

Plec de prescripcions tècniques per a la prestació del servei de suport i atenció de l'acreditació de competències en TIC (ACTIC)

Expedient: EMO-2023-356

Carrer del Foc, 57, edifici B
08038 Barcelona
Tel. 938 83 97 88



Doc. original signat per:
Ricard Faura Homedes
30/03/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 11/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00N5LIVVZMU4BQIJT2GXA1TIYFTUWBL

Data creació còpia:
11/07/2023 09:43:20

Pàgina 1 de 13

Índex de continguts

1. Introducció	3
2. Descripció del servei.....	4
2.1. Objecte del contracte	4
2.2. Abast	4
2.2.1. Característiques de l'ACTIC	4
2.2.2. Estructura organitzativa de l'ACTIC.....	4
2.2.3. Procediment d'acreditació	5
2.2.4. Sistema d'avaluació de l'ACTIC.....	6
2.2.5. La plataforma tecnològica.....	6
3. Prestacions a dur a terme per part de el contractista.....	7
3.1. Descripció dels serveis objecte d'aquest contracte	7
3.1.1. Servei de suport directe a l'equip de gestió de l'ACTIC	7
3.1.2. Manteniment dels continguts del portal ACTIC i del GUC	7
3.1.3. Servei d'atenció i suport als centres col·laboradors	8
3.1.4. Servei d'atenció i suport a la ciutadania en relació amb l'ACTIC.....	8
3.2. Condicions de prestació dels serveis.....	9
3.2.1. Aplicacions.....	9
3.2.2. Horari de prestació del servei	10
3.2.3. Equip de treball	10
3.2.4. Canals de comunicació.....	11
3.3. Governança del servei	11
4. Pla de devolució del servei	12
5. Forma de pagament	13



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

1. Introducció

Aquest document recull les prescripcions tècniques per a la prestació del servei de suport i atenció a l'acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació (ACTIC).

El document està estructurat en els següents apartats:

- La descripció del servei actual;
- L'exposició de les prestacions que el contractista haurà de dur a terme durant l'execució del contracte;
- La devolució del servei;
- La forma de pagament.

3 de 13



Doc. original signat per:
Ricard Faura Homedes
30/03/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 11/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00N5LIVVZMU4BQIQJT2GXA1TIYFTUWBL

Data creació còpia:
11/07/2023 09:43:20

Pàgina 3 de 13

2. Descripció del servei

2.1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis de suport i d'atenció de l'acreditació de competències en TIC (ACTIC).

2.2. Abast

2.2.1. Característiques de l'ACTIC

La sigla ACTIC correspon a la denominació "acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació".

L'ACTIC és la certificació acreditativa de la competència digital, entesa com la combinació de coneixements, habilitats i actituds en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) que les persones despleguen en situacions reals per assolir objectius determinats amb eficàcia i eficiència.

L'ACTIC permet a qualsevol persona demostrar les seves competències en TIC mitjançant una prova per ordinador que s'avalua automàticament. La prova és telemàtica, encara que s'ha de fer en un centre col·laborador reconegut per la Generalitat, el qual garanteix que es fa en les condicions adequades. Hi ha més de 350 centres distribuïts per tot Catalunya, amb molta diversitat d'horaris d'avaluació. La sol·licitud d'acreditació i l'obtenció del certificat també són telemàtics. No cal esperar cap convocatòria per presentar la sol·licitud.

Les persones que superen satisfactòriament la prova obtenen un certificat (bàsic, mitjà o avançat) que emet la Generalitat, i que els possibilita acreditar un determinat nivell (1, 2 o 3, respectivament) de competències en TIC davant de qualsevol empresa o administració. Aquests certificats són, doncs, una eina que pot facilitar l'obtenció d'una feina, la promoció professional, l'accés a eines d'aprenentatge virtual o l'obtenció d'una certificació professional.

2.2.2. Estructura organitzativa de l'ACTIC

L'acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació (en endavant, ACTIC) es regula pel Decret 13/2021, de 2 de març.

