

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX L'ACORD MARC
PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE SUPORT A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL I LA
GOVERNANÇA TIC DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, ESTRUCTURAT EN 3 LOTS.**

Expedient núm.: CTTI-2021-76

1	OBJECTE	3
2	CONTEXT	3
3	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR	6
3.1	Lot A - Serveis de suport a la transformació digital de la relació administrativa amb el ciutadà i la gestió interna de l'Administració	6
3.2	Lot B - Serveis de suport a la transformació digital dels serveis públics al ciutadà, empresa i territori	7
3.3	Lot C - Serveis de suport al govern de les TIC i la seva transformació digital	8
3.4	Àmbits d'actuació	10
3.4.1	Processos	10
3.4.2	Organització, model de relació i formes de treballar	10
3.4.3	Dada.....	10
3.4.4	Tecnologia.....	11
4	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	12
4.1	Gestió i acords de nivell del servei	12
4.2	Metodologia, estàndards i lliurables	12
4.3	Seguretat i protecció de dades.....	12
4.4	Auditories	12
4.5	Equips i rols.....	13
4.6	Eines	14
4.6.1	Repositori de documentació.....	15
4.6.2	Eines de suport al procés de facturació	15
4.7	Reporting – Generació d'informes.....	15
4.8	Calendari i horaris	15
4.9	Localització física i recursos necessaris	16
5	MODEL DE RELACIÓ	17
5.1	Model de relació de l'Acord Marc	17
5.1.1	Comitè Estratègic de l'Acord Marc.....	18
5.1.1.1	Estructura de responsabilitats	19
5.2	Model de relació contractes basats Acord Marc	19
5.2.1	Comitè Executiu del Contracte Basat	19
5.2.1.1	Estructura de responsabilitats	21
5.2.2	Comitè Operatiu Contracte Basat	21

1 OBJECTE

L'objecte de la present licitació és l'homologació d'empreses per a la contractació dels serveis de suport per a la transformació digital i la governança TIC a través dels processos, la dada, l'organització i/o la tecnologia; per a tot el cicle de vida de la transformació i la governança, des de la definició fins la implementació, l'execució i/o avaluació per a qualsevol dels àmbits d'actuació definits al plec de clàusules administratives.

L'estructura dels Lots és la següent:

Lot A

Serveis de suport a la transformació digital de la relació administrativa amb el ciutadà i la gestió interna de l'Administració a través dels processos, la dada, l'organització i/o la tecnologia; per a tot el cicle de vida de la transformació: des de la definició fins al desplegament i/o avaluació. S'inclouen com a relació administrativa amb el ciutadà aquelles prestacions i actuacions associades al compliment normatiu i/o requeriments legals amb el ciutadà, a excepció de les actuacions relacionades amb la gestió i la governança dels serveis i solucions TIC.

Lot B

Serveis de suport a la transformació digital dels serveis públics al ciutadà, empresa i territori a través dels processos, la dada, l'organització i/o la tecnologia; per a tot el cicle de vida de la transformació: des de la definició fins al desplegament i/o avaluació.

Lot C

Serveis de suport al govern de les TIC i la seva transformació digital, a través dels processos, la dada, l'organització i/o la tecnologia; per a tot el cicle de vida de la transformació: des de la definició fins al desplegament i/o avaluació.

2 CONTEXT

El Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (en endavant CTTI) , és el responsable de la provisió centralitzada de serveis i solucions TIC a l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic i de la governança de les TIC¹, marcant directrius, criteris i regles; i portant a terme la gestió i el control de les TIC.

¹ Acord de Govern GOV/144/2011, pel qual s'encarrega al CTTI la provisió centralitzada i la gestió de les solucions TIC de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.

El CTTI presta serveis a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic en base al model de relació aprovat per Acord de Govern el 15 de gener del 2019².

El CTTI dóna resposta a l'encàrrec de provisió centralitzada de les TIC, mitjançant un model de provisió TIC basat en la transparència, traçabilitat amb l'usuari, i qualitat del servei; a través de la contractació a proveïdors tecnològics de mercat, de serveis de construcció i manteniment d'aplicacions, de lloc de treball i d'infraestructures intel·ligents.

