

# Plataforma Transversal de Dades (PTD)

Catàleg de serveis i canals de comunicació

Maig 2026



1

---

Context

# Introducció

## Oficina Tècnica de la PTD

L'Oficina Tècnica de la PTD atén tan tasques de manteniment com de suport sobre la plataforma, per a garantir-ne un correcte funcionament i una bona experiència d'usuari.

L'objectiu d'aquest document es documentar aquells serveis que presta, tant per a usuaris de la plataforma, com per a proveïdors que duen a terme projectes sobre la mateixa.

Es detallen també els dos canals oberts per a rebre peticions i quin s'ha de fer servir segons perfil i casuística.

2

---

Catàleg de serveis

# Catàleg de serveis

## Oficina Tècnica de la PTD



### ALTA DE NOUS PROVEÏDORS

---

- Creació d'entorns de desenvolupament.
- Sessions de benvinguda.
- Acompanyament en el primer desplegament que duguin a terme (sala tècnica).



### ACOMPANYAMENT EN EXECUCIÓ DE CASOS D'ÚS

---

- Seguiment i resolució de peticions per facilitar el desenvolupament del projectes.
- Resolució de dubtes tècnics sobre la PTD implicant als perfils experts en cas que sigui necessari.
- Convocatòria de sales tècniques em cas que sigui necessari.
- Difusió de la documentació disponible em funció de cas que s'estigui treballant.



### ORIENTACIÓ EN INGESTA I CONSUM DE DADES

---

- Ingesta tècnica de les dades.
- Consum o publicació de dades.
- Apificació de regles de qualitat.

# Catàleg de serveis

## Oficina Tècnica de la PTD - Altres tasques de suport i manteniment



### INFRAESTRUCTURA

---

- Creació de recursos de computació i infraestructura segons necessitat.
- Gestió d'obertura de comunicacions.
- Intermediació amb fabricants de cada component en cas d'incidència o necessitat de suport.
- Manteniment de la plataforma i de tots els seus components.



### SEGURETAT

---

- Preparació de la configuració de seguretat necessària segons requisits.
- Alta de nous usuaris, grups d'usuaris i gestió de permisos.
- Auditories de permisos i creació de polítiques.

# Catàleg de serveis

## Oficina Tècnica de la PTD - Altres tasques de suport i manteniment



### MONITORITZACIÓ DE COSTOS

---

- Creació i alta d'etiquetes de FinOps.
- Seguiment de costos i elements mal etiquetats.



### COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ

---

- Elaboració de documentació i manteniment de la pàgina del projecte a Canigó i del Canal de Teams per a proveïdors.
- Redireccionament de consultes cap a altres serveis del programa de la dada o CTTI.

# Fora d'abast

## Exemples

Hi han algunes taques que queden fora de l'abast del servei que proporciona l'Oficina Tècnica de la PTD, i de les que proporcionem alguns exemples:

- Disseny funcional dels casos d'ús
- Govern de les dades de projectes de tercers
- Formació en eines de que conformen la PTD (Databricks, Github, Denodo, etc)

3

---

Canals de contacte

# Canals de contacte

Per tal de gestionar adequadament qualsevol petició o incidència relacionada amb la plataforma, posem a la vostra disposició dos canals de contacte principals.

1

## ÀTOM

El portal Àtom: <https://atomgencat-dwp.onbmc.com/> és el principal canal de sol·licitud de suport i registre d'incidències de la Plataforma.

Qualsevol usuari que disposi de GICAR hi té accés i per aquest canal haurien d'arribar:

- Peticions de suport funcional / tècnic / consultes **d'usuaris de la plataforma**
- Peticions de suport funcional / tècnic / consultes de **proveïdors un cop el seus casos d'ús estan a producció**

2

## JIRA ACOPTD

El projecte ACOPTD: <https://cstd-ctti.atlassian.net/browse/ACOPTD> és el principal canal de sol·licitud de suport quan es requereix:

- **orientació genèrica sobre la plataforma**
- **acompanyament per a desenvolupar-hi casos d'ús**
- **alta de nous proveïdors**

Adreçat sobretot a proveïdors i gestors de solucions. Per tenir-hi accés s'ha de fer una petició ad-hoc a través d'Àtom (més detall a la següent diapositiva)

# Canals de contacte

## Jira ACOPTD

Per tenir accés s'ha de sol·licitar des de portal Àtom > Gestió accés d'usuaris > Jira CSTD

atom | Generalitat de Catalunya | Portal Àtom | Inici | Les meves sol·licituds | Catàleg | Els meus equipaments

Aplicacions 19 articles

Consulta sobre aplicacions	Consulta sobre aplicacions sanitàries	Consulta sobre el programari del meu ordinador	Consulta sobre videoconferència multitudinària - Zoom
Execució de proves	<b>Gestió accés d'usuaris</b>	Incidència amb el programari de l'ordinador	Incidència amb Teams
Incidència en aplicació	Incidència en aplicacions sanitàries	Incidència en component d'aplicació	Incidència en videoconferència multitudinària - Zoom
Incidències amb Cercles - Entorn de Col·laboració	Incidències d'aplicacions de les Entitats de Salut	Petició servei de monitoratge	Peticions a RSA
Peticions per a la PICA	Suport funcional	Suport tècnic	



En cas que no vegis alguna d'aquestes opcions (tipus de tiquet o aplicació al desplegable)

GES – Gestor d'entrega de lloc de treball.

# Canals de contacte

## Àtom - Exemples

<b>Sóc un usuari de la plataforma i vull...</b>	<b>Servei Àtom</b>
Resoldre un dubte tècnic sobre l'ús de la plataforma	Suport tècnic
Informar d'una incidència	Incidència sobre l'aplicació

  

<b>Sóc proveïdor amb un cas d'ús en producció i vull...</b>	<b>Servei Àtom</b>
Sol·licitar l'escaneig de plantilles de metadades a l'eina de Govern	Suport tècnic
Alta / Baixa d'usuaris al meu entorn de Desenvolupament	Suport funcional



# Generalitat de Catalunya

Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI)

[www.gencat.cat](http://www.gencat.cat)