

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI PER A LA MILLORA DE LES CAPACITATS DIGITALS
DEL PERSONAL DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

Expedient núm.: CTTI-2023-132

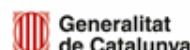
Finançat per



Índex de clàusules i annexos

1.	OBJECTE	3
2.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3
2.1.	Fase inicial	3
2.2.	Oficina del projecte	6
2.3.	Fase de desplegament	7
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	9
3.1.	Equip tècnic.....	9
3.2.	Calendari i horari.....	9
3.3.	Ubicació	9
3.4.	Seguiment del Servei.....	10
3.5.	Garantia	10
3.6.	Eines i llicències.....	10
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	11
5.	MODEL DE RELACIÓ	12
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	16
6.1	Característiques dels Indicadors.....	16
6.2	Càlcul dels Indicadors	17
6.3	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	18
6.4	Modificació dels indicadors i nivells de servei	18
6.5	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei.....	19
6.6	Detall dels Acords de Nivell de Servei.....	20
	Annex 1: volumetria d'usuaris d'Office365 segons els Departaments de la Generalitat	24
	Annex 2: casos d'ús en Office 365 de caràcter transversal	24

Finançat per



1. OBJECTE

L'objectiu de la present contractació és el servei per a la millora de les capacitats digitals del personal de la Generalitat de Catalunya. Aquest projecte d'evolució i millora de les capacitats digitals de treball en xarxa, col·laboratiu i individual de l'empleat té com a propòsit empoderar els treballadors i treballadores públiques mitjançant l'adopció de les solucions cloud, com Office365, el suport especialista i l'acompanyament, de manera que es potenciï el seu ús i es generin noves formes de treballar on la base sigui el treball col·laboratiu i en xarxa amb altres persones i organitzacions.

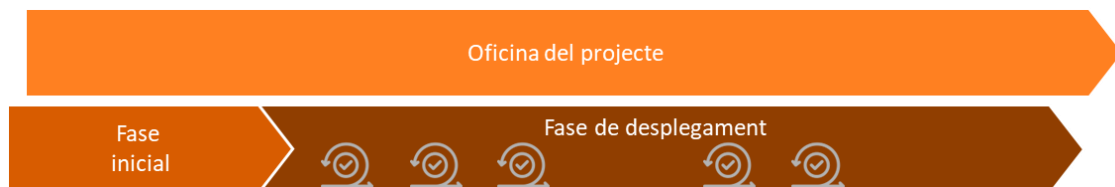
Els objectius de la iniciativa són:

1. Impulsar i desenvolupar la productivitat, l'organització, els mètodes i la cultura àgil del personal i els seus equips de treball i col·laboradors.
2. Impulsar i desenvolupar el treball individual, col·laboratiu i en xarxa del personal, tant en la modalitat de teletreball com de treball presencial a l'oficina.
3. Millorar l'experiència del personal en l'ús de les eines i les solucions.
4. Facilitar l'adopció i ús de les eines i les solucions.
5. Reduir l'escletxa digital entre el personal i entre departaments.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei a prestar s'organitza en tres fases amb l'objectiu de facilitar la preparació i el desplegament constant de casos d'ús amb la màxima celeritat possible, sempre amb la màxima qualitat i d'acord amb els criteris que conjuntament amb la Direcció General d'Administració Digital (DGAD, d'ara en endavant) i el CTTI es determinin.

De forma visual, l'estructura del servei és la següent:



2.1. Fase inicial

El propòsit de la fase inicial és dur a terme totes les activitats indispensables per desplegar els primers casos d'ús al mateix temps que es defineixen les activitats i funcions imprescindibles per al desenvolupament del projecte en la seva globalitat.

Així doncs, les activitats a dur a terme en aquesta fase inicial són:

1. Definir i elaborar l'estratègia i la metodologia d'execució del servei, amb visió àgil i esperit Lean, i que ha de permetre el desplegament constant dels casos d'ús¹ en base de l'estat

¹ S'entén per cas d'ús el conjunt de solucions, eines, materials i mitjans que es posen a disposició del personal amb el propòsit de millorar les seves capacitats i habilitats a l'hora de realitzar una determinada tasca i que té com a resultat una nova forma de treballar, és a dir, una nova manera de dur a terme aquella tasca de forma més eficient, sostenible i productiva, si s'escau, i utilitzant solucions cloud. El cas d'ús ha de respondre a determinats col·lectius, al seu estat de capacitat, als nivells de capacitat i a les necessitats de capacitat identificades.

de capacitació², els nivells de capacitació³, les necessitats de capacitació⁴, la mesura constant de l'impacte del desplegament de casos d'ús, els col·lectius⁵ detectats i/o els Departaments i organismes que conformen l'abast del servei.

Aquesta metodologia, amb visió extrem a extrem, ha de ser governada des de l'oficina del projecte.

L'estratègia i mètode ha d'afavorir el procés de capacitació de manera que maximitzi l'impacte, la participació, l'auto-consum dels casos d'ús, la satisfacció i el sentit de pertinença del personal i de l'organització⁶.

2. Revisar i determinar l'abast del personal dins del servei. Són, inicialment, aquelles persones que estan dins del servei de col·laboració corporatiu del CTTI.

A títol informatiu, i sense que suposi cap limitació o condicionant, l'Annex 1 disposa de la volumetria actual.