Com a responsable de la governança TIC, el CTTI, té desplegat un model de governança TIC de la Generalitat de Catalunya, que té com a objectiu gestionar de manera eficient i eficaç els recursos TIC disponibles, per tal de garantir el millor servei que doni resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives dels departaments i entitats; i que es fonamenta en els següent principis:

- Qualitat: Garantir la qualitat en la prestació de serveis i la satisfacció dels usuaris, segons les necessitats dels diferents departaments i entitats de la Generalitat.
- Eficiència: Optimitzar l'ús dels recursos gràcies a la cerca d'eficiències, sinèrgies i optimització.
- Coneixement: Generar coneixement a partir de la informació gestionada amb les TIC, per donar resposta a les necessitats i a la presa de decisions en l'àmbit de les competències assignades als departaments i entitats.
- Innovació: Transformar i innovar a l'administració d'acord amb l'estratègia transversal de les TIC de la Generalitat i de cada un dels departaments i entitats.

L'Administració pública, juntament amb la societat, estan vivint un profund canvi que requereix transformar el seu model de provisió i prestació, i orientar-se cap a serveis públics digitals, proactius i personalitzats.

Actualment la Generalitat de Catalunya està en procés de transformació cap a una Administració Digital, innovadora, oberta i eficient, prestadora de serveis públics de major qualitat; que incorpori la visió digital en la definició i l'execució de les polítiques i serveis públics. En aquest sentit, en data 4 d'agost de 2020 es dona un nou impuls per a l'Administració digital i s'aprova el *Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital*.

Aquesta transformació digital, més enllà de basar-se en tot el potencial que les noves tecnologies de la informació i la comunicació posen a la seva disposició; requereix d'una adequació de l'organització i del model de relació entre els empleats públics i amb el ciutadà,

² Acord de Govern GOV/8/2019, de 15 de gener.

fonamentant-se en les noves metodologies i formes de treball més àgils i col·laboratives; així com també de la implementació d'un model de gestió basat en la dada.

Aquest context condueix al CTTI a alinear-se estratègicament amb les necessitats de la Generalitat, evolucionant el seu model de provisió de serveis i de solucions TIC i el seu model de governança TIC.

En aquest sentit, el CTTI ja està desplegant un model de provisió de solucions basades en tecnologies emergents i disruptives, que es suporta en contractes actualment ja adjudicats, en fase de licitació o planificats per licitar; i que incorporen la provisió de tecnologies que suporten la transformació digital (blockchain, RPA, Big Data i analítica avançada de dades, intel·ligència artificial, internet de les coses, cloud i 5G, etc...); dissenyades en base als conceptes de “user centricity”, “user experience” i “user friendly”.

Seguint amb aquest alineament estratègic, el model de govern de les TIC ha d'esdevenir més àgil, col·laboratiu i pròxim, essent més portador de valor; i evolucionant cap a l'acompanyament de la Generalitat en la seva transformació digital en qualsevol dels àmbits que són necessaris per a assolir una completa i veritable transformació:

- els processos que marquen la manera de prestar els serveis als ciutadans;
- l'organització i les noves formes de treball que s'han d'adoptar entre els empleats públics i amb el ciutadà;
- la dada que ha guiar la presa de decisions mitjançant l'analítica avançada i l'aplicació de la ciència de dades; garantint, sempre, l'equitat dels algoritmes i la fàcil explicació d'aquests;
- les tecnologies emergents i disruptives, com el blockchain, l'internet de les coses, l'automatització de processos (RPA), analytics i Big Data, etc.

En aquest sentit, els serveis de suport objecte d'aquest plec, s'han de concebre com a serveis de suport a la generació de la transformació, que permetin l'acompanyament a la Generalitat cap a aquesta Administració digital.

Per tant, en l'àmbit d'aquest Acord Marc, s'entén com a Transformació Digital:

- L'adopció de models de funcionament col·laboratius, co-creatius, i de compartició del coneixement, mitjançant el desplegament de les noves formes de treball i l'evolució cap a organitzacions en xarxa.
- La transformació cap a infraestructures intel·ligents i solucions digitals que permetin prestar serveis, interns i externs, àgils, escalables i sostenibles.
- Desplegar un model de gestió basat en la dada que ha de guiar la presa de decisions i la gestió.

3 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

En aquest apartat es descriuen, per a cadascun dels lots, l'abast i els serveis objecte del lot.

Els serveis objecte de cada lot es podran portar a terme sobre qualsevol dels àmbits d'actuació de l'organització, el model de relació i les noves formes de treball, els processos, la dada i/o la tecnologia, que es detallen en l'apartat 3.4.