L'estructura organitzativa de l'ACTIC, formada pels òrgans i els centres que s'esmenten a continuació han de garantir el dret de la ciutadania a disposar d'un mitjà d'acreditació de les competències en tecnologies de la informació i la comunicació:

- Consell Rector de l'ACTIC.
- Comissió Assessora de l'ACTIC.
- Servei d'Inclusió i Capacitació Digital.
- Centres col·laboradors.

El Consell Rector de l'ACTIC és l'òrgan col·legiat de composició interdepartamental adscrit al departament competent en matèria de societat digital que té com a missió la direcció estratègica de l'ACTIC.

La Comissió Assessora de l'ACTIC és l'òrgan col·legiat de consulta i participació de l'ACTIC, que s'adscriu a la direcció general competent en matèria de societat digital.

Al Servei d'Inclusió i Capacitació Digital (en endavant, SICD), a més de les previstes en el decret de reestructura del departament competent en matèria de societat digital, li corresponen, en relació amb l'ACTIC, les funcions següents:



- Dur a terme el seguiment tècnic i administratiu i la supervisió dels centres col·laboradors.
- Gestionar el portal d'Internet ACTIC.
- Elaborar les propostes de disseny de la prova d'avaluació, així com fer les propostes de revisió i actualització dels continguts competencials de l'ACTIC.
- Fer propostes sobre la determinació dels títols, diplomes i certificats que poden ser considerats equivalents als que regula aquest Decret.
- Informar, assessorar i orientar les persones interessades, directament o mitjançant altres canals institucionals, sobre les característiques de l'acreditació i el procediment per a l'obtenció de l'ACTIC.
- Gestionar el procés d'inscripció, avaluació i certificació de les persones usuàries de l'ACTIC.
- Gestionar les reclamacions presentades per les persones usuàries de l'ACTIC.
- Proporcionar a les oficines d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya la informació actualitzada referent a l'ACTIC.
- Preparar i emetre informes de seguiment relatius al procediment per a l'obtenció de l'ACTIC, i fer propostes de millora.
- Recollir sistemàticament informació per a l'elaboració d'informes, que incloguin dades relatives a la participació i l'acreditació, amb un especial focus en les dones i en les persones amb discapacitat.

La persona responsable del SICD és directament responsable d'exercir aquestes funcions i, per desenvolupar-los, compta amb l'equip de gestió de l'ACTIC (en endavant, CG) coordinat per la persona coordinadora de gestió de l'ACTIC (en endavant, CG).

Els centres col·laboradors de l'ACTIC són establiments o locals on es fa la prova d'avaluació per obtenir l'acreditació. Han de complir com a condició que s'hi duguin a terme amb caràcter habitual activitats de formació o de divulgació del coneixement. Poden ser de titularitat pública o privada.

2.2.3. Procediment d'acreditació

La ciutadania pot obtenir un certificat de l'ACTIC seguint el procediment següent:

- Ha d'emplenar el model normalitzat de sol·licitud d'inscripció a la prova per a l'obtenció de l'ACTIC, que consta al portal d'Internet ACTIC, aprovat mitjançant la resolució de la persona titular de la direcció general competent en matèria de societat digital.
- Satisfer el pagament de la taxa legalment establerta, si escau.
- Fer la reserva telemàtica del centre col·laborador on es vol realitzar la prova: data i hora per fer la prova.
- Realitzar i superar la prova d'avaluació en la data i hora reservades.

La plataforma de gestió d'usuaris i centres (GUC) permet gestionar completament la tramitació de les sol·licituds d'acreditació. El procediment consta de les fases següents:

- Sol·licitud d'acreditació
- Verificació, si escau, dels supòsits que afecten l'import de la taxa (exempció o bonificació).
- Pagament de la taxa.
- Selecció del centre i la data de la prova.
- Accés a la prova.
- Accés al certificat de l'acreditació un cop superada la prova.



2.2.4. Sistema d'avaluació de l'ACTIC

L'ACTIC es basa en un model d'avaluació per competències a partir d'uns continguts de referència.

Cal tenir presents els següents elements estructurals dels continguts competencials:

- *Indicadors*. A cada competència, segons el nivell, hi corresponen un conjunt d'indicadors que expressen els diversos aspectes en què es manifesten les competències digitals de la persona avaluada. Els indicadors són els elements de referència de les preguntes. Cada pregunta s'ha de referir a un o més indicadors.
- *Coneixements, procediments i actituds*. Per fer efectives les capacitats expressades en els indicadors, la persona posa en joc un conjunt d'elements que es classifiquen en coneixements, procediments i actituds, i que també estan especificats en els continguts competencials. El conjunt de preguntes de la base de dades ha d'avaluar el màxim nombre d'aquests elements.