3. Definir, elaborar i executar el mètode de treball que permeti definir els nivells de capacitació, conèixer les necessitats de capacitació i, en darrer lloc, identificar els col·lectius.

El mètode, també basat en mecanismes àgils i amb visió Lean, ha d'estar dotat de la màxima capacitat d'automatització perquè permeti dur a terme aquesta activitat de la forma més eficient i eficaç possible.

4. En base d'aquest mètode, concretar les necessitats de capacitació transversals i els col·lectius transversals.
5. Identificar i revisar les actuacions i/o projectes de capacitació duts a terme o en curs, així com la documentació i materials, entre d'altres lliurables, que s'hagin pogut elaborar.
6. Revisar i posar al dia la informació i els materials dels casos d'ús comuns⁷ desplegats en l'organització fins a data d'avui.

A títol informatiu i de manera molt sintètica, l'Annex 2 relaciona els casos d'ús comuns desplegats actualment, sense que això impliqui que només aquests seran els casos d'ús identificats transversals, és a dir, comuns a tot Departament o organisme.

7. Integrar les actuals activitats de capacitació dins del servei a dur a terme de forma que es generi el màxim aprofitament i de la forma més ràpida i àgil possible.
8. Definir i executar el pla de comunicació i de gestió del canvi del servei, en visió transversal i vertical, que permeti no només informar del servei que s'està duent a terme sinó aconseguir la implicació, la fidelització i la satisfacció del personal i de l'organització.
 - a. Establir el model organitzatiu que asseguri el desenvolupament del pla.
 - b. Definir els rols i funcions necessaris de forma que permeti la capil·laritat en l'organització. Fer proposta de qui ha de desenvolupar aquests rols i funcions.
 - c. Definir les iniciatives comunes de canvi i comunicació, així com identificar els canals necessaris per dur-les a terme. Els canals poden ser electrònics o físics

² S'entén per estat de capacitació la qualificació o mesura d'habilitats en l'ús de les solucions cloud d'un col·lectiu, d'un Departament o organisme en base a criteris quantitatius i qualitatius.

³ S'entén per nivell de capacitació els diferents estadis d'evolució que es determinen en l'ús de les solucions cloud.

⁴ S'entén per necessitats de capacitació els objectius que de forma transversal, i també a nivell de Departament i organismes, es volen assolir en l'ús de les solucions cloud i en la transformació de les formes de treballar.

⁵ S'entén per col·lectius l'agrupació de tipologies d'empleats i empleades, a nivell transversal i a nivell de Departaments i organismes, segons les seves funcions i responsabilitats professionals.

⁶ S'entén per organització el conjunt de Departaments i organismes dins de l'abast d'aquest servei.

⁷ S'entén per cas d'ús comú aquell que aplica o pot aplicar a qualsevol empleat de la Generalitat.

(presencials).

9. Definir el model de gestió de coneixement del servei.
 - a. Identificar i definir, conjuntament amb la DGAD i el CTTI, el repositori o repositoris per a la informació i documentació del projecte: metodologies, lliurables, actes, i el que s'escaigui.
 - b. Definir l'estructura i tipologia d'informació de la documentació i materials que acompanyaran la definició de casos d'ús, així com el repositori on s'emmagatzemaran.
10. Definir i, conjuntament amb la DGAD i el CTTI, posar en marxa el model de relació que faciliti l'execució i el desenvolupament del servei, així com el desplegament dels casos d'ús.
11. Establir, conjuntament amb la DGAD i el CTTI, els criteris que han de permetre la definició de les modalitats de les sessions que es duren a terme per realitzar el desplegament dels casos d'ús. El model, que majoritàriament serà en línia, també ha de considerar i incloure les següents modalitats, segons el propòsit:
 - a. Sessions presencials. Es podrien dur a terme seguint l'estructura de les seues de les Conselleries i els serveis territorials de la Generalitat; sense que suposi necessàriament visitar totes del Conselleries i serveis territorials de tots els Departaments. Aquestes podran ser exclusivament presencials (tipus "acollida") o híbrides, on també es transmet la sessió presencial. En aquest darrer cas, la sessió ha d'estar oberta perquè els usuaris remots (no presencials) puguin fer arribar les seves consultes o qüestions als presentadors de la sessió.
 - b. "Corners"; és a dir, sessions orientades a resoldre tant dubtes o qüestions dels empleats i empleades com per guiar en l'adopció dels casos d'ús. Aquests "corners" també han de seguir l'estructura territorial de la Generalitat esmentada en el punt anterior.
 - c. Publicació dels continguts i materials en els repositoris que la DGAD i el CTTI determini, sense limitacions, en modalitat auto-servei. Aquests han d'estar gestionats perquè es puguin atendre els comentaris i valoracions que els empleats puguin realitzar, entre d'altres activitats.
12. Definir i posar en marxa l'oficina del servei

Aquest bloc haurà de proporcionar, com a mínim, els següents lliurables:

- 1) Estratègia i metodologia definitiva d'execució del servei.
- 2) Metodologia definitiva per a la identificació dels col·lectius i detecció de les necessitats de capacitat.
- 3) Col·lectius transversals i necessitats de capacitat transversals.
- 4) Casos d'ús comuns revisats i posats al dia, amb la seva documentació i materials actualitzats.
- 5) Visió integradora dels serveis de capacitat duts a terme fins al moment d'inici del servei.
- 6) Pla de comunicació i de gestió del canvi definitiu.
- 7) Model de gestió del coneixement definitiu.
- 8) Model de relació.
- 9) Model i mètode definitiu per a la realització de les sessions de desplegament.

