

FUNDACIÓ BARCELONA INSTITUTE OF TECHNOLOGY FOR THE HABITAT
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL PROCEDIMENT RELATIU AL
SERVEI DE DESENVOLUPAMENT, IMPLANTACIÓ I POSADA EN MARXA D'UN PILOT
PRODUCTIU BASAT EN IA PER LA GENERACIÓ AUTOMÀTICA D'ESBORRANYS DE
DOCUMENTS D'ATENCIÓ SOCIAL

NÚM. EXPEDIENT
48/2026

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

La Fundació Barcelona Institute of Technology for the Habitat (en endavant, “BIT Habitat”) és una entitat sense ànim de lucre que té com a objectiu promoure la innovació urbana a Barcelona, en els seus vessants social, econòmic, urbanístic i tecnològic, per donar resposta als nous reptes als quals s’enfronta la ciutat.

A més, promou iniciatives dirigides a crear una ciutat més sostenible i millorar la qualitat de vida de les persones que hi viuen, mitjançant una col·laboració amb vocació internacional entre la ciutadania, la universitat i els centres de recerca, el teixit empresarial i el sector públic.

La funció principal de BIT Habitat és la de fomentar la innovació urbana impulsant el treball col·laboratiu, transversal i multiactor. Aquesta metodologia afavoreix:

- La implicació des de l’inici i l’avaluació contínua dels processos per part de la ciutadania.
- L’impuls i l’acompanyament de l’Administració pública.
- La millora competitiva i l’impacte positiu en el teixit econòmic.
- L’aprofitament de la recerca i el coneixement del teixit acadèmic i professional, i l’ampliació del seu impacte en la societat.

Als efectes de poder complir amb les directrius exposades, amb l’objectiu final de garantir l’interès públic i el major benefici per la col·lectivitat, BIT Habitat gestiona els seus propis recursos econòmics en atenció als criteris imperants d’eficàcia i eficiència.

En aquest context, la Fundació BIT Habitat pretén impulsar un pilot productiu basat en Intel·ligència Artificial per la generació automàtica d’esborranys de documentació d’atenció social que puguin servir als Serveis Especialitzats d’Atenció a la Infància i l’Adolescència de l’Ajuntament per reduir la càrrega burocràtica que implica el desenvolupament de la seva activitat.

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE I OBJECTIUS

L’objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (en endavant, “PPT”) és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que corresponen a la contractació del servei de desenvolupament, implantació i posada en marxa d’un servei pilot productiu basat en IA per a la generació automàtica d’esborranys de documents d’atenció social dels SEAIA (Serveis Especialitzats d’Atenció a la Infància i l’Adolescència) partir de la informació disponible als expedients (SIAS i repositoris documentals en xarxa).

Els objectius que es volen assolir amb aquest pilot productiu son els següents:

- Validar la viabilitat funcional i tècnica sense establir integracions permanents amb sistemes corporatius.
- Prioritzar la simplicitat arquitectònica per reduir costos, riscos i temps de desplegament.

CLÀUSULA 3. ABAST DEL CONTRACTE I TREBALLS A REALITZAR

El contractista resta obligat a desenvolupar totes les tasques necessàries per posar en funcionament un assistent digital capaç de generar fins a un màxim de 5 tipologies estandarditzades de documents emesos pels SEAIA.

3.1 Tipologies de documents (orientatiu, ajustables durant l'execució):

- **Síntesi Avaluativa**
 - Aquest document és el que presenta major complexitat (a l'annex 5 es mostra la seva estructura i continguts).
 -
- **Informe proposta**
 - Aquest document conté dades d'identificació del nucli familiar, el genograma, antecedents, situació actual de la família, aspectes rellevants de l'infant/adolescent, intervencions professionals realitzades, relació cronològica de les coordinacions i gestions amb altres serveis i professionals, valoració proposta, devolució tècnica, pla de millora i documentació adjunta. **Informes de seguiment**
Aquest document és similar a l'anterior però inclou les mesures administratives, les mesures de seguiment del pla de treball, l'evolució de l'infant/adolescent i la valoració de la continuació de la mesura.
- **COSE (Compromís socioeducatiu)**
 - Aquest document serveix per formalitzar un acord entre els serveis socials (SEAIA) i les famílies d'infants o adolescents que es troben en una situació de risc greu. L'objectiu és establir compromisos i mesures concretes per protegir el menor, garantir-ne el benestar i evitar que la situació de risc evolucioni cap a un desemparament. El document recull l'avaluació de la situació, les mesures acordades i els compromisos de totes les parts implicades.
- **Comunicat**
 - Aquest document s'utilitza per formalitzar comunicats adreçats a la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència. El seu objectiu principal és recollir i transmetre informació rellevant sobre infants o adolescents, així com sobre les seves famílies o persones de referència, en el marc de processos d'atenció, seguiment o intervenció social. El document conté:
 - Dades generals del comunicat
 - Dades d'identificació del menor
 - Dades dels pares/mares o guardadors/es
 - Dades d'altres persones significatives
 - El cos del comunicat
 - El peu de signatures del document.

3.2 Funcionament i requeriments

A continuació es detalla el flux operatiu que s'haurà de seguir:

1. **Càrrega d'informació**
 - El/la professional, mitjançant una interfície segura, introduirà l'identificador d'expedient/persona i seleccionarà la tipologia de document.

- Cada vegada que es necessiti generar un informe, l'aplicació permetrà **descarregar tota la informació de l'expedient** a un repositori local temporal.
- El sistema permetrà afegir arxius que s'hauran de tenir en compte per generar l'informe, de forma addicional a la informació que consti a l'expedient. Aquests arxius annexos es podran afegir manualment.
- **No hi haurà integració directa amb el sistema SIAS** ni amb altres sistemes corporatius durant el pilot.

2. Generació d'informes amb IA

- El sistema d'IA extraurà la informació pertinent (estructurada i no estructurada), la sintetitzarà d'acord amb la plantilla predefinida i generarà un document en format editable per a revisió i personalització. Les seccions dels informes que impliquin judici professional i no siguin merament objectives i/o descriptives (valoracions, avaluacions, avaluacions tècniques o pla de millora) seran elaborades pel professional responsable. El sistema utilitzarà un **model d'IA generativa (Azure OpenAI o el que indiqui l'Ajuntament en el moment corresponent)** per crear documents basats en plantilles predefinides.
- Les tipologies d'informes seran les definides al plec (Síntesi avaluativa, Informe proposta, Informe seguiment, COSE, Comunicat) i la seva estructura pot ser ajustable durant l'execució del contracte
- L'assistent mostrarà les fonts utilitzades per garantir transparència.