El sistema d'avaluació ha de garantir que les proves responguin a aquests criteris.

2.2.5. La plataforma tecnològica

La plataforma tecnològica utilitzada actualment per prestar els serveis de l'ACTIC és formada pels següents components:

- El portal ACTIC;
- L'aplicació de gestió d'usuaris i centres (en endavant, GUC);
- La plataforma d'avaluació;
- L'entorn d'explotació de dades (BI).

Aquests components es troben hostatjats en els centres de processament de dades (CPD) de la Generalitat de Catalunya.



3. Prestacions a dur a terme per part de el contractista

3.1. Descripció dels serveis objecte d'aquest contracte

El servei de suport i d'atenció de l'acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació consisteix en:

- el servei de suport directe a l'EG de l'ACTIC;
- el manteniment dels continguts del portal ACTIC i del GUC;
- el servei d'atenció i suport a la ciutadania en relació amb l'ACTIC;
- el servei d'atenció i suport als centres col·laboradors;

3.1.1. Servei de suport directe a l'equip de gestió de l'ACTIC

El servei de suport directe a l'equip de gestió de l'ACTIC se centrarà, entre d'altres funcions, en els aspectes següents:

- Elaborar els informes sobre l'ACTIC que li demani el CG o el cap del Servei d'Inclusió i Capacitació Digital;
- Donar suport a l'EG en les activitats de difusió i promoció de l'ACTIC
- Mantenir informat el CG de la situació i de les accions dutes a terme en relació amb les diverses funcions de suport a l'EG que són objecte del contracte;
- Coordinar les tasques i funcions de l'equip de treball amb l'EG segons es descriu al punt 3.3.

La prestació del servei de suport directe es basa en la realització dels procediments següents:

- Recepció i alta de les peticions de l'equip de gestió de l'ACTIC (el contractista haurà de registrar les peticions de l'equip de gestió de l'ACTIC i comunicar-ne explícitament la recepció);
- Revisió i resolució de les peticions de l'equip de gestió de l'ACTIC (el contractista haurà de revisar periòdicament l'estat de les peticions de l'equip de gestió de l'ACTIC i documentar-ne la resolució);
- Resposta i tancament de les peticions de l'equip de gestió de l'ACTIC (el contractista haurà de donar resposta explícita a les peticions de l'equip de gestió un cop s'hagi acordat la seva resolució, en la resposta s'hi indicarà el temps dedicat i la resolució adoptada).

Pel desenvolupament d'aquests procediments, el contractista podrà utilitzar una solució informàtica de suport.

El contractista seguirà els procediments d'escalat que s'acordin amb l'Àrea TIC del departament al qual es trobi adscrit el Servei d'Inclusió i Capacitació Digital i, si s'escau, amb l'empresa responsable del manteniment informàtic, de qualsevol petició o incidència que no pugui ser resolta pel contractista a causa de mancances en les plataformes del portal ACTIC o bé de gestió d'usuaris i centres.

3.1.2. Manteniment dels continguts del portal ACTIC i del GUC

El servei de manteniment dels continguts del portal ACTIC inclou la introducció, eliminació i actualització dels continguts del portal ACTIC, segons les instruccions i els continguts que proporcioni el CG. Aquesta tasca pot incloure la reestructuració dels continguts, si s'escau.

El portal ACTIC està desenvolupat amb GECO+ (el gestor de continguts web de la Generalitat de Catalunya). La documentació de GECO+ es pot trobar a l'adreça web <http://guiaweb.gencat.cat/ca/suport-als-usuaris-gecoplus/>.

7 de 13



Doc. original signat per:
Ricard Faura Homedes
30/03/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00N5LIVVZMU4BQIQJT2GXA1TIYFTUWBL

Data creació còpia:
11/07/2023 09:43:20

Pàgina 7 de 13

El servei de manteniment dels continguts del GUC consisteix en l'actualització (alta, modificació i baixa) de les dades de les persones aspirants i dels centres col·laboradors en aquelles situacions en què sigui necessari.