2.2. Oficina del projecte

L'oficina esdevé l'eix de transmissió del servei, es constitueix el primer dia del contracte i perdura fins a la seva finalització, assumint major importància i rellevància a mesura que avança el desplegament dels casos d'ús.

Les principals funcions i activitats que ha de dur a terme l'oficina són:

1. Dirigir, planificar i gestionar operativament el servei extrem a extrem, segons la metodologia d'execució definida en la fase inicial.
2. Definir i executar el model de gestió dels riscos del servei.
3. Definir i mantenir els indicadors, tant quantitatius com qualitatius, que permetin mesurar l'estat de capacitat dels col·lectius identificats durant el servei, tant si són transversals com propis dels Departaments i organismes.

Els indicadors també han d'esdevenir l'element clau per mesurar les possibles esclatxes digitals entre els diferents Departaments i organismes, com les internes dins d'aquests mateixos.

Al mateix temps, els indicadors han de ser l'eina que permeti avaluar de forma contínua i programada l'impacte del desplegament dels casos d'ús i valorar la seva eficiència.

Els indicadors també han de proporcionar la informació necessària per poder mesurar l'avenç del projecte tant en perspectiva corporativa com de la visió d'execució MRR.

4. Col·laborar amb l'Observatori d'Administració Digital per facilitar la integració dels indicadors que la DGAD consideri adients.
5. Definir, elaborar i mantenir el mapa de capacitat en base dels indicadors que permeti monitorar i visualitzar l'estat de capacitat transversal i de l'organització.
6. Elaborar i mantenir els quadres de comandament necessaris, més enllà del mapa de capacitat.
7. Segons el mètode de treball elaborat en la fase inicial, identificar les necessitats de capacitat i els col·lectius de l'organització.
8. Elaborar i executar la metodologia que permeti determinar els casos d'ús tant transversals com dels propis Departaments i organismes. Aquesta metodologia, moderna i innovadora, s'ha de basar en tècniques, mecanismes, sessions i eines que promoguin la participació i motivin els diferents interlocutors.

Els casos d'ús han de respondre a les variables motrius del projecte com els col·lectius, l'estat de capacitat, els nivells de capacitat i les necessitats de capacitat, per citar-ne els bàsics. Els casos d'ús també poden respondre a la necessitat d'establir criteris per dur a terme l'activitat o bones pràctiques per realitzar-la de la millor forma possible.

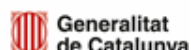
Els casos d'ús han de permetre evolucionar les activitats del personal esdevenint el veritable motor transformador.

9. Definir, construir i mantenir el catàleg de casos d'ús a desplegar. Establir els criteris per prioritzar-los, classificar-los i tipificar-los segons el manual de l'empleat públic, al mateix temps que es cataloguen segons l'aplicabilitat transversal o comuna, avançada i/o específica (pròpia d'un Departament i organisme, d'un determinat col·lectiu, per exemple), entre d'altres.

El catàleg residirà en el repositori que la DGAD i el CTTI indiquin, i ha de contenir les dades i la informació necessària per facilitar la cerca per múltiples atributs així com visualitzar la data de creació, revisió, visualitzacions, consultes, comentaris, etcètera de cada element d'aquest catàleg.

10. Ajustar la comunicació i la gestió del canvi a les activitats i particularitats dels Departaments i organismes durant el desplegament.

Finançat per



11. Definir el model de suport⁸ i acompanyament per al desplegament i l'auto-consum dels casos d'ús, identificant els canals i eines, i promovent la participació del personal de forma que col·laborin i s'ajudin entre ells.
12. Facilitar el suport i l'acompanyament als Departaments i organismes tant en el desplegament de l'adopció dels casos d'ús com una vegada finalitzat, com a model de continuïtat del suport.
13. Establir i mantenir la relació amb les oficines i/o serveis de governança tecnològica i operatiu dels serveis cloud (proveïdor de lloc de treball, proveïdor de SAU, etcètera). Més enllà de la relació, caldrà la coordinació i col·laboració necessàries per valorar la implementació de canvis i transferir el coneixement, entre d'altres activitats.
14. Definir i executar el pla de millora contínua del servei de manera que quantitativament i qualitativament es pugui avaluar la qualitat i satisfacció del servei de forma constant per definir i aplicar millores allà on s'escaigui, bé sigui en el suport, en la modalitat de sessions o en el model de desplegament, per nomenar alguns exemples.
15. Dur a terme la devolució del servei i traspàs del coneixement a qui la DGAD i el CTTI determinin abans que finalitzi el contracte.

Aquest bloc haurà de proporcionar, com a mínim, els següents lliurables:

- 1) Informe executiu de l'evolució i desplegament del servei, amb la periodicitat que es determini.
- 2) Definició, seguiment i actualització del desplegament.
- 3) Model per a la gestió dels riscos del servei.
- 4) Model i definició dels indicadors definitius.
- 5) Model d'integració dels indicadors en l'Observatori d'Administració Digital.
- 6) Definició i actualització del mapa de capacitació definitiu.
- 7) Definició i actualització dels quadres de comandament.
- 8) Necessitats actualitzades de capacitació transversals i de l'organització.
- 9) Metodologia definitiva per determinar els casos d'ús.
- 10) Definició definitiva del catàleg de casos d'ús i model de gestió.
- 11) Model definitiu de suport i acompanyament.
- 12) Definició i seguiment del pla definitiu de millora.
- 13) Qualsevol altre lliurable que sol·liciti la direcció del projecte.