Cada contracte basat d'acord marc determinarà l'abast concret respecte aquestes activitats i els àmbits d'actuació requerits.

3.1 Lot A - Serveis de suport a la transformació digital de la relació administrativa amb el ciutadà i la gestió interna de l'Administració

Són objecte d'aquest lot els serveis de suport a la transformació digital de:

- aquelles prestacions i actuacions associades al compliment normatiu i/o requeriments legals amb el ciutadà, que l'Administració de la Generalitat i el seu Sector han de portar a terme.
- les gestions i activitats relacionades amb el funcionament intern de la pròpia Administració, com la gestió de recursos humans, la gestió del patrimoni, la gestió econòmic-financera, la gestió de la contractació, la gestió de la relació amb altres administracions, o la gestió dels processos jurídics, entre d'altres.

Aquests serveis de suport a la transformació digital de la relació de l'Administració amb el ciutadà i la gestió interna de la pròpia Administració, podran abastar qualsevol de les següents activitats:

- Activitats de definició
S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu el disseny, la modelització i la planificació de la transformació; del tipus assessoraments; anàlisis; consultories; estudis; conceptualitzacions, disseny de models; optimitzacions; disseny de metodologies i marcs de referència; determinació de bones pràctiques, prospeccions de mercat, elaboració de plans (directors, de transformació, de capacitació digital, de comunicació, d'actuacions, d'implementació, etc.); disseny de serveis digitals basats en l'experiència del ciutadà i de l'empleat públic; anàlisi d'usos analítics; etc.

- Activitats d'implementació

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu la coordinació, el seguiment i la gestió del desplegament de la transformació; del tipus d'activitats de gestió de projectes, gestió del canvi, etc.

- Execució

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu la realització de les accions amb les quals s'assolirà la transformació; del tipus activitats d'execució de processos, d'administració d'eines, d'actualització d'informació i documentació; de realització de capacitacions digitals (com tallers "learn by doing" o elaboració de continguts digitals), d'elaboració de materials per la comunicació (com p.ex. infografies, banners, notícies i vídeos); de captació de perfils digitals, de conducció de dinàmiques, de coaching; d'implementació d'observatoris, etc.

- Avaluació

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com a objectiu valorar el nivell d'assoliment de la transformació i els resultats obtinguts, com auditories, plans d'avaluació, definició de mètriques, realització de mesures i de mecanismes d'obtenció del feedback de la ciutadania i dels empleats públics, etc.

Aquestes activitats es podran portar a terme sobre qualsevol dels àmbits d'actuació descrits en l'apartat 3.4.

3.2 Lot B - Serveis de suport a la transformació digital dels serveis públics al ciutadà, empresa i territori

Són objecte d'aquest lot els serveis de suport a la transformació digital dels serveis finalistes prestats per la Generalitat; que responen a una necessitat del ciutadà, de l'empresa, i/o del territori. Els serveis finalistes són aquells que tenen com objectiu aconseguir un impacte social i econòmic positiu; com per exemple, els serveis d'educació i formació, d'emergències i seguretat, d'esports, lleure i oci, de salut, de serveis socials o d'urbanisme, entre d'altres.

Aquests serveis de suport a la transformació digital dels serveis públics al ciutadà, l'empresa i/o el territori, podran abastar qualsevol de les següents activitats:

- Activitats de definició

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu el disseny, la modelització i la planificació de la transformació; del tipus assessoraments; anàlisis; consultories; estudis; conceptualitzacions, disseny de models; optimitzacions; disseny de metodologies i marcs de referència; determinació de bones pràctiques, prospeccions de mercat, elaboració de plans (directors, de transformació, de

capacitació digital, de comunicació, d'actuacions, d'implementació, etc.); disseny de serveis digitals basats en l'experiència del ciutadà i de l'empleat públic; anàlisi d'usos analítics; etc.

- **Activitats d'implementació**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu la coordinació, el seguiment i la gestió del desplegament de la transformació; del tipus d'activitats de gestió de projectes, gestió del canvi, etc.

- **Execució**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu la realització de les accions amb les quals s'assolirà la transformació; del tipus activitats d'execució de processos, d'administració d'eines, d'actualització d'informació i documentació; de realització de capacitacions digitals (com tallers "learn by doing" o elaboració de continguts digitals), d'elaboració de materials per la comunicació (com p.ex. infografies, banners, notícies i vídeos); de captació de perfils digitals, de conducció de dinàmiques, de coaching; d'implementació d'observatoris, etc.