3.1.3. Servei d'atenció i suport als centres col·laboradors

El servei d'atenció i suport als centres col·laboradors (en endavant, CC) es desenvoluparà amb la supervisió del CG i se centra, principalment, en els aspectes següents:

- Elaborar i posar a disposició dels CC guies, manuals de bones pràctiques i documents tècnics, segons les instruccions i els continguts proporcionats pel CG;
- Fer arribar als CC comunicats i missatges amb instruccions;
- Donar suport a l'EG en la preparació i el desenvolupament d'activitats formatives adreçades als CC;
- Atendre i solucionar les incidències que es produeixen en l'activitat dels centres col·laboradors quan la solució sigui a l'abast del contractista o, en cas contrari, fer propostes d'actuació a l'EG. Això inclou un servei de guàrdia telefònica per garantir l'atenció tècnica d'urgència als CC pel que fa a les incidències produïdes en l'execució de les proves d'avaluació.

La metodologia de prestació dels serveis d'atenció i suport als centres col·laboradors es basa en els procediments següents:

- d'elaboració i revisió de les guies, manuals o de bones pràctiques i documents tècnics de manera que es pugui (el contractista haurà de proposar l'estructura del document i, un cop validada per l'EG, es procedirà a desenvolupar els continguts fent lliuraments parcials que permetin revisar i reconduir, si s'escau, l'orientació del document);
- d'enviament de comunicats i de missatges als centres col·laboradors (el contractista haurà de proposar el text dels comunicats i els missatges i, un cop validats per l'EG, fer-ne l'enviament);
- de suport a l'EG en la preparació i el desenvolupament d'activitats formatives adreçades als centres col·laboradors (el contractista haurà de preparar i, en aquelles parts que s'escaigui, impartir les activitats formatives adreçades als centres col·laboradors de l'ACTIC, en coordinació amb l'EG);
- de recepció i alta d'una incidència o petició d'atenció (el contractista haurà de registrar les incidències o peticions d'atenció dels centres col·laboradors i comunicar-ne explícitament la recepció);
- de revisió i resolució d'una incidència o petició d'atenció (el contractista haurà de revisar periòdicament les incidències o peticions d'atenció dels centres col·laboradors i documentar-ne la resolució);
- de resposta i tancament d'una incidència o petició d'atenció i suport (el contractista haurà de donar resposta explícita a les incidències o peticions d'atenció dels centres col·laboradors un cop s'hagi acordat la seva resolució, en la resposta, si s'escau, s'hi indicarà la resolució adoptada)

Pel desenvolupament d'aquests procediments, el contractista podrà utilitzar una solució informàtica de suport.

3.1.4. Servei d'atenció i suport a la ciutadania en relació amb l'ACTIC

El servei, entre d'altres funcions, s'ha de desenvolupar en els aspectes següents:

- Atendre i resoldre, fins on sigui possible, les incidències que es produeixen en relació amb el procés d'acreditació de la ciutadania;

8 de 13



Doc. original signat per:
Ricard Faura Homedes
30/03/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00N5LIVVZMU4BQIQJT2GXA1TIYFTUWBL

Data creació còpia:
11/07/2023 09:43:20

Pàgina 8 de 13

Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

- Aplicar i vetllar pel respecte a la normativa de protecció de dades personals;
- Acompanyar i donar suport presencial, quan sigui necessari, a les persones amb discapacitat que necessitin adaptacions específiques fora de l'abast dels centres col·laboradors;
- Atendre les persones que demanin informació en relació amb l'ACTIC.