2.3. Fase de desplegament

L'objectiu principal de la fase de desplegament és determinar, definir i desplegar casos d'ús amb el propòsit de millorar la capacitació dels diferents col·lectius d'empleats i empleades de la Generalitat (segons l'abast definit) i introduir noves formes de treballar que transformin i evolucionin les tasques que realitzen.

Es pretén, addicionalment, que el desplegament sigui una activitat constant, des del primer dia, de forma que el procés de capacitació es vagi desplegant i mantenint d'acord a les necessitats identificades al llarg del servei.

⁸ El concepte de suport no té un sentit tecnològic o operatiu dels serveis cloud associats al desplegament, atès que aquest habitualment el realitza el proveïdor corresponent contractat per a aquest propòsit i no forma part de l'abast de la present licitació. El suport a dur a terme és de tipus funcional i està relacionat amb els casos d'ús desplegats.

Per aquest motiu, aquesta fase té un clar esperit àgil i es visualitza el desplegament com una sèrie d'iteracions, fent-les en paral·lel sempre que sigui possible. L'ordre o prioritització de les iteracions és producte de la metodologia d'execució del servei descrita en la fase inicial i està governada des de l'oficina del servei.

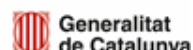
Per cada iteració es distingeixen les següents funcions:

1. Determinar el cas o casos d'ús a adoptar segons la metodologia definida. Aquests seran els que es desplegaran en la iteració en curs.
2. Definir els col·lectius sobre els que s'aplicarà la iteració.
3. Definir el nivell de coneixement que es vol oferir i assolir.
4. Identificar la modalitat de sessions previstes en la iteració.
5. Elaborar els continguts i els materials d'acord amb el model de gestió del coneixement.
6. Identificar i/o definir dels indicadors associats a la iteració. Els indicadors, quantitatius i/o qualitius, poden ja estar operatius o poden definir-se de nous.
Els indicadors han de nodrir el mapa de capacitació i els quadres de comandament respectius.
7. Aplicar el model de relació previst per assegurar l'encaix del desplegament a nivell organitzatiu.
8. Executar el pla de comunicació i de gestió del canvi, amb les particularitats que convingui.
9. Dur a terme les activitats per a l'adopció dels casos d'ús com a tasca essencial del desplegament.
10. Facilitar el suport necessari durant el desplegament d'acord amb el model previst.
11. A través dels indicadors, mesurar l'impacte del desplegament des del mateix inici per assegurar que es compleix el propòsit del cas d'ús.
12. Avaluar el desplegament d'acord amb el marc de millora contínua del servei.
13. Traspasar el suport a l'oficina del projecte per a ampliar el catàleg de casos d'ús i perquè es pugui dur a terme el suport continuat.

Cada iteració tindrà, com a mínim, els següents lliurables:

- 1) Criteris de definició de la iteració segons els casos d'ús atenent els col·lectius, estat de capacitació i nivell de capacitació, entre d'altres.
- 2) Planificació detallada pròpia de la iteració: inici, finalització, fites significatives (sessions, per exemple), etcètera.
- 3) Cas o casos d'ús a desplegar.
- 4) Informació, documentació i materials elaborats per garantir l'adopció dels casos d'ús.
- 5) Indicadors de la iteració.
- 6) Volumetries d'empleats i empleades segons tipologia de sessions.
- 7) Avaluació i qualificació de la iteració.

Finançat per



3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

3.1. Equip tècnic

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar dels coneixements necessaris i específics relacionats amb el context de la present licitació.

Per a la prestació del servei es consideren, sens detriment de la proposta de l'adjudicatari, els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat.

1. Perfil cap de projecte. La principal responsabilitat és dirigir el servei des de l'inici fins a la finalització, duent a terme la interlocució estratègica i tàctica amb la DGAD i el CTTI. És essencial l'experiència, el lideratge, la capacitat de relació i la capacitat de mantenir motivat l'equip que participarà en el servei, i ha de vetllar per mantenir constantment la qualitat i millora del servei.
2. Perfil consultor sènior de negoci. Es requereix maduresa, experiència, empatia, habilitats de gestió i capacitat de gestió i de treball. Es considera cabdal la capacitat d'interlocució i d'entesa amb el client per tal de comprendre les seves necessitats, sent capaç d'establir mecanismes de treball i de coordinació tant amb el client com amb la resta de persones de l'equip.
3. Perfil consultor júnior de negoci. És el perfil de suport que ha de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de detall. Es requereix visió per posar en context les activitats, projecció per mirar d'avançar-se a possibles necessitats, capacitat de treball, concreció i eficàcia. És un perfil que ha de tenir experiència en impartir formació i ha de tenir un alt nivell d'habilitats comunicadores. Aquest perfil es configura com la ròtula necessària per connectar les necessitats funcionals amb les especificitats tècniques a desplegar.
4. Perfil tècnic especialista. En aquest cas és imprescindible l'expertesa en els coneixements de les solucions cloud així com les seves capacitats d'interactuar amb el client per tal d'entendre les seves necessitats, neguits i poder donar resposta en llenguatge planer i sense tecnicismes; així doncs també ha de ser hàbil en la comunicació i en la capacitat de fer-se entendre..