- **Avaluació**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com a objectiu valorar el nivell d'assoliment de la transformació i els resultats obtinguts, com auditories, plans d'avaluació, definició de mètriques, realització de mesures i de mecanismes d'obtenció del feedback de la ciutadania i dels empleats públics, etc.

Aquestes activitats es podran portar a terme sobre qualsevol dels àmbits d'actuació descrits en l'apartat 3.4.

3.3 Lot C - Serveis de suport al govern de les TIC i la seva transformació digital

Són objecte d'aquest lot els serveis de suport a:

- la governança dels serveis i solucions TIC, que inclou els àmbits de gestió de la provisió i l'entrega, d'operació, de qualitat i l'arquitectura, de facturació i financer, de monitorització, rendiment de comptes, de control i la millora contínua.
- la transformació digital de la governança de les TIC.

Aquests serveis de suport a la governança TIC i a la seva transformació digital, podran abastar qualsevol de les següents activitats:

- Activitats de definició

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu el disseny, la modelització i la planificació de la transformació de la governança de les TIC; del tipus assessoraments; anàlisis; consultories; estudis; conceptualitzacions, disseny de models; optimitzacions; disseny de metodologies i marcs de referència; determinació de bones pràctiques, prospeccions de mercat, elaboració de plans (directors de transformació, de capacitat digital, de comunicació, d'actuacions, d'implementació, etc.); models d'arquitectura i qualitat, definició de serveis basats en l'experiència de l'usuari TIC, d'anàlisi d'usos analítics; etc.

- Activitats d'implementació

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu la coordinació, el seguiment i la gestió del desplegament de la transformació; del tipus d'activitats de gestió de projectes, gestió del canvi, etc.

- Execució

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu l'execució dels processos de governança TIC (gestió de la demanda, gestió de la provisió, gestió de l'entrega, gestió de la qualitat i l'arquitectura, gestió financera, i gestió dels recursos de suport) així com la realització de les accions amb les quals s'assolirà la transformació de la governança TIC; del tipus administració d'eines, actualització d'informació i documentació, realització de capacitacions digitals (com tallers "learn by doing" o elaboració de continguts digitals), d'elaboració de materials per la comunicació (com p.ex. infografies, banners, notícies i vídeos); de captació de perfils digitals, de conducció de dinàmiques, de coaching; implementació d'observatoris, etc.

- Avaluació

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com a objectiu valorar el nivell de qualitat de la governança TIC així com de l'assoliment de la seva transformació i els resultats obtinguts, com auditories, plans d'avaluació, definició de mètriques, realització de mesures i de mecanismes d'obtenció del feedback dels usuaris TIC, etc.

Aquestes activitats es podran portar a terme sobre qualsevol dels àmbits d'actuació descrits en l'apartat 3.4.

3.4 Àmbits d'actuació

Qualsevol de les activitats i serveis descrits es podran portar a terme sobre un o varis dels següents àmbits d'actuació.

3.4.1 Processos

Les activitats i serveis descrits es podran portar a terme sobre els processos que suporten l'objecte de cada lot; és a dir sobre els processos que suporten la relació amb el ciutadà i la gestió interna de l'Administració (lot A); els processos que suporten els serveis públics al ciutadà, l'empresa i el territori (lot B); i els processos que suporten el govern de les TIC (lot C).

Aquestes activitats i serveis permetran transformar de manera digital aquests processos des de la seva concepció, considerant totes les seves dimensions: agents implicats, abast, activitats i canals d'accés, dades obtingudes i tractament de les dades del propi procés, i qualitat i integritat del procés.

3.4.2 Organització, model de relació i formes de treballar

Les activitats i serveis descrits es podran portar a terme sobre l'organització, el model de relació i les formes de treballar que permeten la relació amb el ciutadà i la gestió interna de l'Administració (lot A); la prestació de serveis públics al ciutadà, l'empresa i el territori (lot B); i la governança TIC (lot C).

Aquestes activitats i serveis han de permetre transformar cap a la col·laboració, la innovació, l'aprenentatge i el talent; la capacitat de les persones, les metodologies de treball, el funcionament i interaccions entre equips i persones, els entorns de treball i els espais físics.

