les aplicacions i el que es pretén es el següent:

- Obtenir tota la documentació existent de l'aplicació:
 - Arquitectura de l'aplicació.
 - Disseny funcional i tècnic.
 - Pla de posada en marxa.
 - Eines de desenvolupament utilitzades.
 - Entorn de desenvolupament.
 - Llistat de tots els treballs que sestant duent a terme, estat de cada un d'ells i documentació associada.
 - Procediments d'actuació.
- Informar al proveïdor sortint de las jornades previstes de formació i acordar conjuntament els dos proveïdors el calendari de formació de l'aplicació.
- Coordinar entre el proveïdor entrant i sortint les jornades necessàries per a poder traspasar les taques que sestant duent a terme.

Les sortides o lliurables d'aquesta fase seran les següents:

- Inventari de la documentació disponible i documentació pendent de rebre.
- Calendari de reunions per a totes les activitats de la transició del servei
- Calendari de formació.

- En cas necessari, actualització del pla de transició del servei.
- Informe de la situació actual.

Aquesta fase es preveu que es realitzi durant la primera setmana després l'inici de la prestació i s'espera que hi participi per part d'Abast el gestor i el responsable del servei.

1.2.2 Desenvolupament de la transferència

1.2.2.1 Configuració equips de desenvolupament

L'objectiu d'aquesta fase es que tots el equips del servei (recurrent i sota demanda) es configurin els entorns de desenvolupament i verifiquin que tenen accés a tots als sistemes prèviament a la formació que es realitzarà.

Aquesta fase es preveu que es realitzi durant la segona setmana després del inici de la prestació del servei i haurà de participar per part de d'Abast l'equip de recurrent o de sota demanda segons sigui el cas.

Aquesta fase es donarà per finalitzada una vegada es verifiqui el següent:

- Disponibilitat i correcta configuració de l'entorn de desenvolupament en tots els equips i de totes les aplicacions involucrades.
- En cas de que l'aplicació utilitzi base de dades, configuració del client de base de dades i accés a aquesta.
- Configuració adequada de les eines a utilitzar.
- Access a la documentació disponible.

1.2.2.2 Formació

L'objectiu d'aquesta fase es que tots els equips del servei (recurrent i sota demanda) tant realitzin la formació de l'aplicació o aplicacions de l'equip al que pertanyen.

Durant les fase de presa de contacte de cada aplicació s'haurà establert i pactat amb el proveïdor sortint el calendari de formació.

Durant aquesta fase es preveu realitzar les següents tasques de formació:

- Formació funcional de les aplicacions: Es realitzaran jornades de formació funcional en que un cap de projecte o analista del proveïdor sortint amb un coneixement ampli de les aplicacions s'encarreguin d'explicar el funcionament de les aplicacions involucrades als responsables d'Abast.

- Formació als desenvolupadors. Una vegada el responsables i analistes d'Abast estiguin formats s'iniciaran les jornades de formació interna als desenvolupadors i a la resta de membres tant de l'equip de recurrent como de l'equip sota demanda.

En cas de que durant aquestes jornades de formació interna es detecti alguna mancança, es sol·licitarà al proveïdor sortint alguna jornada de formació per a cobrir-la.

1.2.2.3 Traspàs efectiu del servei

Prèviament a iniciar el traspàs del servei, a la fase de presa de contacte s'haurà obtingut un llistat de tots el treballs que sestant duent a terme i l'estat de cada un d'ells i documentació associada per a que el responsable del servei d'Abast pugui fer una primer anàlisi de les tasques en procés.

S'han previst 2 jornades de coordinació entre el proveïdor sortint i Abast per a poder definir completament el traspàs de las tasques en procés. En aquesta tasca participaran el responsable del servei del proveïdor sortint i el responsable de projectes d'Abast.

Per a cada un dels desenvolupaments en procés s'avaluarà si la finalització i posada en marxa la realitzarà el proveïdor sortint durant els dos mesos de la transacció o si es preveu si hi ha tasques a finalitzar posteriorment a la fase de transferència.

Segons el numero de tasques que estiguin en procés, i d'aquestes les que es preveuen finalitzar posteriorment a la transferència s'haurà d'analitzar entre el responsable del proveïdor sortint i el responsable d'Abast com realitzar el traspàs adient. Per fer això, el proveïdor sortint haurà de definir les persones clau que hagin treballat al Servei Sota demanda. S'ha de tenir en compte tant la part de negoci o funcional com la tècnica.