3.2. Calendari i horari

Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de dies laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels centres de treball de la Generalitat que faci ús dels serveis TIC objecte d'aquesta licitació. La comunicació amb el personal de direcció del projecte de la Generalitat es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00h i les 17:00h o de 8:00 a 15:00 si es tracta de jornada intensiva.

3.3. Ubicació

La principal característica del servei és el desplegament dels casos d'ús on la presencialitat i la proximitat al territori són essencials. En aquest sentit, l'equip de treball de l'adjudicatari haurà de realitzar tots els desplaçaments que siguin necessaris per a la correcta prestació del servei.

Cal tenir en compte també que, d'acord amb el descrit en el Capítol 2. Descripció del servei d'aquest document, hi ha tot un seguit d'activitats que preferiblement seran desenvolupades en les oficines dels Departaments i organismes, i són aquelles que estan relacionades amb la identificació de casos d'ús, preparacions del pla de comunicació i de gestió del canvi, detecció de necessitats de capacitació, sessions de desplegament presencials i/o híbrides en diferents oficines centrals i territorials de la Generalitat, per citar-ne algunes sense que aquesta relació sigui exclusiva.

La resta de tasques, en general, podran ser desenvolupades en la seva major part a les instal·lacions de l'adjudicatari, i 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.

Les instal·lacions, edificis i dependències utilitzats per l'adjudicatari per a la localització del servei hauran de complir en qualsevol moment amb tots els requisits de construcció, habitabilitat, seguretat i ergonomia estipulats per la normativa vigent de la Generalitat de Catalunya i de l'Estat en la seva expressió més exigent.

La DGAD i/o el CTTI podran sol·licitar a l'adjudicatari que les sessions remotes es duguin a terme en alguna seu de la Generalitat si així es considera adequat per qualsevol condició o requeriment tècnic.

Cal tenir en compte que, addicionalment i per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament a qualsevol membre de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que la DGAD o el CTTI determinin, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes, activitats, sessions de treball, sessions de difusió, reunions, o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei. En aquests espais la Generalitat 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.

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

3.4. Seguiment del Servei

L'adjudicatari haurà de presentar un model de seguiment del servei d'aquest contracte, d'acord amb els indicadors de compliment que s'especifiquen a l'apartat 6.6 d'aquest document. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

Addicionalment al model de relació establert en l'apartat 5, s'establiran i es realitzaran les reunions operatives i/o tàctiques necessàries de seguiment del projecte entre l'adjudicatari i la DGAD i el CTTI, amb el propòsit d'avaluar el progrés i qualitat de les activitats del projecte. A l'inici del servei es determinaran el tipus de comitès, periodicitat, participants, informació i lliurables en cada cas.

3.5. Garantia

La garantia de la fase de devolució del servei és de 3 mesos. El proveïdor haurà de prestar a la DGAD i al CTTI serveis d'assistència addicionals durant el període de garantia de la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

3.6. Eines i llicències

Tot seguit es llisten les eines i els productes essencials, així com el llicenciament necessari a aportar per l'adjudicatari per a la prestació del servei.

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Microsoft	Office365	Suite de producte en línia	El que correspongui per dur a terme l'activitat
	Power BI Pro	Eina de quadres de comandament	
	Project	Eina per a la gestió de projectes	

L'adjudicatari haurà d'indicar a la proposta quantes llicències i de quin tipus es farà càrrec.

S'hauran de complir els següents condicionants:

1. L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
2. L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que n'hi hagi) dels costos associats a l'ús per part de l'oficina d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, entre d'altres.).

Finançat per



3. 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 la conveniència de la seva implantació.
4. 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. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
5. El CTTI podrà incorporar noves eines o evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte. En qualsevol cas, es donarà un preavís d'un mínim d'un (1) mes abans de la seva implantació.
6. La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. El CTTI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI.
7. La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.
8. L'adjudicatari haurà de fer-se càrrec de la contractació de qualsevol llicència relacionada amb els casos d'ús a desplegar decidits durant el desplegament, inclòs la possibilitat que siguin llicències en modalitat de proves (habitualment sense cost). Addicionalment, haurà d'informar al CTTI del tipus de llicència necessària a contractar per donar resposta als casos d'us.

Per aquelles eines que ja estan disponibles l'adjudicatari es compromet a utilitzar-les adequadament al llarg del projecte. Per a les noves eines que el CTTI implementarà, 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. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de presentar un pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

1. **Captura de coneixement:** És el període que va des de l'entrada en vigor del contracte. En aquesta fase, l'adjudicatari ha de realitzar diferents accions per tal d'adquirir el coneixement necessari i iniciar les tasques del projecte el més aviat possible. S'estendrà durant un màxim de 2 mesos des de la data de signatura del contracte.
2. **Prestació:** Un cop signat el contracte, s'iniciaran les diferents accions per a la formalització del projecte. En aquesta fase s'executaran les activitats i tasques pròpies del projecte que es descriguin en el contracte. Inclou també, entre d'altres, les activitats de seguiment de control i millora del servei prestat a la DGAD i al CTTI.