3.4.3 Dada

Les activitats i serveis descrits es podran portar a terme sobre la dada que es genera i en què es basa la relació amb el ciutadà i la gestió interna de l'Administració (lot A); la prestació de serveis públics al ciutadà, l'empresa i el territori (lot B); i la governança TIC (lot C).

Aquestes activitats i serveis han de permetre acompanyar a l'Administració en la seva transformació cap a un enfoc "data-driven" (impulsat per dada), de manera que l'anàlisi

de la dada i la seva interpretació guïïn la presa de decisions; en qualsevol dels àmbits de governança de la dada, gestió tècnica, ciència de dades i analítica de dada.

3.4.4 Tecnologia

Les activitats i serveis descrits es podran portar a terme sobre qualsevol de les tecnologies emergents i disruptives que donen suport a la transformació digital; com per exemple, l'aplicació de la intel·ligència artificial, el “*blockchain*”, l'automatització de processos (*RPA*), el 5G, analytics i Big Data, núvol, internet de les coses, drons, gestió d'actius digitals, ...; tant des de la vessant més propera a l'usuari fins a la vessant més d'arquitectura funcional i tecnològica.

4 CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

4.1 Gestió i acords de nivell del servei

El model de gestió del servei, així com la relació de nivells d'acord de servei, es determinaran en cada contracte basat d'acord marc.

En qualsevol cas, aquesta s'adequarà als processos i models vigents en el moment d'execució del servei del contracte basat i es portarà a terme en el marc de les següents activitats:

- Coordinació dels equips de treball.
- Planificació i seguiment d'activitats i serveis.
- Comunicació i informes, als comitès que es defineixin, del funcionament, indicadors i activitats del servei.
- Administració i ús d'eines si es requereixen (ja siguin del CTTI o del propi adjudicatari), per a l'explotació, operació i seguiment i control dels serveis prestats pel propi adjudicatari i / o per tercers.

4.2 Metodologia, estàndards i lliurables

Els mètodes i estàndards a seguir, així com els lliurables a desenvolupar, es determinaran en cada contracte basat d'acord marc.

El CTTI valorarà, si escau, que les propostes que aportin valor s'incorporin al seu marc de treball en qualitat i bones pràctiques.

4.3 Seguretat i protecció de dades

Els nivells de seguretat i protecció de dades, d'acord amb les característiques dels serveis demanats, es concretaran en cada contracte basat d'acord marc.

No obstant, tota la informació rebuda, tractada, i els resultats que se'n derivin, serà material estrictament confidencial. No serà possible la difusió de cap tipus d'informació, dades o resultats de les feines que resultin d'aquest Acord Marc. Una vegada finalitzats els contractes i/o serveis, qualsevol tipus d'informació confidencial haurà de ser destruïda, tret d'excepcions acordades i signades.

En qualsevol cas, els adjudicataris dels contractes basats hauran d'implantar els controls i mesures de seguretat per tal de complir la normativa vigent i aplicable, en matèria de seguretat i protecció de dades.

4.4 Auditories

El CTTI i qualsevol organisme competent, podran revisar o auditar la correcta execució dels serveis contractats amb la periodicitat que considerin necessària.

L'execució de les auditories haurà d'estar prèviament autoritzada pel CTTI.

En tots aquells casos en què el CTTI decideixi la realització d'una auditoria, l'adjudicatari haurà de garantir al CTTI l'accés total, incondicional i irrevocable als documents i eines existents que estiguin relacionats amb la prestació dels serveis.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per al CTTI. La informació es proporcionarà en la forma i temps requerits.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria les parts revisaran les desviacions i/o observacions detectades, elaborant un pla d'acció. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a informar de l'estat i a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. El CTTI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

La realització de les auditories per part de CTTI no eximeix a l'adjudicatari de la responsabilitat de realitzar les auditories a què estigui obligat per la legislació vigent.

4.5 Equips i rols

Per a cadascun dels lots, els perfils que es consideren i les principals funcions sota la seva responsabilitat per a la prestació dels serveis dels contractes basats, són els següents:

Cap d'equip / Cap de projecte

Professional amb més de 6 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el lot. Realitzarà funcions de direcció, planificació, control i supervisió de les activitats, dels projectes i dels equips assignats.

Consultor Especialista / Tècnic Especialista

Professional amb més de 6 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el lot. Realitzarà per si mateix els informes, les activitats o els projectes que li són encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts, i marcarà les directrius que l'equip assignat ha de seguir per a realitzar aquestes activitats.