La metodologia de prestació dels serveis d'atenció i suport a la ciutadania en relació a l'ACTIC es basa en els procediments següents:

- de recepció i alta d'una incidència amb el procediment d'acreditació de la ciutadania (el contractista haurà de registrar les incidències de la ciutadania en relació a l'acreditació i comunicar-ne explícitament la recepció);
- de revisió i de resolució d'una incidència amb el procediment d'acreditació de la ciutadania (el contractista haurà de revisar periòdicament les incidències de la ciutadania en relació a l'acreditació i documentar-ne la resolució);
- resposta i tancament d'una incidència amb el procediment d'acreditació de la ciutadania (el contractista haurà de donar resposta explícita a les incidències de la ciutadania en relació a l'acreditació un cop s'hagi acordat la seva resolució, en la resposta, si s'escau, s'hi indicarà la resolució adoptada)

3.2. Condicions de prestació dels serveis

3.2.1. Aplicacions

Aplicació de Gestió d'Usuaris i Centres

El contractista ha d'utilitzar el GUC com a eina per prestar part dels serveis de suport i atenció. El GUC és un producte propietat de la Generalitat de Catalunya, desenvolupat i mantingut en el marc de l'Acord Marc pel servei de construcció, desenvolupament i manteniment d'aplicacions de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.

En iniciar la prestació dels serveis, el contractista haurà de comunicar les diferents persones per a les quals demana autorització per obrir incidències sobre el funcionament d'aquest producte. La DGSD posarà a disposició de el contractista els comptes d'usuari del GUC amb els permisos necessaris per desenvolupar les seves funcions de suport.

Aquestes persones utilitzaran aquesta aplicació de forma intensiva i, per tant, podran detectar incidències o mancances que hauran de comunicar a la CG i, si s'escau, al proveïdor responsable del manteniment de l'aplicació a través del Gestor de tiquets (Remedy).

El contractista haurà de vetllar perquè les persones que prestin els serveis objecte d'aquest contracte adquireixin el coneixement necessaris per utilitzar aquesta eina. Així doncs, el contractista haurà de desenvolupar un pla de formació per al personal que participi en els serveis objecte del contracte que permeti la capacitat per utilitzar les eines següents:

- Plataforma web de gestió de continguts (Portal ACTIC);
- Plataforma de gestió d'usuaris i centres (GUC); i
- Gestor de tiquets (Remedy).

Portal ACTIC

El contractista haurà d'utilitzar el Portal ACTIC com a eina per prestar part dels serveis de suport i atenció.

El Portal ACTIC és un portal web desenvolupat amb el Gestor de continguts web de la Generalitat de Catalunya (GECO+).

9 de 13



Doc. original signat per:
Ricard Faura Homedes
30/03/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00N5LIVVZMU4BQIQJT2GXA1TIYFTUWBL

Data creació còpia:
11/07/2023 09:43:20

Pàgina 9 de 13

Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

La DGSD posarà a disposició del contractista els comptes d'usuari de GECO+ amb els permisos necessaris per desenvolupar les seves funcions de suport. Així mateix, es facilitarà l'accés segur a la xarxa interna de la Generalitat per tal que es puguin portar a terme aquestes actuacions.

El contractista haurà de vetllar perquè les persones que prestin els serveis objecte d'aquest contracte adquireixin els coneixements necessaris per utilitzar aquesta aplicació.

Gestor de tiquets (Remedy)

En aquells casos en els quals el contractista no pugui resoldre una incidència o no pugui atendre una petició per limitacions del GUC o del Portal ACTIC, haurà de comunicar-ho a l'EG de l'ACTIC i, si es considera convenient, escalar la incidència o petició a les entitats responsable del manteniment d'aquestes aplicacions. Per traslladar aquestes incidències o peticions, el contractista haurà d'utilitzar el gestor de tiquets de la Generalitat de Catalunya (Remedy).

La DGSD posarà a disposició del contractista els comptes d'usuari de Remedy amb els permisos necessaris per desenvolupar les seves funcions de suport.

El contractista haurà de vetllar perquè les persones que prestin els serveis objecte d'aquest contracte adquireixin els coneixements necessaris per utilitzar aquesta aplicació.

3.2.2. Horari de prestació del servei

L'horari del servei d'avaluació de l'ACTIC és de les 8:00h a les 22:00h, de dilluns a divendres, i de les 8:00h a les 14:00h, els dissabtes, excepte els dies festius segons el calendari laboral de la ciutat de Barcelona. Aquest horari podrà ser modificat segons les necessitats específiques de la DGSD, però sense augmentar la quantitat diària d'hores.

- Horari de suport

L'horari mínim de suport serà de les 9:00 h a les 17:00 h, de dilluns a divendres excepte els dies festius segons el calendari laboral del municipi on tingui la seu la DGSD. Aquest horari podrà ser modificat segons les necessitats específiques de la DGSD sense augmentar la quantitat diària d'hores en cap cas.