El document de sortida d'aquesta fase serà el pla de transició del servei de les tasques en curs.

Aquest traspàs entre els dos proveïdors ha de ser transparent per l'usuari final i Abast es farà responsable de les tasques iniciades o previstes en el moment en que assumeixi la responsabilitat del servei.

1.2.3 Inici Prestació en transició

Una vegada realitzades totes les tasques de desenvolupament de la transferència Abast estarà totalment preparat per a prestar el servei per els seus propis mitjans. A partir d'aquest moment Abast serà l'únic responsable de la prestació del servei i podrà assumir el compliment dels requisits de qualitat, arquitectura i seguretat.

1.3 Model de govern

El model de governança que proposem es basa en la creació de diversos comitès per assegurar una gestió eficient i coordinada dels serveis. Aquests comitès són els següents:

- Comitè de Direcció
- Comitè de Seguiment
- Comitè Operatiu

1.3.1 Comitè de Direcció

Tasques	Membres
Supervisió general del projecte	Gestor Servei Abast
Establiment de les directrius estratègiques	Responsable Servei Abast
Assegurar que els objectius es compleixin	Gestor Servei ACM
Presa de decisions clau	Responsable Servei Entitat Local
Resolució de conflictes	

Les reunions d'aquest comitè es realitzen bimensualment.

1.3.2 Comitè de Seguiment

Tasques	Membres
Monitorització del progrés del projecte	Responsable Servei Abast
Revisió dels informes periòdics.	Cap de Projecte Abast

Assegurar que les metes intermèdies es compleixin.	Responsable Servei Entitat Local
Avaluació contínua del rendiment.	Cap de Projecte Entitat Local
Implementació de millores	

Les reunions d'aquest comitè es realitzen cada 15 dies.

1.3.3 Comitè Operatiu

Tasques	Membres
Gestió diària del projecte	Responsable Servei Abast
Coordinació de les activitats operatives	Responsable Servei Entitat Local
Assegurar que les tasques es realitzin segons el pla establert	Altres membres per a la reunió concreta
Gestió dels recursos	
Resolució de les incidències que puguin sorgir durant l'execució del projecte	

Les reunions d'aquest comitè es realitzen sota demanda.

1.4 Model de gestió del servei

1.4.1 Governança de serveis

El model de gestió del servei es sustentará en un governança de serveis que tindrà com a finalitat la de controlar i vetllar que els serveis de les entitats estiguin disponibles, accessibles, mantinguts, actualitzats, informats, difosos i governats, i compleixin les expectatives previstes per la ACM.

El model de gestió de servei inclourà els següents processos segon el plec:

- Gestió de Peticions

- Gestió d'Incidències
- Gestió del Coneixement
- Gestió de Canvis
- Gestió de entregues i Desplegaments
- Gestió de la Capacitat i Disponibilitat

1.4.1.1 Gestió de Peticions

L'objectiu principal del procés de gestió de peticions és respondre el mes aviat possible i de la millora forma a les sol·licituds catalogades de servei.

Identifiquem 2 tipus de peticions:

- **Petició catalogada:** Sol·licituds d'usuari vinculades amb el catàleg de peticions establert a l'inici de la prestació del servei. Qualsevol d'aquestes peticions es poden correspondre amb avaries, reclamacions, tramitacions, peticions de serveis, etc dels elements del catàleg definit. Aquestes peticions tindran un procediment establert que permetrà a Abast ser mes efectiu en el seu tractament.
- **Petició no catalogada:** Sol·licituds d'usuari que per les seves característiques no es pot aprovisionar amb els serveis publicats en el catàleg de peticions del SAU i conseqüentment no es disposa d'un procediment preestablert per a la seva gestió i execució. El tractament d'una petició no catalogada es realitzarà en base al procés de gestió de la demanda, gestió de projectes o en el cas que sigui convenient es catalogarà i entrarà de nou al procés de gestió de peticions.
-

1.4.1.2 Gestió d'incidències

La gestió d'incidències és una tasca reactiva assegurant que els usuaris puguin tornar a treballar com més aviat millor amb el menor impacte possible sobre l'activitat del negoci de l'organització i l'usuari. Per aquesta raó els el criteri del temps i la qualitat en la resolució son essencials.