Consultor/Tècnic

Professional amb més de 4 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el lot. Realitzarà per si mateix els informes, les activitats o els projectes que li són encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts.

Consultor Júnior / Tècnic Júnior

Professional amb més de 2 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el lot. Realitzarà, amb el suport dels perfils superiors, els informes, activitats o els projectes que li són encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts. També realitzarà funcions de suport i col·laboració.

Operador

Professional amb més d'1 any d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el lot. Realitzarà tasques procedimentades, amb la supervisió de perfils superiors.

Cada contracte basat, en funció de l'objecte del lot al qual pertanyi i de l'abast definit; determinarà l'especificitat dels perfils professionals requerits; com per exemple, analista de dada, consultor expert en analítica avançada, cap de projecte expert en devops, coach agile, consultor expert en perfilat d'usuaris, consultor expert en experiència d'usuari i el viatge del ciutadà, analista d'e-learning; consultor especialista de salut; analista expert en educació i formació, tècnic expert de social, etc.

En qualsevol cas, cada perfil específic equivaldrà a un dels perfils descrits anteriorment, i així es detallarà en el contracte basat d'acord marc.

4.6 Eines

Les eines a utilitzar per al desenvolupament dels serveis es determinaran en cadascun dels contractes basats.

En qualsevol cas, per a les eines que es determinin caldrà complir els següents condicionants:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
- L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que n'hi hagi) dels costos associats a l'ús d'aquestes eines (accés, llicenciament, etc.). Per tal d'assegurar l'operativa dels processos de governança, el CTTI podrà establir uns volums mínims de llicències a adquirir per certes eines.
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè el CTTI pugui analitzar i autoritzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. L'ús d'aquestes eines addicionals no pot deteriorar el servei o suposar un sobrecost al CTTI. L'ús d'aquestes eines addicionals no pot posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte.
- El CTTI es reserva el dret d'incorporar noves eines. En qualsevol cas, es donarà un preavís als proveïdors d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.

- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat de l'execució dels serveis i els processos i procediments establerts. El CTTI no tindrà en consideració informació referents a processos i procediments suportats per eines que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI.
- La correcta actualització de la informació en les eines és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació de les eines que sigui responsabilitat de l'adjudicatari es considerarà un defecte del propi servei.
- L'adjudicatari es compromet a utilitzar-les adequadament en un període de 2 mesos des de l'inici del servei. Per a les noves eines, el CTTI comunicarà el full de ruta d'aquestes, i l'adjudicatari s'adaptarà planificadament en un termini de 2 mesos, a partir de la data de la comunicació formal de la implantació.

4.6.1 Repositori de documentació

Les eines i mecanismes de gestió documental a utilitzar per al desenvolupament dels serveis requerits s'establiran en cadascun dels contractes basats. En qualsevol cas, l'adjudicatari serà el responsable de mantenir la informació actualitzada, seguint les polítiques, nomenclatura i control de versions determinats pel CTTI.

4.6.2 Eines de suport al procés de facturació

El CTTI disposa d'un portal que permet validar el servei efectivament rebut i que permet als proveïdors iniciar el procés de facturació dels serveis entregats al CTTI. L'adjudicatari podrà consultar l'estat de validació del servei entregat i, un cop validat pel CTTI, recuperar el codi d'albarà que haurà de constar a la factura.

4.7 Reporting – Generació d'informes

Els informes, indicadors i mètriques relatius als serveis requerits es determinaran en cadascun dels contractes basats.

En qualsevol cas, l'adjudicatari és el responsable de generar i lliurar els informes i mètriques de reporting que el CTTI determini, utilitzant les eines i dades del CTTI. Aquestes mètriques i informes periòdics s'utilitzaran per al control i seguiment i han de servir de suport als òrgans de govern establerts per controlar i gestionar els serveis prestats per l'adjudicatari. Han de ser, en el seu conjunt, el mecanisme de seguiment i avaluació del servei.

4.8 Calendari i horaris

Els calendaris i horaris que l'adjudicatari haurà de cobrir es determinaran en cadascun dels contractes basats.

4.9 Localització física i recursos necessaris

La ubicació física dels professionals que formin part del servei, així com els recursos i eines que necessitin pel desenvolupament del servei, es determinaran en cadascun dels contractes basats.