3. Gestió temporal de dades

- Les dades carregades al repositori local seran **esborrades automàticament cada 24 hores**.
- Només es conservaran els informes generats i els arxius annexos que s'hagin incorporat manualment.

4. Escenari d'ús limitat

- El pilot es limita a un subconjunt màxim de 75 professionals (aproximadament 4 SEAIAS). Per mitjà de la seva oferta, cada licitador podrà proposar ampliar el nombre de professionals a qui es limita el pilot, fins a un màxim de 150.

No hi hauria integració amb sistemes d'identitat corporatius; s'utilitzarà autenticació pròpia del proveïdor SaaS.

3.3 Actuacions en el marc de l'execució del contracte

A títol enunciatiu no-limitatiu, en l'execució el contractista haurà de desenvolupar:

1. Anàlisi funcional i tècnica inicial

- Revisió del procés d'elaboració de documents al SEAI A i anàlisi de les plantilles utilitzades.
- Identificació de fonts d'informació rellevants (bases de dades, sistemes corporatius, repositoris documentals).
- Definició dels requisits funcionals, tècnics i de seguretat del sistema pilot.

2. Implementació o adequació de l'eina d'IA

- Implementació d'un model d'IA capaç d'extreure i sintetitzar informació rellevant dels expedients (disponible als sistemes corporatius o documents annexats) per a la generació de documents.

3. Implantació i posada en marxa del servei pilot

- Instal·lació i configuració del sistema a l'entorn corporatiu designat.
- Formació a les persones usuàries dels SEAIA participants en grup motor del pilot i a les persones de BIT i de l'IMSS que es designi per al seguiment del projecte.
- Acompanyament inicial i suport tècnic als professionals del grup motor durant la durada del pilot.

4. Avaluació del pilot i lliurables finals

- Recollida d'indicadors d'ús i valoració qualitativa per part dels professionals.
- Elaboració d'un informe final d'avaluació amb resultats, millores proposades i recomanacions per a una futura extensió o implantació a escala.

5. Manteniment

- El manteniment evolutiu o operatiu del sistema en la durada d'aquest contracte.

No integren l'objecte del present contracte les tasques relatives a:

- La gestió del canvi i el desplegament massiu del sistema desenvolupat a tots els professionals dels serveis SEAIA. La formació de tots els professionals dels SEAIA es realitzarà per part de l'IMSS a partir dels continguts i l'experiència adquirida durant la formació als membres del grup motor.
- El manteniment evolutiu o operatiu del sistema un cop finalitzat el contracte.

3.4 Resultats esperats

- Reducció del temps dedicat a tasques administratives repetitives i alliberament de temps per a l'atenció directa i la intervenció social.
- Homogeneïtzació de la documentació generada mitjançant plantilles estàndard.
- Millora de la qualitat dels informes gràcies a l'ús eficient de tota la informació disponible.
- Millora de la traçabilitat i l'arxivament documental (sense desament automàtic al sistema d'informació d'atenció social).

3.5 Requeriments funcionals

- Elaboració de 5 tipologies de documents basades en plantilles estandarditzades.
- Basat en la informació continguda a SIAS i en repositoris documentals en carpetes de xarxa (càrrega prèvia de la xarxa).
- Generació d'esborranys de documents a partir de plantilles predefinides adaptades a cada tipologia.
- Interfície intuïtiva per a la introducció de l'identificador d'expedient o persona usuària i la cerca i selecció del tipus de document.
- Opció d'edició manual del document generat abans de la seva validació.
- Registre d'activitat de l'assistent: traçabilitat dels informes realitzats per cada professional, necessitat d'edició i satisfacció per avaluar el pilot.

3.6 Requeriments no funcionals

- Documentació tècnica i d'usuari completa.
- Altres requisits no funcionals s'articulen mitjançant les clàusules de Cloud i d'IA incloses als Annexos.

3.7 Requeriments de la PIA: la Fundació BIT Habitat realitzarà una avaluació d'impacte en la protecció de dades de caràcter personal (PIA) del present projecte. Durant la fase d'execució del contracte, la Fundació BIT Habitat entregarà la PIA realitzada a la contractista, qui haurà d'incorporar en la solució que entregui totes les recomanacions, indicacions i prescripcions que la mateixa estableixi en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

CLÀUSULA 4. INFRAESTRUCTURA, ARQUITECTURA I ENTORN DE DESENVOLUPAMENT I DESPLEGAMENT

L'**arquitectura de la solució** inclourà les següents capes:

- **Capa d'usuari:** Interfície web segura proporcionada pel proveïdor SaaS.
- **Capa d'IA:** Servei Azure OpenAI (SKU GPT-4 Turbo o GPT-4o) homologat per BIT.
- **Capa de dades:** Repositori temporal local per a càrrega d'expedients i arxius annexos.
- **Capa de seguretat:**
 - Autenticació bàsica amb control d'accés per rols.
 - Xifratge en trànsit i en repòs.
 - Eliminació automàtica de dades cada 24 hores.
- **Governança i compliment:**
 - Contracte de tractament de dades amb el proveïdor.
 - Mesures de seguretat alineades amb les polítiques BIT i RGPD.

El desenvolupament i les proves inicials del sistema pilot es realitzaran a l'entorn del proveïdor seleccionat (SaaS), garantint la validació funcional i tècnica de la solució en un entorn controlat i segur. Un cop superada la fase de proves, la infraestructura d'accés als models d'intel·ligència artificial es migrarà i es desplegarà a la infraestructura corporativa de l'Institut Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT), utilitzant els serveis homologats d'Azure OpenAI. Aquesta transició assegura el compliment de les polítiques de seguretat, governança cloud i protecció de dades de BIT, així com l'alineació amb els estàndards municipals d'innovació tecnològica. L'accés als models d'IA es realitzarà exclusivament a través dels serveis d'Azure OpenAI aprovats per BIT, garantint la traçabilitat, la supervisió i la reversibilitat del sistema conforme a les clàusules tècniques i de seguretat establertes en el present informe i els seus annexos.