Abast revisarà l'històric de incidències per tal de cercar incidències que tinguin impacte en el servei:

- **Recurrents:** Son aquelles que pel seu volum tenen afectació mes o menys continua en el servei i que incomoden als usuaris donant una percepció de que l'equip de manteniment no resol be les incidències.
- **Importants:** Son aquelles que poden ocórrer sovint a tant en quant però tenen un impacte important en el negoci.

L'anàlisi de totes aquestes incidències tindrà com a objectiu la proposta de solucions realitzables dins l'àmbit del manteniment recurrent sempre que sigui possible.

1.4.1.3 Gestió del Coneixement

La gestió del coneixement és bàsica per a la millora en els processos.

Abast destinarà una persona independent de l'equip de manteniment recurrent que s'encarregarà de realitzar aquesta de seguiment, anàlisi i proposició de propostes de millora. Aquesta persona dependrà del "Responsable del Control de Gestió", per tant treballarà nivell global en totes les aplicacions que formen part de lot.

Tot procediment o instrucció operativa que es pugui generar quedarà degudament desada a la base de dades de coneixement i serà actualitzat per Abast de forma recurrent.

1.4.1.4 Gestió de Canvis

L'objectiu principal d'aquest procés és la definició dels instruments i procediments per a l'anàlisi, disseny, planificació, implementació i documentació dels canvis, garantint en tot moment la qualitat del servei i el no rebuig dels usuaris.

La gestió dels canvis requereix un gestió basada en un projecte "claus en ma". Abast amb una ampla experiència en aquest àmbit, es compromet a implementar els canvis amb els següents aspectes:

- Bona definició de l'abast del canvi per tal d'evitar mals entesos.
- Valoracions detallades que permetin al ACM i l'Entitat tenir la certesa que el cost és el necessari per a la seva implementació.
- Planificacions acurades i realistes que satisfacin les expectatives el millor possible.
- Anàlisi d'integracions o afectacions amb tercers.
- Implementació de jocs de proves exhaustius.
- Identificació i gestió de riscos
- Desenvolupament seguint els criteris d'arquitectura designats
- Gestió del canvi adequada a cada aplicació i canvi en concret

Tots els procediments i instruccions operatives que es puguin generar de canvis del serveis quedaran a la base de dades de coneixement, i seran actualitzades per abast per tal de millorar en els processos descrits anteriorment.

1.4.1.5 Gestió de Entregues i Desplegaments i Preparació del Servei

L'objectiu principal d'aquest procés és assegurar l'entrega del desenvolupaments en temps i en forma.

Des de Abast volem posar èmfasi en una correcta gestió de les expectatives. En aquest sentit volem destacar els següents punts sobre els quals posarem prioritat:

- Les planificacions han de ser el màxim de ser realistes. L'objectiu d'Abast serà sempre entregar el mes aviat possible, des de Abast es posaran els recursos necessaris per aquest fi però s'ha de tenir en compte que totes les tasques prèvies a realitzar per una entrega (anàlisi, desenvolupaments, proves, etc.)

necessiten el seu temps i això es mirarà de comunicar per tal d'assegurar l'èxit en l'entrega.

- Comunicar i gestionar les expectatives del client recepció durant la planificació i posada en producció de noves versions també serà un dels punts importants a tractar. Des de Abast revisarem i millorarem els criteris de comunicació durant tot el temps de duració del contracte.
- La qualitat en l'entrega serà un dels punts principals que defensarà Abast. Per aquest fi, es revisaran i redissenyaran si cal el plans de prova per tal de detectar en el entorns previs a producció qualsevol incidència. Aquesta tasca també es farà durant tot la totalitat de la duració del contracte ja que considerem que és un tasca molt important i molt viva que necessita revisió constant.

1.4.1.6 Gestió de la Capacitat i la Disponibilitat

La funció principal del procés es un pla de capacitat que descriu la capacitat actual del servei i veure com es pot atendre la demanda extra ja sigui recurrent o sota demanda.