En cas que es determini que els professionals que formin part del servei estiguin ubicats en les instal·lacions de l'adjudicatari; seran per compte de l'adjudicatari tots els costos associats al seus llocs de treball i la seva operació i manteniment: espai d'oficina, mobiliari, ordinadors personals, infraestructura tècnica i de comunicacions, consumibles i similars.

En cas que es determini que els professionals que formin part del servei estiguin ubicats a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei; es proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula/portàtils, tablettes, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

En qualsevol moment durant l'execució del contracte el CTTI es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari la prestació del servei de forma presencial a les instal·lacions de la Generalitat de Catalunya. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en un termini pactat.

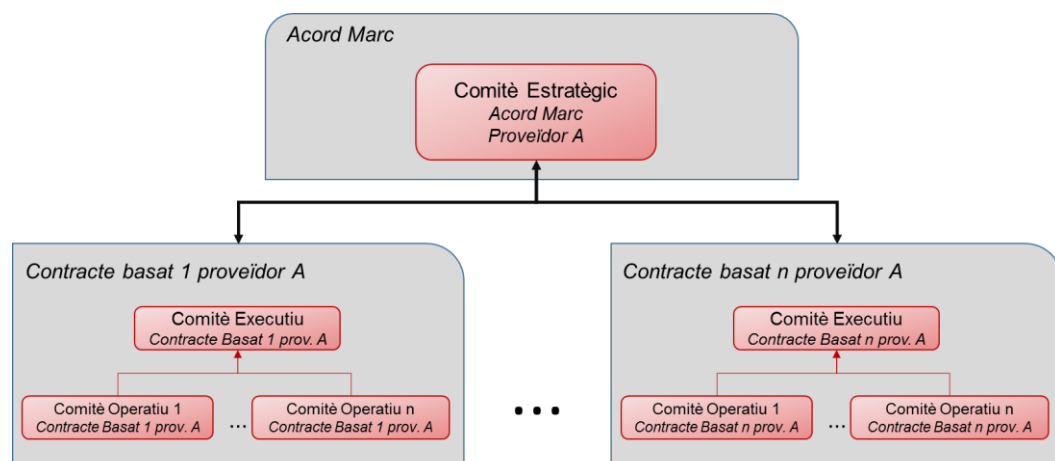
Així mateix l'adjudicatari assumirà sense càrrec addicional els eventuais costos de desplaçament que per necessitat del servei siguin requerits realitzar dins del territori català.

5 MODEL DE RELACIÓ

El model de relació es basa en establir els comitès i el funcionament d'aquests, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució del serveis descrites en aquest plec i dels contractes basats que se'n derivin. Aquests comitès tindran també com a funció executar el mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

Els adjudicataris assumiran aquest model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica del serveis objecte d'aquest Acord Marc.

En aquest apartat es descriuen tant el model de relació de l'Acord Marc com el dels seus contractes basats. Els comitès que conformen aquests models de relació i el seu flux d'informació es mostren a la següent figura:



5.1 Model de relació de l'Acord Marc

El model de relació a nivell d'Acord Marc es basarà en un únic comitè el qual serà l'òrgan central de la relació entre el CTTI i cada una de les empreses adjudicatàries dels contractes basats i que es constituirà a partir de la primera adjudicació d'un contracte basat a una empresa homologada.

Els assistents a aquest comitè per part de l'adjudicatari hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos i acords que es prenguin en el comitè.

5.1.1 Comitè Estratègic de l'Acord Marc

Aquest comitè es farà de manera conjunta per tots els contractes basats adjudicats a un mateix proveïdor, independentment del lot al que pertanyin. La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui anual, però aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei

Títol		
Comitè Estratègic de l'Acord Marc		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsable de Contracte de l'Acord Marc - Direcció del CTTI - Responsables del servei (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsable de l'àmbit client (si escau)	- Responsable de compte - Responsables de serveis - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)
Objectius		
- Marcar les directrius estratègiques - Identificar les directrius tàctiques a traslladar als contractes basats. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en els diferents contractes basats durant en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits al diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments. - Fer el seguiment de les incidències en el compliment de les obligacions contractuals dels diferents contractes basats. - Fer seguiment globals del model econòmic dels diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei dels diferents contractes basats per escalar-les a l'òrgan de contractació. - Identificar oportunitats de millora de la qualitat global del servei. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal.		
Entrades		Sortides
- Informes i quadres de comandament dels contractes basats. - Actes comitès executius dels contractes basats - Decisions a prendre		- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Directrius a traslladar pels contractes basats. - Propostes a l'Òrgan de Contractació
Periodicitat		
Anual o a petició del CTTI		

5.1.1.1 Estructura de responsabilitats

Amb independència del disseny organitzatiu de cada contracte basat d'acord marc, l'equip de treball a nivell global d'acord marc estarà compostat, com a mínim, per un responsable de compte (comú per a tots els lots).