CLÀUSULA 5. REQUISITS MÍNIMS DEL PRODUCTE EXISTENT

Per poder admeses al present expedient de contractació, i per tal de poder resultar adjudicatàries, les licitadores hauran de disposar d'un producte operatiu que compleixi, com a mínim, les següents característiques:

1. **Generació automatitzada d'informes:** Capacitat per crear documents a partir de dades d'expedients socials (estructurades i no estructurades) amb ús d'intel·ligència artificial.
2. **Plantilles estandarditzades:** Suport per a plantilles oficials i generació d'informes en format editable (.docx).
3. **Control d'accés i seguretat:** Autenticació i traçabilitat d'ús, amb registre d'activitat per usuari.
4. **Interfície funcional:** Entorn d'usuari que permeti cercar i seleccionar l'expedient i la tipologia d'informe.
5. **Supervisió humana:** Possibilitat d'edició manual abans de la validació final.
6. **Compliment normatiu:** Garantia de localització de dades a la UE i adequació al RGPD.
7. **Documentació i formació:** Disponibilitat de manuals tècnics i d'usuari, així com formació bàsica per al personal.

El licitador haurà d'aportar evidències (captures, manuals, referències o entorns demo) que acreditin l'existència i funcionalitat del producte.

Verificació del compliment

En la tramitació de l'expedient la Fundació BIT Habitat podrà sol·licitar, si ho considera necessari, la realització d'una prova de concepte o demostració funcional del producte ofert. Aquesta prova tindrà com a objectiu comprovar que les funcionalitats declarades pel licitador són operatives i compleixen els requisits mínims establerts en aquest plec.

CLÀUSULA 6. OBLIGACIÓ DE FUNCIONAMENT AÏLLAT DE L'EINA D'IA

1. L'eina d'IA utilitzada en el marc del contracte haurà d'estar desplegada com una instància segregada de l'algorisme principal, de tal manera que es garanteixi que la informació a la que té accés i l'aprenentatge que n'extreu no arriba en cap cas a confondre's amb la base de coneixement de la plataforma o algorisme principal del mateix sistema. L'objectiu d'aquesta previsió és evitar que les dades analitzades per a la realització de la tasca objecte d'aquest encàrrec, entre les quals es poden incloure dades confidencials o de caràcter personal, puguin arribar a ser emprades per entrenar un algorisme que després pugui estar en ús fora de l'àmbit de l'Ajuntament de Barcelona i/o del seu sector públic.

2. Als efectes de la present clàusula, s'entén per instància informàtica segregada un entorn informàtic independent que permet un tractament local de les dades i, per tant, un model d'aprenentatge federat segons el qual la plataforma escollida entrena el model d'IA a partir del coneixement obtingut prèviament, però explota les dades propietat de l'Ajuntament de Barcelona i/o del seu sector públic de manera aïllada. Això es pot assolir desplegant una solució en un Centre de Processament de Dades propietat de l'Ajuntament i/o del seu sector públic, o creant màquines virtuals destinades de manera exclusiva, dins del CPD del proveïdor.

3. El contractista garantirà que disposa d'una solució informàtica capaç de complir amb els requisits tècnics indicats i amb les obligacions establertes per la normativa vigent de protecció de dades, inclosa l'aplicació de mesures de supervisió humana.

4. El contractista posarà a disposició de l'Ajuntament i del seu sector públic els mitjans necessaris per a dur a terme controls periòdics per verificar que el sistema d'IA compleix amb el que s'ha establert en aquesta clàusula, i amb la resta de restriccions imposades per el RIA i per la normativa interna del sector públic de l'Ajuntament, segons han estat referides en aquest plec.

CLÀUSULA 7. EQUIP DE TREBALL. PERFILS PROFESSIONALS

a) Organització del treball

La prestació dels serveis descrits es desenvoluparà sota la supervisió de la Direcció de BIT Habitat o de la persona responsable del contracte que a tal efecte es designi.

La contractista haurà de designar una persona com a responsable del contracte per la seva part, qui actuarà com a supervisor i coordinador de l'equip, i serà la persona responsable que actuarà com a interlocutora amb BIT Habitat per a assegurar el correcte desenvolupament de l'objecte del contracte, que rebrà directament directrius de control i supervisió del servei.

Els mitjans per fer aquestes consultes podran ser a través de trucada telefònica o via telemàtica.

b) Perfils professionals

L'Adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat d'efectius necessaris per a cobrir les tasques descrites, que conformen l'objecte del contracte, amb el personal degudament qualificat a l'efecte, al llarg del termini de durada de la contractació.

L'equip de treball, per a l'execució del contracte, estarà format com a mínim:

- Un/a expert/a en projectes amb intel·ligència artificial:
 - Amb una experiència mínima de tres anys en la matèria.
 - Amb una experiència mínima d'una participació en un projecte d'intel·ligència artificial en l'àmbit social en els darrers tres anys.

El contractista estarà obligat a fer-se càrrec i complir sota la seva exclusiva responsabilitat les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social, prevenció de riscos laborals, i seguretat i salut laboral, així com qualsevol altra de caràcter particular o general, que li siguin aplicables.

El personal contractat pel contractista per a la realització d'aquest servei ha de reunir la formació i capacitats necessàries per al desenvolupament de l'objecte del contracte, d'acord amb el perfil professional requerit.

L'equip de treball no podrà ser modificat durant l'execució del contracte. No obstant, prèvia autorització de BIT Habitat, es podrà sol·licitar un canvi de personal sempre que la persona substituïda compleixi els mateixos requeriments tècnics o superiors que la persona substituïda.

CLÀUSULA 8. MECANISMES DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ

El contractista resta obligat a:

- Entregar a la Fundació BIT Habitat el registre d'activitat de l'assistent (informes per professional, edicions, satisfacció).
- Garantir en tot moment la transparència i traçabilitat del sistema, d'acord amb les clàusules d'IA i Cloud incloses en el present plec de prescripcions tècniques.
- Sotmetre's a les auditories, inspeccions i controls que determinin la Fundació BIT Habitat, l'Ajuntament i el BIT, amb accés a la informació necessària.

BIT Habitat supervisarà a través del responsable del contracte que es designi l'execució de les respectives prestacions, adoptarà les decisions oportunes i donarà les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de les prestacions, dins de l'àmbit de les facultats que se li atribueixen.