La gestió de la capacitat serà liderada per Abast que ha d'optimitzar la gestió de recursos i preveure l'evolució del consum, notificant amb anticipació suficients de les situacions on es pugui produir manca de recursos.

L'objectiu principal serà la creació i el manteniment d'un pla de disponibilitat, que assegurí a cada moment el lliurament del servei. Aquest pla inclourà la definició, implantació, proves i actualització continuada de les mesures que garanteixin els nivells de disponibilitat objectius.

1.4.2 Metodologia i eines proposades per al control i seguiment del servei

1.4.2.1 Metodologia per a la gestió del servei

Abast basarà la seva gestió, control i seguiment dels serveis en els diferents processos de gestió basats en el conjunt de Millors Pràctiques de Infraestructura de Tecnologies de la Informació (ITIL) del Office of Government Commerce (OGC), els seus processos homologats CMMI-3 i la norma de qualitat ISO 20000.

Un dels punts importants per afavorir la governança és el registre i documentació de les dades que formaran part del processos. Aquests processos se suportaran en una única base de dades de coneixement a fi d'agilitzar, documentar i controlar qualsevol esdeveniment, incidència, problema, error conegut o dada necessària per cada servei i donar la millor resposta possible davant qualsevol petició del servei.

Abast examinarà coneixement emmagatzemat i s'encarregarà d'establir uns criteris de registre i tasques periòdiques de classificació, avaluació i millora de les dades disponibles.

1.4.2.2 Eines per al control dels serveis:

Els processos de governança dels serveis TIC se suporten en un conjunt d'eines.

Les eines pròpies de d'Abast estan composades per un conjunt d'aplicacions integrades orientades a la gestió de serveis IT que permet millorar els nivell de serveis, l'ús òptim de recursos i el control de costos dins els departaments IT:

- GLPI com a eina ticketing per a la gestió de peticions i incidències.
- Sales com a eina de gestió de contactes
- Business Central com a gestió empresarial i facturació
- Sharepoint com a eina de gestió documental

Abast també mirarà de proposar aquelles modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei.

1.4.2.3 Reporting

Per al control i seguiment s'utilitzaran mètriques i informes periòdics que serviran de suport als òrgans de gestió establerts i que són, en el seu conjunt, el mecanisme de seguiment i avaluació del servei.

La periodicitat en l'entrega, el format exacte, així com el contingut detallat de la informació a elaborar serà acordat al començament del servei. De totes formes Abast podrà proposar canvis tant en el format com en l'entrega per tal de millorar la informació que es subministra en els interlocutors indicats.

2 Exemples treballs anteriors

2.1 Passarel·la de pagament

2.1.1 Fitxa del Projecte

Característica	Descripció
Client	Ajuntament de Sant Just Desern
Any execució	Entre 2023 i 2024
Tecnologia	Microsoft NET
URL	https://pagaments.santjust.cat/

2.1.2 Requeriments

L'aplicació consta de dues parts:

- Aplicació web: Una petita aplicació web que permet a l'usuari fer les següents accions
 - Llistat de tràmits: Aquesta opció mostrarà un llistat de tràmits als que pot optar el ciutadà
 - Detall de cada tràmit: Aquesta pantalla és un html fixe per a cada tràmit que informarà de les condicions del mateix.
 - Iniciar el tràmit: Per iniciar el tràmit és necessari que el ciutadà ompli un petit formulari en el que se li pot demanar adjuntar algun document.
- Serveis web: L'aplicació també conté una sèrie de serveis web que permetran realitzar una sèrie de tasques
 - Control de pagaments pendents
 - Càlcul de autoliquidació
 - Alta al registre d'entrada
 - Cobrament de l'autoliquidació

Els serveis web, han d'incorporar un paràmetre que indiqui si s'està cridant al mètode en un entorn real o en un de test, en cas de que el paràmetre indiqui que es un entorn de test, no s'hauria de persistir la informació enviada.

Per altra banda l'aplicació té també les següents funcionalitats

- Crida a la passarel·la de pagament del banc
- Identificació de l'usuari mitjançant un certificat electrònic
- Permet l'alta de les dades de direcció d'un usuari

2.1.3 Metodologia Disseny

Hem seguit una metodologia consistent en que el nostre dissenyador gràfic realitzarà les propostes de disseny necessàries per als continguts i l'estil indicats pels responsables de l'Ajuntament de Sant Just.