Responsable de compte

Aquesta figura és única per proveïdor. És la figura de referència i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins la devolució del mateix. Ha de ser garant de l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre CTTI i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

- Consolidar i aportar al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada en base al coneixement del model) que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida de l'Acord Marc.
- Ser l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídica-legal per tots els serveis/contractes prestats per l'adjudicatari. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte els contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuales.
- Ser el responsable que el CTTI rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
- Ser el responsable que el proveïdor faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació.

5.2 Model de relació contractes basats Acord Marc

El model de relació a nivell de contracte basat es durà a terme en dos únics comitès que gestionaran el nivell executiu i el nivell operatiu dels contractes basats.

5.2.1 Comitè Executiu del Contracte Basat

Aquest comitè executiu es durà a terme per cada un dels contractes basats adjudicats.

La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui semestral, però aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei.

Títol		
Comitè Executiu de Contracte Basat		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsable del Contracte Basat - Responsable/s del servei - Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau) - Responsable del Departament o àmbit client (si escau)	- Responsable de serveis del contracte - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau) - Responsable de compte (si escau)
Objectius		
- Marcar les directrius tàctiques - Identificar les directrius a traslladar al nivell operatiu. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Realitzar el seguiment dels ANS associats als contracte basat, fent èmfasi en els desviaments. - Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del marc del contracte basat (riscos, incidents del període...). - Fer el seguiment de les obligacions contractuals. - Fer el seguiment del model econòmic. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació. - Identificar possibles modificacions del contracte basat per i proposar a l'òrgan de contractació. - Acordar els quadres de comandament del contracte basat. - Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.		
Entrades		Sortides
- Informes i quadres de comandament de seguiment - Actes comitè operatiu contracte basat - Decisions a prendre		- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Propostes pel comitè estratègic de l'AM - Propostes per l'Òrgan de Contractació mitjançant el comitè estratègic de l'AM
Periodicitat		
Semestral o a petició del CTTI		

5.2.1.1 Estructura de responsabilitats

El proveïdor assignarà un responsable de serveis del contracte per cada lot.

Responsable de serveis del contracte

Professional amb més de 8 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el lot. Realitzarà funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents caps d'equip/ projecte. Vetllarà per la correcta coordinació dels serveis del contracte tot garantint-ne l'assoliment dels objectius. Garantirà que els equips del servei objecte del contracte siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius. També participarà en els òrgans de govern del contracte.

5.2.2 Comitè Operatiu Contracte Basat

Per cada un dels contractes basats, i segons la configuracions dels serveis i projectes que en formin part, es realitzarà un o diversos comitès operatius. Els diferents contractes basats concretaran la configuració d'aquests comitès. La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui mensual, però aquest termini es podrà modificar d'acord amb les especificitats i necessitats del servei.

Títol		
Comitè Operatiu Contracte Basat		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsables del servei - Responsable del Contracte Basat (si escau) - Altres assistents (si escau)	NA	- Responsables operatius del servei - Responsable de serveis del contracte (si escau)
Objectius		
- Realitzar el seguiment i control de l'operació i provisió dels serveis del contracte basat. - Fer el seguiment dels ANS del contracte basat. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Identificar possibles millores detectades en el servei per escalar al comitè executiu. - Identificar possibles canvis detectades en el servei per escalar al comitè executiu. - Tractament de les problemàtiques específiques - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis. - Qualsevol altre seguiment operatiu específic del model de gestió del servei del contracte basat.		

Entrades	Sortides
- Quadres de seguiment del servei i ANS - Anàlisi i propostes de millora - Incidències detectades - Decisions a prendre	- Acta - Propostes al comitè executiu del contracte basat - Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei. - Nous procediments operatius - Decisions preses
Periodicitat	
Mensual o a petició del CTTI	