Així mateix, l'Adjudicatari haurà de coordinar-se amb BIT Habitat en relació amb l'execució del contracte i d'acord amb el seu objecte. Amb aquesta finalitat, a requeriment de l'entitat, es realitzaran reunions periòdiques de seguiment a les oficines de BIT Habitat. De la mateixa manera, a requeriment de l'entitat, caldrà que l'Adjudicatari es coordini amb qualsevol ens o agent implicat en l'activitat de BIT Habitat.

CLÀUSULA 9. RISCOS I MITIGACIONS

El contractista resta obligat al compliment de:

- Els annexos 1 a 5 del present PPT per tal de minimitzar el risc de manca de transparència/traçabilitat a través de mecanismes d'explicabilitat i registre d'esdeveniments.
- Els annexos 1 a 5 del present PPT per tal de minimitzar el risc de seguretat i confidencialitat a través de mesures tècniques i organitzatives segons polítiques BIT i localització de dades a la UE.
- Els annexos 1 a 5 del present PPT per tal de minimitzar el risc de degradació de precisió a través del monitoratge i ajust continu, i de protocols de reentrenament.
- Els annexos 1 a 5 del present PPT per tal de minimitzar el risc d'alineació amb governança Cloud a través del compliment estricte de polítiques BIT, validació d'arquitectura i ús de serveis homologats.

CLÀUSULA 10. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES

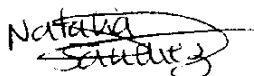
L'Adjudicatari es compromet a adoptar les mesures tècniques i de seguretat que es relacionen a continuació:

- No subministrar ni comunicar a tercers la informació que no sigui pública o notòria obtinguda amb motiu de l'execució del contracte. S'entendrà per subministrament,

- qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer total o parcialment, aquesta informació.
- No utilitzar la informació i la documentació obtinguda per a finalitats diferents a la de l'execució del contracte.
 - Exigir el secrets professional a tots els que intervinguin en qualsevol fase del tractament. Aquesta obligació subsistirà fins i tot després de finalitzar les relacions.
 - Guardar la màxima reserva i no divulgar, ni utilitzar directament, o mitjançant terceres persones físiques o jurídiques, les dades, els documents, les metodologies, les claus, la documentació generada, els fonts i la resta d'informació a la qual tinguin accés per raó de les seves funcions durant la seva relació amb els sistemes d'informació.
 - Complir les mesures de seguretat que corresponguin pel nivell de dades que s'hagin de tractar (bàsic, mitjà, alt), d'acord amb els mandats de la LOPDGdd.
 - Informar immediatament després de que s'hagi pogut produir qualsevol incidència que pugui posar o hagi posat en perill, la informació de què disposa.
 - Serà competència de l'Adjudicatari gestionar l'atribució i l'assignació de codis i de contrasenyes que se'ls atorgui. Els codis d'identificació i les contrasenyes assignades són personals i intransferibles i l'Adjudicatari és l'únic responsable de les conseqüències que se'n puguin derivar del mal ús, la divulgació, o la seva pèrdua.
 - Tota la informació objecte d'aquest contracte, continguda a la xarxa informàtica o en altres mitjans de manera estàtica o circulant, és d'ús exclusiu i té el caràcter de confidencial.
 - L'Adjudicatari està obligat a fer servir el sistema i les seves dades sense incórrer en activitats que puguin ser considerades il·lícites, il·legals, que infringeixin els drets, o que puguin atemptar contra la moral, o les normes de les xarxes telemàtiques.
 - Està estrictament prohibit l'ús de programes informàtics sense la llicència corresponent, com també l'ús, la reproducció, la cessió, la transformació, o la comunicació pública de qualsevol tipus d'obra o invenció protegida per la propietat intel·lectual o industrial.
 - Per raons de seguretat no es podran fer còpies de les dades que s'estiguin tractant, fora que sigui per obtenir la còpia de seguretat.
 - L'Adjudicatari durà un registre d'entrada i de sortida de suports d'acord amb els mandats de LOPDGdd.
 - L'Adjudicatari ha d'informar a la Direcció o al responsable del contracte de BIT Habitat, immediatament després de que s'hagi pogut produir, qualsevol incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que gestiona.

L'Adjudicatari haurà de respondre, davant de la Direcció de BIT Habitat, per incompliment de les obligacions assumides, i s'obligarà a complir les decisions que la direcció pugui prendre al respecte, independentment de les responsabilitats per danys i perjudicis que se'n derivin.

Barcelona, a 9 de juny de 2026.



Natalia Sánchez
Responsable de Projectes
Fundació BIT Habitat

Annex 1. Clàusules per a desenvolupaments en Cloud

Clàusules Generals

Documentació tècnica i instruccions d'ús

- L'entrega del sistema per part del proveïdor inclourà la documentació tècnica, les instruccions d'ús i la formació per a totes les persones implicades. La documentació tècnica haurà de permetre a l'Ajuntament de Barcelona, o a un tercer designat, avaluar la conformitat del sistema amb els requisits establerts.
- Les instruccions d'ús hauran de ser concises, completes, correctes i clares, i accessibles per a totes les persones implicades en el manteniment i l'ús del sistema. El proveïdor es compromet a actualitzar la documentació amb cada modificació substancial i a posar-la a disposició de l'organisme públic de manera oportuna.

Transparència del sistema

- El proveïdor garantirà que el sistema serà dissenyat i desenvolupat per tal de ser transparent, permetent la seva comprensió i auditoria completa per part de l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta transparència facilitarà el manteniment i l'escalabilitat del sistema.

Seguretat de la informació

- El proveïdor haurà d'implementar totes les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat, la confidencialitat, la integritat i la disponibilitat de les dades i serveis allotjats en el Cloud, d'acord amb les polítiques i directrius de BIT.
- En finalitzar el contracte, el proveïdor haurà de garantir el lliurament a l'Ajuntament de Barcelona de totes les dades, configuracions i documentació generada, en un format interoperable i sense cost addicional, així com la destrucció segura de les còpies restants, si escau.

Supervisió, inspecció i auditories

- El proveïdor haurà de facilitar l'accés a tota la informació, documentació i sistemes necessaris per a la correcta realització de les auditories, inspeccions o controls que pugui requerir l'Ajuntament de Barcelona, l'Institut Municipal d'Informàtica, o tercers expressament designats per aquests, en relació amb el compliment de les obligacions derivades del contracte.
- Aquest accés s'haurà de facilitar sense perjudici de la confidencialitat de la informació pròpia de l'adjudicatari, d'acord amb la normativa vigent en matèria de contractació pública i protecció de dades personals. En cas que el contracte impliqui el tractament de dades personals, l'adjudicatari haurà de permetre i contribuir a la realització d'auditories o inspeccions per part del responsable del tractament o un auditor autoritzat, segons el que disposa la normativa aplicable.