Es va incloure treballar amb un màxim de 2 propostes de disseny per a després només evolucionar la proposta guanyadora.

Un cop elegida la proposta guanyadora, s'inclou el disseny gràfic d'un màxim de 5 pàgines diferents de la nova aplicació (Home i 4 més). Per la nostra experiència no es considera necessari realitzar el disseny de totes les pàgines de l'aplicació ja que sempre existeixen diverses pàgines amb el mateix disseny o plantilla.

Van participar els següents perfils:

Rol	Empresa	Descripció
Dissenyador	ABAST	Realitzarà el disseny gràfic de l'aplicació.
Consultor	ABAST	Realitzarà el disseny tècnic complimentant al disseny gràfic.
Responsable Tècnic	Aj. St. Just	Actuarà com a interlocutor amb els KeyUsers i validarà que els Requeriments tècnics se ajusten a la arquitectura proposada.
Usuaris Funcionals	Aj. St. Just	Validaran el disseny i l'estil de l'aplicació. Designaran a les persones encarregades de decidir el contingut e imatges del portal.

Els lliurables d'aquesta fase son els següents:

Entregable	Descripció
Disseny Tècnic	Serà un document que recollirà les propostes de disseny de pantalles, el disseny de la base dades i tots aquells aspectes a tenir en compte en la construcció de l'aplicació: orígens de dades i en general tots aquells aspectes que no queden perfectament reflectits en el disseny gràfic.

DETALL EN METODOLOGIA UX/UI

Per assegurar una excel·lent experiència d'usuari (UX) i una interfície d'usuari intuïtiva (UI), hem adoptat una metodologia basada en les millors pràctiques del sector. Aquesta metodologia inclou els següents passos clau:

- **Recerca d' Usuaris:** Realitzem estudis d' usuaris per entendre les seves necessitats, comportaments i expectatives. Això ens permet dissenyar solucions que realment resolguin els seus problemes i millorin la seva experiència.
- **Disseny Centrat en l'Usuari:** Utilitzem principis de disseny centrat en l'usuari, creant prototips i maquetes que s'ajusten a les necessitats identificades en la fase de recerca. Involucrem els usuaris en proves d'usabilitat per obtenir feedback directe i realitzar ajustos necessaris.
- **Iteració Contínua:** Implementem un procés de disseny iteratiu, on es realitzen cicles de disseny, prova i refinament. Això assegura que el producte final sigui intuïtiu i fàcil d'usar.
- **Consistència Visual:** Mantenim una consistència visual en tots els elements de la interfície, utilitzant guies d' estil i patrons de disseny que facilitin la navegació i la comprensió de l' usuari.
- **Accessibilitat:** Ens assurem que la interfície sigui accessible per a tots els usuaris, incloent-hi aquells amb discapacitats. Apliquem estàndards d'accessibilitat per garantir que tots puguin interactuar amb el producte de manera efectiva.
- **Feedback Continu:** Recopilem i analitzem el feedback dels usuaris de manera contínua, fins i tot després del llançament del producte. Això ens permet identificar àrees de millora i realitzar actualitzacions que optimitzin l' experiència de l' usuari.

2.1.4 Pantalles

2.1.4.1 Identificació

La identificació es realitza amb certificat digital contra un servei de la AOC.

Inici de sessió



Document identificatiu

Telèfon

Tinc idCAT Mòbil, continua

Sense idCAT Mòbil? [Alta per Internet](#)

Altres sistemes

Certificat digital: idCAT, DNle ...

Cl@ve PIN24, Ciutadans UE ...

2.1.4.2 Definir rol d'entrada

 Ajuntament de Sant Just Desvern



Acces al pagament d'autoliquidacions

Es disposa a accedir al procés de pagament d'autoliquidacions de l'ajuntament de Sant Just Desvern

Com voleu accedir-hi?