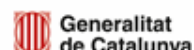
A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels acords de nivell de servei (ANS).

3. **Devolució:** L'adjudicatari haurà de desenvolupar el pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei, continuarà sent el responsable del servei i s'aplicaran els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

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

En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució. S'estendrà durant un màxim de 3 mesos.

Finançat per

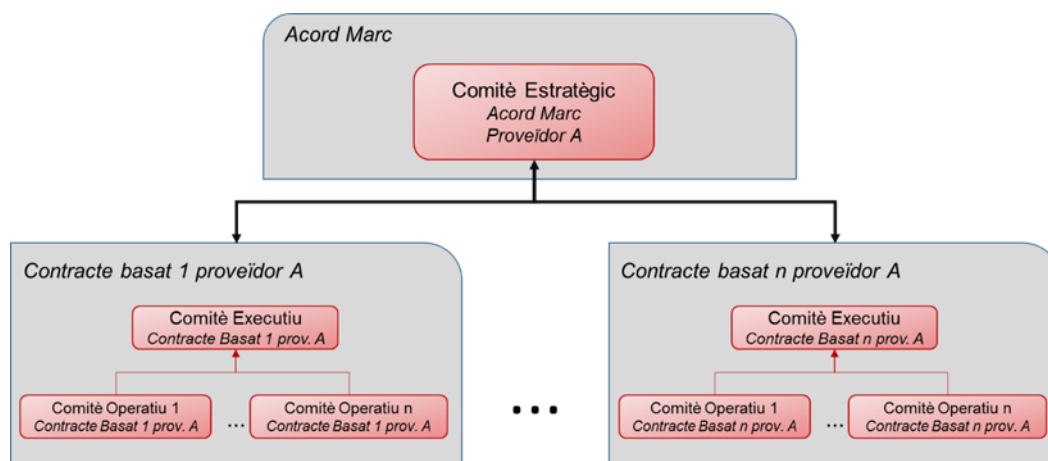


5. MODEL DE RELACIÓ

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 dels serveis descrites en aquest plec i dels contractes basats que se'n derivin. Aquests comitès tindran també com a funció executar els 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 dels 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:



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 amb 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.

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)	- Responsable de l'àmbit client (si escau)	- Responsable de compte - Responsables de serveis - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)

Finançat per



- Altres assistents (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 global del model econòmic dels diferents contractes bastats, 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		

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 compost, com a mínim, per un responsable de compte (comú per a tots els lots).

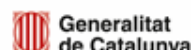
Responsable de compte

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

Finançat per



formalització de les interpretacions realitzades respecte els contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuals.

- 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.

2. Model de relació dels contractes basats de l'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.

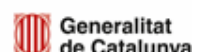
2.1. Comitè Executiu del Contracte Basat

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 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

Finançat per



- 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	

2.1.1. Estructura de responsabilitats

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

Responsable de serveis del contracte

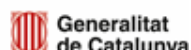
Professional amb més de 8 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el lot. Realitzarà funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents caps d'equip/ projecte. Vetllarà per la correcta coordinació dels serveis del contracte tot garantint-ne 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.

2.2. Comitè Operatiu Contracte Basat

Per cada un dels contractes basats, i segons la configuració 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		- Acta - Propostes al comitè executiu del contracte basat

Finançat per



- Incidències detectades - Decisions a prendre	- 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	

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de la Generalitat de Catalunya.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

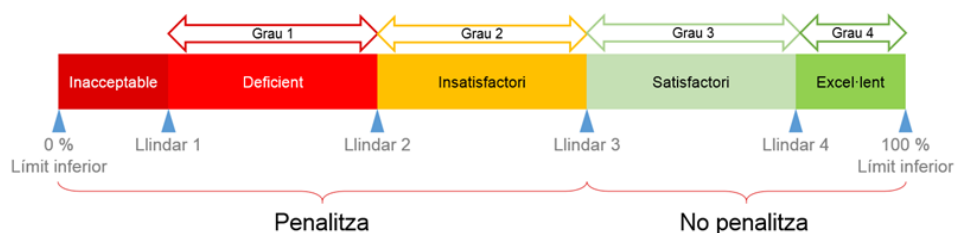
6.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...)
- Categoria. Determina l'àmbit sobre el que s'aplica l'ANS.
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Llíndars de grau per a la definició dels trams. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigit. Per a cada indicador es definiran 4 líndars de grau. En funció de la banda en que es trobi l'indicador presentarà els valors següents:

Finançat per





Grau de l'indicador

El grau de l'indicador pot prendre els següents valors:

1. Grau 1: Deficient o Inacceptable
2. Grau 2: Insatisfactori
3. Grau 3: Satisfactori
4. Grau 4: Excel·lent

El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el grau 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori.

- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de límit objectiu definit.
- MQE. Mesura en la qualitat de l'execució.

6.2 Càlcul dels Indicadors

Per tot indicador s'estableixen 4 límits per definir els **trams** lineals que han de permetre l'obtenció del **grau** associat.

Pel valor mesurat per un indicador (valor indicador), s'haurà de cercar entre quins límits es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels límits (Valor 1 – Valor 4) són creixents o decreixents:

1. Per valors de límits creixents (valor Límit Grau 1 < valor Límit Grau 4)
 1. Si el valor és inferior al límit 1, el grau serà 1.
 2. Si el valor és igual o superior al límit 4, el grau serà 4.
 3. En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.
2. Per valors de límits decreixents (valor Límit Grau 1 > valor Límit Grau 4)
 1. Si el valor és superior al límit 1, el grau serà 1.
 2. Si el valor és igual o inferior al límit 4, el grau serà 4.
 3. En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.