Clàusules per a desenvolupaments en Cloud

Polítiques de governança Cloud

- El proveïdor seguirà les polítiques de governança cloud de l'Institut Municipal d'Informàtica (BIT), incloent-hi la gestió d'identitats, la configuració de la xarxa i la seguretat de la informació.

- Qualsevol desviació haurà de ser informada i corregida de manera immediata. Les polítiques seran revisades i actualitzades periòdicament, i el proveïdor haurà d'ajustar el sistema segons les noves polítiques que s'estableixin.

Serveis Cloud gestionats i localització del serveis

- L'Institut Municipal d'Informàtica (BIT) proporcionarà els serveis cloud homologats per al desenvolupament del sistema. L'ús d'aquests serveis homologats estarà subjecte, en tot cas, al compliment de les clàusules generals d'arquitectura recollides en aquest plec, així com a la presentació i validació prèvia de la proposta d'arquitectura per part de BIT abans de l'inici del desenvolupament del projecte.
- En cas que es requereixin serveis no homologats, el proveïdor haurà de desenvolupar les plantilles de desplegament sota codi (Infrastructure as Code, IaC) i garantir-ne l'alineació amb els estàndards i polítiques de BIT, sotmetent igualment la seva proposta a revisió i aprovació per part de BIT abans del seu ús.
- Tots els serveis garantiràn sempre que les dades romandran en territori de la Unió Europea, durant tot el seu cicle de vida, segons la normativa vigent.
- La llista detallada dels serveis homologats i aprovats per a ús es troba disponible per a consulta a l'Annex 3.

Definició d'arquitectura i optimització de costos

- El proveïdor haurà de garantir la disponibilitat del sistema d'acord amb els nivells de servei establerts al contracte.
- El proveïdor haurà de proporcionar una estimació detallada dels costos del projecte, incloent-hi desenvolupament, implementació, operació i manteniment, abans de l'inici del projecte. Aquesta estimació haurà de ser aprovada per l'organisme públic abans de començar els treballs.
- El proveïdor utilitzarà estratègies de disseny que optimitzin els costos i realitzarà anàlisis periòdiques per identificar oportunitats de reducció de despeses, col·laborant amb l'organisme públic en revisions periòdiques i ajustos necessaris. En cas de desviacions significatives, s'elaborarà un pla d'optimització de costos conjuntament amb l'Institut Municipal d'Informàtica.

Adhesió al codi de conducta i als termes d'ús

- El proveïdor garantirà que els equips implicats en el desenvolupament i l'operació dels sistemes i serveis compleixen amb el codi de conducta i els termes d'ús establerts pel proveïdor de serveis cloud per a cadascun dels serveis utilitzats en el projecte.
- El proveïdor haurà d'assegurar que el seu personal està informat i format sobre aquests requeriments, i serà responsable de qualsevol incompliment. Aquesta obligació s'estén a totes les fases del projecte (disseny, desenvolupament, implementació, implantació i manteniment).

Annex 2. Clàusules generals de IA

Clàusules Generals de Desenvolupament de Projectes de IA

Les presents clàusules són d'aplicació a tots els desenvolupaments de sistemes d'intel·ligència artificial (IA). En cas que el projecte impliqui també desplegament en entorns Cloud, aquestes clàusules s'hauran de complementar amb els requisits específics de desenvolupament Cloud.

En qualsevol cas, aquest contingut complementa i no substitueix les clàusules d'Arquitectura per al desenvolupament d'aplicacions establertes per l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona, així com qualsevol altra clàusula que pugui desenvolupar-se específicament en matèria de governança i ètica de la intel·ligència artificial, d'acord amb la normativa vigent i les directrius internes.

Llistat de serveis homologats (en evolució permanent) a l'Annex 3.

Documentació tècnica i instruccions d'ús

- El lliurament del sistema per part del proveïdor inclourà la documentació tècnica, les instruccions d'ús i la formació per a totes les persones implicades.
- La documentació tècnica haurà de permetre a l'Ajuntament de Barcelona, o a un tercer designat, avaluar la conformitat del sistema amb els requisits establerts.
- Les instruccions d'ús hauran de ser concises, completes, correctes i clares, i accessibles per a tots els implicats en el manteniment i ús del sistema.
- El proveïdor es compromet a actualitzar la documentació amb cada modificació substancial i a posar-la a disposició de l'Ajuntament de Barcelona de manera oportuna.

Transparència, explicabilitat i traçabilitat del sistema

- El proveïdor garantirà que el sistema serà dissenyat i desenvolupat per tal que sigui transparent i permeti la seva comprensió i auditoria completa per part de l'Ajuntament de Barcelona.
- S'implementaran mecanismes que permetin explicar el funcionament del sistema d'IA, els criteris de presa de decisions i els factors determinants dels resultats, tant a nivell global com individual.
- El sistema d'IA haurà de registrar automàticament els esdeveniments rellevants durant el seu funcionament, assegurant una traçabilitat adequada a la seva finalitat i criticitat prevista.
- L'Ajuntament de Barcelona haurà de poder accedir en temps real als arxius de registre generats pel sistema d'IA de manera senzilla i eficaç.
- La transparència i l'auditabilitat del sistema han de facilitar el manteniment, l'escalabilitat i la integració futura amb altres sistemes.

Gestió de dades

- El proveïdor garantirà que els conjunts de dades utilitzats en el desenvolupament del sistema d'IA, incloent entrenament, validació i prova, seran gestionats adequadament segons el context i la finalitat del sistema.
- Els conjunts de dades hauran de ser pertinents, representatius, lliures d'errors i complets, i hauran de tenir les propietats estadístiques adequades per al seu ús.