1 Interessat/ada
Actuo en nom propi i vull gestionar les meves autoliquidacions.

2 Representant
Actuo com a representant i vull gestionar les autoliquidacions dels meus representats.

2023 © Ajuntament de Sant Just Desvern - Tots els drets reservats

2.1.4.3 Llista d'autoliquidacions

Ajuntament de Sant Just Desvern

Català

Llistat de pagaments pendents

Joan Puig Bruguera

En representació de l'interessat/ada DNI 854685242

Canviar representant

+ Nova autoliquidació

Codi	Tipus d'ingrés	Interessat/ada	Import	Data d'alta	Estat	Accions
2022/001652	Import construccions, instal·lacions i obres (002AA)		12,23€	17/10/2022	Pendent	Pagar - Anular
2022/001652	Import construccions, instal·lacions i obres (002AA)		12,23€	17/10/2022	Pendent	Pagar - Anular
2022/001652	Import construccions, instal·lacions i obres (002AA)		12,23€	17/10/2022	Pendent	Pagar - Anular

Previous123Next

Les autoliquidacions tenen una caducitat de 10 dies, passats els quals, si no s'han pagat, despen de mostrar-se en aquest llistat.

2023 © Ajuntament de Sant Just Desvern - tots els drets reservats

2.1.4.4 Càlcul Autoliquidació

Ajuntament de Sant Just Desvern

Català

Càlcul d'autoliquidacions

Detall de l'impost

2023 Import construccions, instal·lacions i obres (002AA)

Previsió: el/la/les (base 0€) 5,70€00

Descomptes %: 0,00

Qualitat: 0

Tipus d'obra: Construcció exterior

Desenvolupada: Obra per la construcció d'un edifici

Detall dels imports

N.	Text	Tipus/Preu	Base/Unitats	Descompte	IVA	Import
1	Tipus (%)	100,00	7	0,00	0,00	100,00€
2	Tipus (%)	200,00	3	0,00	0,00	600,00€
3	Tipus (%)	50,00	4	0,00	0,00	200,00€
Total						0,00 1.100,00€

Informació del/la representant

Tipus document: DNI

Número document:

Informació de l'interessat/ada

Tipus document: DNI

Número document:

Documents adjunts

[Descarregar el certificat de qualitat i l'acta de l'obra](#)

Adjuntar documents

Maxim 10 documents adjunts (màxim de 100 KB)

Formulari completat per: [Abast](#)

Formulari completat per: [Abast](#)

Formulari completat per: [Abast](#)

Cancel·lar

Continuar amb l'alta de l'autoliquidació

INFORMACIÓ CONFIDENCIAL - ©ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, S.L.

VERSÍO: 1.0. - DATA: 29705/2025 - PÀGINA 20 DE 25

2.2 Sistema de gestió empresarial

2.2.1 Fitxa del Projecte

Característica	Descripció
Client	Sector del Transport
Any execució	Entre 2020 i actualment
Tecnologia	Microsoft NET

2.2.2 Requeriments

L'aplicació és un sistema de gestió integral de transport per a dur pacients cap als centres hospitalaris que els clients, empreses farmacèutiques, designen.

Consta dels següents mòduls:

- Gestió de Clients
- Gestió de Col·laboradors (Proveïdors)
- Creació d'Estudis clínics
- Maneig d'Usuaris (Pacients) vinculats als Estudis
- Gestió dels Serveis de transport
- Control del Serveis en temps real
- Facturació dels serveis als clients
- Autofacturació dels serveis als Col·laboradors

2.2.3 Metodologia Disseny

Hem seguit una metodologia consistent en que el nostre dissenyador gràfic forma part de l'equip de desenvolupament i combina les tasques de disseny gràfic amb les de maquetació HTML.

Cada proposta de nova o canvi de pantalla es realitzada a nivell de maquetació pel nostre dissenyador abans de ser desenvolupada pels programadors.

L'equip treballa amb metodologies àgils.

Els perfils que intervenen en el projecte son els següents:

Rol	Empresa	Descripció
Cap de Projecte	ABAST	Es el responsable del projecte i actua com a SCRUM Master.
Dissenyador	ABAST	Realitza el disseny gràfic i la maquetació HTML de l'aplicació.
Desenvolupadors	ABAST	Realitzen el desenvolupament l'aplicació en entorn NET
Responsable Tècnic	Client	Es el líder del projecte i actua a Product Owner
Usuaris Funcionals	Client	Validen les pantalles i funcionalitats realitzades