Formula de càlcul del Grau:

Grau = + Grau corresponent al límit inferior

En aplicar la formula de càlcul del Grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

- o Quan dos o més límits prenen el mateix valor, el valor del “Grau corresponent al límit inferior” correspon al del límit coincident superior.

Per exemple, quan el Límit Grau 1 i el Límit Grau 2 prenen el mateix valor, el “Grau corresponent al límit inferior” correspon al del Límit Grau 2, és a dir, pren valor 2.

- o Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels límits (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a “Valor límit inferior” el valor corresponent al límit coincident. Quan dos o més

Finançat per

llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident superior.

Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar superior” pren valor 75% i el “Grau corresponent al llindar inferior” pren valor 2.

Exemple de càlcul:

Suposem que tenim l'indicador “Eficiència atenció trucada” que pot prendre valors percentuals entre 0% i 100% i que el valor objectiu és 95%. Si s'han definit els següents llindars:

- *Llindar Grau 1. El valor de l'indicador és 20%*
- *Llindar Grau 2. El valor de l'indicador és 50%*
- *Llindar Grau 3. El valor de l'indicador és 75%*
- *Llindar Grau 4. El valor de l'indicador és 95%*

Si el valor mesurat en un període per l'indicador “Eficiència atenció trucada” ha estat 82% el grau calculat és: $((82-75)/(95-75))+3=3,35$.

Aquest model és dinàmic, ja que permet adaptar-se en el temps a nous nivells objectius i nivells mínims, sense variar els graus possibles.

Podríem determinar per exemple que durant la fase de transició del servei el llindar del grau 3 sigui del 85%, mentre que en la fase d'execució el segon any ja sigui del 95% i el llindar del grau 4 passi a 98%.

6.3 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

El CTTI emprarà el sistema d'informació CONTIC (Control d'acord de nivell de servei TIC) per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés. Tot i que a l'inici del servei el sistema d'informació CONTIC no sigui capaç de recollir tots els indicadors definits, s'aniran incorporant progressivament al seu catàleg. El proveïdor haurà de proveir els indicadors que estiguin sota la seva responsabilitat a través de les interfícies habilitades.

Sempre que sigui possible, l'origen de les dades utilitzat per al càlcul dels indicadors seran les eines de gestió dels tiquets i monitoratge del CTTI. Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los amb la periodicitat establerta i el detall i format que requereixi el CTTI, podent arribar a nivell d'instància de servei o de tiquet.

El CTTI utilitzarà els indicadors de servei per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents.

A no ser que s'especifiqui el contrari la font d'informació és la del proveïdor.

6.4 Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, el CTTI conjuntament amb el proveïdor consensuaran i planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

Finançat per



6.5 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, exceptuant la fase de transició del servei.

L'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase de prestació en transició.

Finançat per



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Next Generation
Catalunya



Generalitat
de Catalunya

6.6 Detall dels Acords de Nivell de Servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima	MQE
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4		
GEQ001	Pla de transició davant de la rotació de personal	Es considera que tot pla de transició implica un mínim de 15 dies laborables de solapament entre el recurs entrant i el sortint. Es vol mesurar el compliment de la durada de les transicions en les rotacions del personal assignat al servei.	Gestió d'equip	Percentatge del compliment de la durada del pla de transició davant de la rotació del personal assignat al servei: $\frac{\#rotacions\ amb\ compliment}{\#rotacions} \times 100$ On: <i>#rotacions amb compliment</i>: nombre de rotacions amb transició igual o superior al valor objectiu durant el període. <i>#rotacions</i>: nombre total de rotacions durant el període. Valor objectiu >= 15 dies laborables.	Trimestral	50%	70%	90%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat del pla de transició, de forma que no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes
GEQ002	Rotació de personal	Percentatge de rotacions del personal assignat al servei.	Gestió d'equip	Percentatge de rotacions del personal assignat al servei: $\frac{\#rotacions}{\#persones_equip_contracte} \times 100$ On: <i>#rotacions</i>: número de canvis de personal a l'equip de treball assignat al servei durant el període. <i>#persones_equip_contracte</i>: número de persones assignades en el contracte.	Trimestral	20%	15%	10%	5%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat del servei, de forma que la rotació de personal no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes

Finançat per



Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima	MQE
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4		
GEQ003	Absències en el servei	Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.	Gestió d'equip	Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període: <i>Suma (dies laborables d'absència)</i>	Trimestral	9	7	5	1	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat del servei, de forma que les absències en el servei no produeixen desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes
GSE004	Compliment de les fites acordades	Es vol mesurar el compliment de les fites acordades i acceptades (qualitat validada) durant el període dins del servei. S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment	Gestió del servei	Percentatge del compliment de les fites acordades: $\frac{\#fites\ dins\ del\ termini}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades i acceptades (qualitat validada) durant el període. <i>#fites</i> : nombre total de fites durant el període.	Trimestral	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat de les fites acordades
REP005	Indicadors del servei	Compliment del lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament d'acord amb la periodicitat prevista, pactada a l'inici del servei.	Reporting	Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament: $\frac{\#indicadors\ dins\ del\ termini}{\#indicadors} \times 100$ On: <i>#indicadors dins del termini</i> : nombre de lliuraments d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període. <i>#indicadors</i> : nombre total de lliurament d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament durant el període. El càlcul resultant s'arrodonirà a la unitat.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	60%	70%	80%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat i veracitat dels indicadors de servei