- El proveïdor garantirà el compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), i la normativa aplicable sobre protecció de dades personals.
- Aquestes obligacions s'aplicaran tant al desenvolupament inicial com a qualsevol ús posterior de dades durant la vigència del contracte o el reentrenament/modificació del sistema.
- S'hauran d'implementar mesures per minimitzar riscos de biaix, discriminació o exclusió injustificada en els conjunts de dades utilitzats.
- Tots els serveis garantirán sempre que les dades romandran en territori de la Unió Europea, durant tot el seu cicle de vida, segons la normativa vigent.
- El proveïdor no podrà utilitzar ni cedir a tercers el sistema, models, dades o resultats sense autorització expressa de l'Ajuntament de Barcelona.
- En tot cas, el proveïdor garantirà el compliment de les directrius de Seguretat, i la normativa aplicable.

Supervisió humana

- El proveïdor garantirà que el sistema d'IA permetrà una supervisió humana eficaç, mitjançant eines adequades i accessibles i informació detallada sobre les funcionalitats, escenaris d'ús i límits operatius del sistema.
- Es proporcionaran mecanismes perquè els usuaris compreguin clarament el propòsit, les capacitats, les imitacions i el context d'ús del sistema d'IA.
- La supervisió humana haurà de ser proporcional als riscos associats, permetent intervencions oportunes i adequades per mitigar qualsevol efecte advers o no desitjat.
- Es proporcionarà informació detallada i accessible que descriu les funcionalitats del sistema d'IA, els escenaris d'ús previstos i els límits operatius dins dels quals el sistema pot funcionar de manera fiable i segura.

Precisió, robustesa i seguretat del sistema

- El proveïdor serà responsable d'establir i mantenir els límits de precisió del sistema d'IA, amb una avaluació contínua per garantir l'alineació amb els objectius i requisits de l'Ajuntament de Barcelona.
- Es proporcionaran solucions automatitzades per al monitoratge i ajust continu de la precisió, sense intervenció manual significativa.
- El sistema serà dissenyat per ser resistent a intents de tercers no autoritzats d'alterar el seu funcionament o accedir a dades sensibles, implementant mesures de seguretat robustes i actualitzades.
- El proveïdor proporcionarà a BIT documentació detallada amb informes periòdics sobre l'estat i la precisió del sistema d'IA, incloent metodologies de mesura i manteniment de la precisió.
- S'hauran d'establir mecanismes per detectar i reconduir qualsevol degradació del rendiment o del comportament del sistema d'IA, incloent protocols d'actuació i reentrenament quan sigui necessari.

Formació, capacitació i assistència

- El proveïdor garantirà una formació adequada sobre els conceptes bàsics d'intel·ligència artificial i el funcionament del sistema desenvolupat, proporcional al risc generat per l'ús del sistema.
- El proveïdor es compromet a assistir, durant la vigència del contracte, a la sol·licitud per explicar com el sistema d'IA ha arribat a una decisió o resultat concret, incloent

els factors clau i els canvis necessaris en les dades d'entrada per obtenir un resultat diferent.

- Es facilitaran materials de referència i canals de suport continu per garantir el correcte enteniment i aplicació del sistema per part dels usuaris.

Frameworks i components de desenvolupament

- El proveïdor utilitzarà frameworks i llibreries homologades per BIT per al desenvolupament del sistema d'IA.
- En cas que es requereixin frameworks o llibreries addicionals, aquestes hauran de ser preferentment de codi obert i amb àmplia adopció, prèvia autorització dels responsables dels estàndards d'arquitectura de IA de BIT.
- El proveïdor garantirà l'actualització de totes les versions de sistemes, frameworks i softwares utilitzats, seguint les polítiques de seguretat de BIT i assegurant la compatibilitat amb l'arquitectura tecnològica de BIT i altres sistemes relacionats.

Integració amb polítiques Cloud

Aplica a Sistemes d'informació que es despleguin sobre infraestructura Cloud

- Quan el sistema d'IA es desplegui sobre infraestructura Cloud, el proveïdor haurà de garantir el compliment de les polítiques de governança Cloud establertes per BIT, incloent la gestió d'identitats, la configuració de xarxa, la seguretat i la reversibilitat.
- El desenvolupament, desplegament i manteniment del sistema d'IA s'ajustarà a qualsevol actualització de les polítiques Cloud ([clausulas-arquitectura CLOUD.docx](#)) durant la vigència del contracte.

Supervisió, inspecció i auditories

- L'Ajuntament de Barcelona i BIT es reserven el dret de realitzar auditories tècniques, funcionals i de seguretat sobre el sistema d'IA i els seus components.
- El proveïdor haurà de facilitar l'accés a la informació, documentació i sistemes necessaris per a la correcta realització d'aquestes auditories.
- El proveïdor es compromet a donar suport durant les auditories i a implementar, dins dels terminis acordats, qualsevol mesura correctora que s'hi derivi.

Annex 3. Clàusula de seguretat per a sistemes d'Intel·ligència Artificial

1. Clàusula general

El Proveïdor garanteix que el sistema d'intel·ligència artificial objecte d'aquest contracte (en endavant, "IA") compleixi el Reglament (UE) 2024/1689 sobre intel·ligència artificial (en endavant RIA).

2. Gestió de riscos (disseny, explotació i continuïtat)

El Proveïdor establirà i aplicarà, abans de l'entrega i durant tota la vigència del contracte, un sistema de gestió de riscos conforme al RIA. El sistema serà documentat, actualitzat periòdicament i inclourà:

- Identificació, estimació i avaluació dels riscos coneguts, previsibles i residuals, incloent els derivats d'un ús indegut raonablement previsible, així com l'acceptació documentada del risc global del sistema.
- Adopció de mesures adequades i específiques per mitigar els riscos detectats, incloent-hi proves exhaustives abans de l'entrega per verificar el compliment de les clàusules contractuals i les mesures de gestió de riscos (funcionals, de seguretat, de biaixos i de robustesa).
- Revisió i actualització periòdica del sistema de gestió de riscos, amb notificació immediata a l'Ajuntament de qualsevol risc nou o modificació substancial.
- Documentació completa i actualitzada dels riscos detectats, mesures adoptades i resultats de les proves, que haurà de ser accessible per l'Ajuntament en tot moment. Aquesta documentació serà lliurada en el moment de l'entrega i mantinguda durant tota la vigència del contracte.
- Posada a disposició de totes les versions actualitzades de la documentació en format interoperable i accessible.
- Possibilitat d'auditoria per part de l'Ajuntament.