DETALL EN METODOLOGIA UX/UI

Per assegurar que l'aplicació de gestió integral de transport per a pacients ofereixi una experiència d'usuari (UX) i una interfície d'usuari (UI) de gran qualitat, hem implementat una metodologia que segueix les millors pràctiques del sector. Aquesta metodologia es basa en els següents principis:

- **Anàlisi d'Usuaris:** Realitzem una anàlisi exhaustiva dels usuaris per comprendre les seves necessitats, comportaments i expectatives. Això ens permet dissenyar solucions que realment abordin els seus problemes i millorin la seva experiència, especialment en la gestió de transports i serveis mèdics.
- **Disseny Enfocat en l'Usuari:** Apliquem principis de disseny enfocats en l'usuari, creant prototips i maquetes que s'ajusten a les necessitats identificades durant l'anàlisi. Involucrem els usuaris en proves de usabilitat per obtenir retroalimentació directa i realitzar els ajustos necessaris, assegurant que la interfície sigui intuïtiva i fàcil d'utilitzar.
- **Procés Iteratiu:** Implementem un procés de disseny iteratiu, on es realitzen cicles de disseny, prova i refinament. Això garanteix que el producte final sigui intuïtiu i fàcil d'utilitzar, adaptant-se a les necessitats canviants dels usuaris i millorant contínuament l'experiència d'usuari.
- **Consistència en el Disseny:** Mantenim una consistència en tots els elements de la interfície, utilitzant guies d'estil i patrons de disseny que facilitin la navegació i la comprensió de l'usuari. Això és especialment important en una aplicació que maneja informació crítica i ha de ser clara i accessible en tot moment.
- **Accessibilitat Universal:** Ens assegurem que la interfície sigui accessible per a tots els usuaris, incloent aquells amb discapacitats. Apliquem estàndards d'accessibilitat

per garantir que tots puguin interactuar amb el producte de manera efectiva, assegurant que l'aplicació sigui inclusiva i fàcil d'utilitzar per a tots els usuaris.

- **Retroalimentació Contínua:** Recopilem i analitzem la retroalimentació dels usuaris de manera contínua, fins i tot després del llançament del producte. Això ens permet identificar àrees de millora i realitzar actualitzacions que optimitzin l'experiència de l'usuari, assegurant que l'aplicació es mantingui rellevant i útil al llarg del temps.

2.2.4 Pantalles

2.2.4.1 Col·laboradors

Eventos: 000 000 000 0 0 0 400 400 000 12 6 24 TOTAL EVENTOS: 50

Colaboradores

Inicio > Colaboradores > Datos Colaborador

ID Colaborador: Empresa: Alias: Dirección: NIF: Estado: Teléfono 1: N° Abonado: Email: LOGO

Comentarios
Contactos
Contratos
Datos Colaborador
Descuentos
Direcciones
Documentos
Extras
Facturación
Forma Pago
Incompatibilidad
Clientes
Incompatibilidad
Usuarios
Licencias
Precios Personalizados
Prestaciones
Recordatorios y Alertas
Patronarios
Usuarios Habituales

ID Colaborador: Nombre: Alias: Tipo de Empresa: AUTONOMO
NIF: Fecha Nacimiento: N° Abonado: Fecha Alta: Fecha Modificación: CODIFICADO
Dirección:
Código Postal: Población: Provincia: CCAA: CATALUÑA País: ESPAÑA Botón
Teléfono 1: Ext 1: FAX 1: Email 1: Web:
Teléfono 2: Ext 2: FAX 2: Email 2:
Contacto Habitual: Forma de solicitar los Servicios: Valoración media: Enviar Precio Transportista: Colaborador Reserva: Prioridad Servicios:
SI No E-MAIL SI No SI No 1.2

2.2.4.2 Estudios

Eventos: 000 000 000 0 0 0 400 400 000 12 6 24 TOTAL EVENTOS: 50

Estudios Usuarios

Inicio > Estudios > Estudios Usuarios > Restricciones Casado

ID Cliente: Alias: ID Estudio: Código Abonado: Ref. Estudio: Descripción: Tipo Usuario: Fecha Alta: Estado: LOGO

Centros
Cobertura Centros
Comentarios
Contactos Estudio
Contactos por Centro
Control Presupuesto
Datos Estudio
Documentos
Extras
Facturación
Identificación Usuarios
Modelos
Observaciones
Servicios
Presupuesto por Centro
Restricciones Centros