Finançat per



Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima	MQE
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4		
REP006	Indicadors de la transformació digital	Compliment del lliurament dels indicadors de la transformació digital amb el seu quadre de comandament d'acord amb la periodicitat prevista, pactada a l'inici del servei.	Reporting	Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de transformació digital amb els seu quadre de comandament: $\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$ On: <i>#indicadors dins del termini</i>: nombre de lliuraments d'indicadors de transformació digital amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període. <i>#indicadors</i>: nombre total de lliurament d'indicadors de transformació digital amb el seu quadre de comandament durant el període.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	60%	70%	80%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat i veracitat dels indicadors de transformació digital
QUA007	Qualitat del servei	Valoració de la qualitat d'acord amb el model establert dins de servei.	Qualitat	Percentatge de valoració molt positiva, o equivalent, del servei.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	40%	60%	80%	95%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de la qualitat del servei

Finançat per



Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima	MQE
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4		
QUA09	Aplicació de les accions de millora	Compliment en l'aplicació de les accions de millora definides dins del servei.	Qualitat	Percentatge d'aplicació de les accions de millora presentades: $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades} \times 100$ On: #accions de millora implementades: nombre de millores implementades durant el període. #accions de millora presentades: nombre de millores presentades per implementar en el període. Les accions de millora seran identificades sobre el Pla de Millora que l'adjudicatari haurà de presentar sobre cada iteració.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Valoració del pla de millores del servei
ANS008	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei.	Gestió del nivells de servei	Lliurament del resultat i detall dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat. Valor objectiu <= 10 dies naturals El contingut i el canal els especificarà el CTTI	Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors	14	12	10	8	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la	Pla de propostes de millora de gestió del servei

Finançat per



Annex 1: volumetria d'usuaris d'Office365 segons els Departaments de la Generalitat⁹

Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural	3.561
Acció Exterior i Unió Europea	472
Cultura	1.283
Drets Socials	2.919
Economia i Hisenda	1.841
Educació	2.789
Empresa i Treball	3.519
Igualtat i Feminismes	233
Interior	5.338
Justícia, Drets i Memòria	15.000
Presidència	1.351
Recerca i Universitats	366
Salut	45.000
Territori	3.427

Annex 2: casos d'ús en Office 365 de caràcter transversal

La relació de casos d'ús identificats actualment i que tenen caràcter transversal a l'organització són els següents:

- Comunicar-se de forma àgil i flexible, emprant el Teams i el correu electrònic. L'objectiu d'aquest cas d'ús és reduir el número de correus electrònics i ampliar les opcions de comunicació maximitzant la mobilitat. El material associat és de tipus text.
- Col·laborar remotament en un document, amb Word, Excel, Powerpoint, OneDrive i Teams. Aquest cas d'ús explica com treballar de manera simultània en un mateix document amb persones situades en ubicacions físiques diferents. El material disponible està en format text.
- Gestió de notes personals de manera digital, basat en Teams i OneNote. Cas d'ús orientat a la utilització del OneNote com a bloc de notes individual, per prendre notes en diferents formats (escrites, veu, dibuixos...) i tenir la informació organitzada i fàcilment accessible des de qualsevol dispositiu. El format del material és de tipus text.
- Gestió de notes d'equip de manera digital, també amb Teams i OneNote. Amb el propòsit d'explicar com compartir i coeditar notes de manera àgil i senzilla a través de OneNote, amb possibilitats de vincular-les a Teams. El format del contingut és text.
- Realitzar reunions col·laboratives en remot, utilitzant Teams, correu electrònic i OneNote. El cas d'ús està orientat a com assistir a reunions sense la necessitat de trobar-se físicament en un mateix lloc. El contingut del material és de tipus text.
- Gestió de tasques d'equip de manera digital, amb l'ús de Teams, correu electrònic i Planner. Cas d'ús focalitzat en com repartir tasques dins d'un equip de treball, reportar

⁹ Dades d'octubre de 2022

l'estat, realitzar seguiment de les mateixes i disposar d'una visió centralitzada de l'avanç. El material associat és de tipus text.

- Gestió de tasques personals de manera digital, emprant el Teams, correu electrònic, Planner i To Do. El cas d'ús està associat a com gestionar les tasques personals de manera integrada i des d'un únic espai, contemplant també la gestió del temps, a través de les eines que proporciona Microsoft365, i en concret l'eina "Tasks del Planner i el To Do". El contingut del material és de tipus text.
- Gestió documental, basat amb Word, Excel, Powerpoint, OneDrive, Teams i Sharepoint Online. Les noves maneres de treballar tenen un impacte directe en la gestió i l'organització de la documentació que genera l'activitat professional en el dia a dia. L'aparició de noves eines evidencia la necessitat de disposar d'unes pautes per tal d'organitzar els documents que es generen en l'entorn col·laboratiu i evitar la dispersió de la informació. El material del cas d'ús és de tipus text.

Finançat per