En el cas que el sistema d'IA continuï en ús després de la finalització del contracte, el proveïdor haurà de lliurar a l'Ajuntament, en un termini màxim de 15 dies hàbils, la informació necessària per garantir el manteniment del sistema de gestió de riscos. Aquesta informació inclourà:

- Procediments i protocols de gestió de riscos.
- Documentació tècnica completa i actualitzada.
- Registre de riscos.

El proveïdor prestarà suport tècnic temporal per a la transició durant un període mínim de dos mesos, amb acords de nivell de servei (SLA) degudament especificats, incloent els temps de resposta i resolució segons el nivell de severitat.

3. Qualitat, governança i justificació de dades (disseny, entrenament i manteniment)

El proveïdor ha de garantir la qualitat i governança dels conjunts de dades utilitzats en el desenvolupament i funcionament del sistema d'IA, incloent:

- Transparència sobre la finalitat i origen de les dades.
- Procediments adequats de recollida, preparació i validació.
- Detecció i mitigació de biaixos que puguin generar discriminació.
- Garantia que les dades són pertinents, representatives i lliures d'errors.
- Documentació completa sobre l'origen, característiques i tractaments aplicats.

L'Ajuntament facilitarà al proveïdor, prèvia sol·licitud formal i justificada, la informació estrictament necessària per a l'entrenament i l'execució correcta del sistema d'IA, sempre que no sigui confidencial ni comprometi la seguretat. Les sol·licituds s'hauran de presentar per escrit a través del canal designat i l'Ajuntament respondrà en un termini màxim de 10 dies hàbils. La informació proporcionada haurà de ser utilitzada exclusivament per a la finalitat del contracte i amb mesures adequades de protecció.

El proveïdor ha de garantir que els conjunts de dades utilitzats en el desenvolupament, entrenament, validació i manteniment del sistema d'IA són pertinents, representatius, actualitzats i verificats per minimitzar errors i biaixos.

El proveïdor haurà d'acreditar, mitjançant documentació tècnica i informes d'auditoria, la qualitat i adequació contextual de les dades, incloent-hi característiques geogràfiques, conductuals i funcionals pròpies de l'àmbit d'ús. Aquestes obligacions s'aplicaran durant tot el cicle de vida del sistema, incloent-hi reentrenaments, actualitzacions i qualsevol ús posterior que pugui afectar el funcionament del sistema d'IA.

4. Documentació lliurada i formats interoperables (entrega, manteniment i fi de contracte)

El proveïdor ha de lliurar, amb el sistema d'IA, la documentació tècnica, els manuals i les instruccions d'ús necessàries per garantir la transparència i la conformitat amb el contracte. Aquesta documentació ha d'incloure, com a mínim:

- Descripció del sistema, finalitat prevista, limitacions i nivells de precisió.
- Informació sobre els conjunts de dades utilitzats, els algoritmes i els mecanismes de presa de decisions.
- Procediments per a la supervisió humana i intervenció manual.
- Registre de canvis i actualitzacions.
- Les instruccions d'ús han de ser clares, concises, completes i accessibles. El proveïdor haurà d'actualitzar la documentació sempre que hi hagi modificacions substancials i lliurar la versió actualitzada a l'Ajuntament.

El proveïdor ha d'actualitzar la documentació en un termini màxim de 10 dies hàbils després de qualsevol canvi substancial i notificar-ho immediatament a l'Ajuntament. La documentació s'ha de lliurar en format accessible i interoperable. Al final del contracte, s'haurà de lliurar la versió completa i actualitzada.

L'Ajuntament podrà fer còpies, en format físic o digital, de la documentació tècnica i de les instruccions d'ús del sistema d'IA, exclusivament per a ús intern i en la mesura necessària per al correcte funcionament, manteniment i formació del personal. Aquestes còpies hauran de respectar els drets de propietat intel·lectual del proveïdor i les obligacions de confidencialitat establertes en el contracte, quedant prohibida la seva distribució a tercers sense autorització expressa.

5. Transparència i accés a informació tècnica (disseny i operació)

El proveïdor ha de garantir que el sistema d'IA ha estat dissenyat i desenvolupat amb un nivell de transparència suficient per permetre a l'Ajuntament comprendre el seu funcionament, les seves limitacions i els criteris de decisió. Aquesta transparència inclourà l'accés a registres, informes d'explicabilitat i traçabilitat, d'acord amb el RIA i la normativa aplicable. El proveïdor haurà de facilitar accés a aquests elements durant tot el cicle de vida del sistema.

El proveïdor ha de garantir que el sistema d'IA registra automàticament els esdeveniments rellevants durant tot el seu cicle de vida, assegurant la traçabilitat completa del funcionament.

Aquest registre ha de complir els requisits següents:

- Format estructurat i de lectura mecànica.
- Conservació durant un mínim de 10 anys per sistemes d'alt risc.
- Protecció contra manipulació i accés no autoritzat.
- El personal designat per l'Ajuntament ha de tenir accés a aquests registres quan sigui necessari.
- Lliurament complet dels registres al final del contracte.

El proveïdor està obligat a assistir l'Ajuntament, a petició d'aquest i en un termini màxim de 5 dies hàbils, per explicar com el sistema d'IA ha arribat a una decisió o resultat concret. Aquesta explicació ha d'incloure:

- Factors clau que han determinat el resultat.
- Canvis necessaris en les dades d'entrada per obtenir un resultat diferent.
- Informació tècnica mínima: algorismes utilitzats, paràmetres rellevants i dades processades.

6. Seguretat des del disseny i robustesa (S-SDLC)

El proveïdor ha de garantir que el sistema d'IA ha estat dissenyat i desenvolupat seguint el principi de seguretat des del disseny, assegurant:

- Un nivell adequat de precisió i robustesa, amb indicació dels valors mínims esperats i procediments de validació.
- Realitzar un desenvolupament segur seguint bones pràctiques de S-SDLC.
- Mesures tècniques i organitzatives per a la Gestió de Vulnerabilitats.
- Protecció contra accessos no autoritzats i manteniment de la integritat dels registres.

El proveïdor ha de garantir que el sistema d'IA ha estat dissenyat i desenvolupat per permetre una supervisió humana eficaç durant tot el seu cicle de vida. El sistema ha d'incloure:

- Mecanismes d'alerta quan es prenguin decisions crítiques.
- Possibilitat d'intervenció manual i anul·lació de decisions automatitzades.
- Informació clara per interpretar les sortides del sistema.

El proveïdor ha de formar el personal designat per l'Ajuntament per garantir una supervisió adequada.