POBLACIONES AUTORIZADAS PARA EL USUARIO

Exportar a Excel Borrar Filtros + Añadir Población

CCAA	Provincia	Población	CP	Fecha Inicio	Fecha Final	Editar	Baja
CATALUÑA	BARCELONA ACENTO	BARCELONA	08029				
GALICIA	ORENSE	A BOLA-CASAL DO RIO	32812				
CATALUÑA	BARCELONA ACENTO	BARCELONA	08012				

Elementos mostrados 1 - 3 de 3

Trayectoria Autorizada

Los Autorizados	Inicio	Detener
Urbanos		
Interurbanos		
Aeropuertos		
Puentes		
Est. Tren		
Est. Bus		
Congresos y Eventos		
Hotel/Albergamiento		
NN1		
NN2		

2.2.4.3 Alta Serveis

0/00/00000400126TOTAL EVENTOS: 50

Wizard Servicios

DATOS USUARIO - PACIENTE

ID Servicio: Cód. Abonado: ID Usuario: Cód. Usuario: Nombre: ID Estudio: Descripción Estudio: Est. Servicio:

Inicio del UsuarioInicio del ServicioTránsitoEntradaObservacionesResumenColaboradorCancelarGuardar

USUARIO

Nombre: XXXXX
Apellido 1: YYYYY
Apellido 2: ZZZZ
Teléfono: 000000000
Tipo DOC:
Número:
Email:

SERVICIO

Fecha: VIERNES 30/05/2025
Hora: 00:20
Tipo Servicio: IDA
Tiempo Espera Previsto:
VEHICULO
Nº Pasajeros: 1
Categoría: ESTANDAR Nº Plazas: 4
Tipo Rampa:
Mantenimiento:
Marca: Modelo: Color:
EXTRAS

TRAYECTOS

1. Origen:
Destino:

VALIDACIONES

Tipo Gestión: RESTRICCIÓN FLEXIBLE
DOMICILIO FLEXIBLE
• EL USUARIO LLEVA ACTIVO 324 DÍAS, EL MÁXIMO PERMITIDO ES DE 4
• EL TRAYECTO 1 NO PUEDE LLEVARSE A CABO EN VIERNES
• EL PRECIO DEL TRAYECTO NÚMERO 1 DE CAVÀ A BARCELONA ES DE 30,45€, SIENDO EL PRECIO MÁXIMO PERMITIDO DE 30,79€
• LA TARJETA DEL USUARIO NO ES VÁLIDA
Comunicado al Usuario: SI NO
NOTIFICACIONES

2.2.4.4 Trànsit

0/00/00000400126TOTAL EVENTOS: 50

Tráfico

Solo Servicios con alertas:

ESTADO NOK
ESTADO ACTUAL
CANCELADO
INCIDENCIA

Fecha desde: Hasta: Estado:

Mover a la hora actual: Hora desde: Hasta:

Faltan los Retornos:

Servicios				PreAsignación / Asignación					
Estado	ID Servicio	Fecha...	Hora	Colaborador	CP	Población	Email ...	Tiempo transc...	Tiempo que f...
CANCELADO		27/05/2025	08:20						
PREASIGNADO 1/5		28/05/2025	16:11		08012	BARCELONA	28/05/2025 16:14	0d 00:14	0d 00:17
PENDIENTE COLABORADOR		28/05/2025	14:39						0d 01:49
INICIADO		28/05/2025	08:00		50210	Nuevalos	28/05/2025 12:03	0d 04:25	
FINALIZADO		28/05/2025	07:00		08012	BARCELONA	28/05/2025 12:02	0d 04:26	
FINALIZADO		28/05/2025	06:00		08012	BARCELONA	28/05/2025 12:00	0d 04:28	
INICIADO		28/05/2025	11:51		50210	Nuevalos	28/05/2025 11:53	0d 04:35	

abast

BUILDING YOUR FUTURE IT

www.abast.es

BARCELONA

C/Equador 39-45
08029 Barcelona
Tel. 933 666 900

MADRID

C/ de la Basílica, 19 9ºB
28020 Madrid
Tel. 914 061 601

PALMA

C/ Fluvial 1, Bajos dcha.
Despacho 25 07009 Palma
Tel. 971 706 882