7. Registres, traçabilitat i conservació (operació, auditoria i compliment)

El proveïdor ha de garantir que el sistema d'IA implementat compleix íntegrament totes les clàusules del contracte. El proveïdor haurà d'aportar, quan sigui requerit, informes de conformitat i evidències tècniques que acreditin el compliment de les clàusules del contracte, i accepta la realització d'auditories tècniques i de seguretat per part de l'Ajuntament o tercers autoritzats durant la vigència del contracte. Si el proveïdor detecta o té motius per considerar que el sistema d'IA no és conforme, haurà d'adoptar immediatament les mesures correctores necessàries, informar l'Ajuntament en un termini màxim de 48 hores i aportar un informe detallat amb les accions realitzades.

El proveïdor concedeix a l'Ajuntament el dret a utilitzar, compartir i divulgar aquesta informació en la mesura que sigui necessària per informar les persones o grups de persones respecte als que s'utilitza o preveu utilitzar el sistema d'IA sobre el seu funcionament o en el marc de qualsevol procediment judicial.

8. Suport, transició i continuïtat operativa (operacions i tancament)

El proveïdor haurà de transmetre a l'Ajuntament, quan sigui requerit, la versió més recent dels conjunts de dades en format estructurat, interoperable i de lectura mecànica.

Al final del contracte, el proveïdor haurà de:

- Retornar totes les dades proporcionades per l'Ajuntament.
- Destruir o anonimitzar les còpies existents d'acord amb les instruccions que determini el responsable del contracte, així com aportar la corresponent prova de destrucció o anonimització en el format i termini que aquest indiqui.
- Mantenir la confidencialitat sobre les dades durant i després de la vigència del contracte.

Annex 4. Llistat de serveis cloud homologats

Nota: Aquesta relació s'actualitzarà periòdicament segons l'estat d'homologació i la disponibilitat de serveis cloud per part de BIT. Per a cada projecte, serà obligatori validar la utilització dels serveis concrets amb BIT abans de l'inici del desenvolupament. Actualitzat a 19 juny 2025.

A continuació es relacionen els serveis cloud d'Azure homologats per l'Institut Municipal d'Informàtica (BIT) a data de 19/06/2025. S'entén com a serveis homologats aquells serveis estandarditzats per BIT, amb definició de polítiques de seguretat, implementació mitjançant codi de plantilla de desplegament que respecta aquestes polítiques, i traspàs d'operació a l'equip responsable.

Aquesta llista és orientativa i podrà diferir de la vigent a l'inici de cada projecte. Tal com s'estableix a les clàusules relatives als desenvolupaments en cloud, serà necessari validar l'arquitectura i els serveis proposats amb els departaments pertinents de BIT.

Serveis de computació

- Azure Virtual Machine: Servei per a la creació de màquines virtuals amb diferents SKU homologats
- VM Imatge: Ubuntu: Creació de màquines virtuals amb imatge Ubuntu.
- VM Imatge: Windows: Creació de màquines virtuals amb imatge Windows Server.
- Azure Red Hat OpenShift: Desplegament d'entorns corporatius de contenidors.

Serveis d'emmagatzematge

- Azure Storage Account: Blob: Emmagatzematge d'objectes.
- Azure Storage Account: File Storage: Emmagatzematge de fitxers.

Serveis de contenidors

- Azure Container Registry: Gestió de registres de contenidors.

Serveis de base de dades

- Azure SQL Database: Gestió de bases de dades relacionals.
- Azure Database for PostgreSQL Flexible Server: Gestió de bases de dades PostgreSQL en modalitat flexible.
- Azure Cosmos DB para SQL: Gestió de base de dades SQL

Serveis d'intel·ligència artificial i machine learning

- Azure Machine Learning: Gestió i desplegament de solucions d'aprenentatge automàtic.
- Azure IA Search: Cerca i indexació intel·ligent.
- Azure Cognitive Account: OpenAI: Integració de models d'intel·ligència artificial generativa. SKU disponibles: GPT4 Turbo, GPT4o, GPT4o-Mini, Whisper, Ada2.
- Azure Cognitive Account: Speech Services.
- Azure Cognitive Account: Form Recognizer: Digitalització i reconeixement de formularis.

Serveis de seguretat

- Azure Key Vault: Gestió de secrets, claus i certificats.

Annex 5. Estructura i continguts de de la síntesi avaluativa que elabora SEAIA

1. Capçalera del document: SEAIA que emet l'informe, data, a qui s'adreça, origen de la demanda, derivació i motiu de la demanda
2. Dades d'identificació del nucli familiar
Inclou la informació identificativa de l'infant o adolescent, així com de la seva família i persones significatives, detallant el parentiu i la relació amb el menor.
Tot aquest apartat està estructurat en taules del menor, de la família i d'altres persones significatives o que es fan càrrec de l'infant o adolescent
3. Genograma: Representació trigeneracional de la família i dels nuclis de convivència per comprendre les dinàmiques familiars (s'adjunta imatge generada amb sistema Genopro)
4. Antecedents: Història sociofamiliar del menor i registre de les intervencions professionals prèvies.
5. Situació actual del nuclifamiliar: Funcionament i dinàmica familiar, situació sanitària, socioeconòmica i jurídica
6. Situació de l'infant o adolescent: Observacions sobre el desenvolupament, conducta, salut, escolarització, socialització i verbalitzacions significatives del menor, etc.
Intervencions professionals actuals respecte al nucli familiar: Intervencions de l'exploració del nucli familiar i pla d'intervenció, intervenció socieducativa, Pla d'intervenció de la xarxa de serveis
7. Exploració de la família extensa: família extensa materna, paterna i possible nucli acollidor
8. Règim de relació i visites familiars: descripció de la relació familiar i Pla individualitzat de relació
9. Avaluació i valoració: Factors de risc, Identificació d'indicadors de risc, factors de protecció, indicadors de desemparament, valoració global de la situació i pronòstic
10. Devolució tècnica: Informació sobre la comunicació de l'informe als progenitors o familiars, incloent acords o compromisos establerts.
11. Proposta: Inclou la proposta tècnica d'intervenció, la proposta administrativa (com el desemparament) i el règim de visites i contactes.
12. Pla de Millora
13. Documentació adjunta: Llistat de documents complementaris com pactes, compareixences, documentació personal, informes d'altres serveis, etc.