El contractista haurà de garantir el servei en aquest horari durant tots els mesos de l'any.

- Horari de guàrdia telefònica

L'horari de guàrdia telefònica serà, com a mínim, de les 8:00h a les 22:00h, de dilluns a divendres, i de les 8:00 h a les 14:00 h, el dissabte, excepte els dies festius segons el calendari laboral de Catalunya. Aquest horari podrà ser modificat segons les necessitats específiques de la DGSD, però sense augmentar la quantitat diària d'hores.

3.2.3. Equip de treball

Per a la prestació dels serveis objecte d'aquest es proposa dos consultors digitals (senior i junior per a realitzar les següents tasques:

- Servei de suport directe a l'equip de gestió de l'ACTIC,
- Servei de manteniment dels continguts del portal ACTIC,
- Servei d'atenció i suport a la ciutadania en relació amb l'ACTIC,
- Servei d'atenció i suport tècnic als centres col·laboradors.

10 de 13



Doc. original signat per:
Ricard Faura Homedes
30/03/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 11/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00N5LIVVZMU4BQIQJT2GXA1TIYFTUWBL

Data creació còpia:
11/07/2023 09:43:20

Pàgina 10 de 13

3.2.4. Canals de comunicació

La DGSD facilitarà un telèfon mòbil i una bústia de correu que hauran d'estar atesos durant l'horari de suport establert.

Per comunicar les incidències o peticions es farà ús de l'eina corporativa que determini amb caràcter general l'Àrea TIC (actualment, aquesta eina és Remedy), la qual haurà donat prèviament accés a l'eina a les persones que designi el contractista.

Les condicions del servei poden fer necessari que les persones que prestin aquest servei s'hagin de desplaçar a les instal·lacions on desenvolupa la seva activitat l'EG. En concret, aquesta circumstància es pot produir per portar a terme les activitats següents:

- Reunions mensuals de coordinació, reunions setmanals de seguiment del servei i altres reunions que requereixin la presència del contractista;
- Suport al desenvolupament d'activitats formatives per als centres col·laboradors.

Tota la documentació i les comunicacions que es realitzin en el marc d'aquesta contractació es realitzaran en català.

3.3. Governança del servei

La governança del servei es farà a partir de reunions setmanals de seguiment i de reunions mensuals de coordinació.

El contractista designarà, de l'equip de treball, una persona responsable o coordinadora del servei i, en totes aquestes reunions, es requerirà la presència d'aquesta persona. En casos particulars, quan pel contingut dels temes a tractar es consideri convenient, es pot requerir que assisteixin a aquestes reunions tot l'equip adscrit a l'execució del contracte.

Així mateix, el contractista haurà d'elaborar, amb una periodicitat mensual, informes del servei d'atenció realitzat durant el mes anterior que incloguin, com a mínim, la informació següent de cada consulta:

- Entitat o persona consultant o sol·licitant (EG, centre col·laborador o persona aspirant que ha fet la consulta o petició);
- Data de la consulta o petició;
- Motiu de la consulta o petició;
- Resum de la resolució;
- Temps de resolució (si s'escau);
- Relació de la documentació elaborada (si s'escau).



4. Pla de devolució del servei

El contractista haurà d'elaborar un pla de devolució del servei, atenent a la següent terminologia:

- Adjudicatari actual: és el contractista d'aquest contracte que es fa càrrec dels serveis objecte d'aquest plec.
- Nou adjudicatari: serà el contractista d'una futura licitació per donar continuïtat als serveis objecte d'aquest plec.
- Fase de captura de coneixement i planificació de la devolució: és la fase prèvia a la devolució, durant la qual el nou adjudicatari realitzarà, amb el suport de el contractista actual, la captura del coneixement necessària que li permetrà assolir la provisió definitiva del servei al final de la fase de transició.
- Fase d'execució de la devolució: és el període de temps que comença en el moment que el nou adjudicatari es fa càrrec del servei i que acaba quan el servei està estabilitzat en els nivells de servei esperats.

El pla de devolució descriurà les tasques i els procediments necessaris per prestar els serveis objecte del contracte.

La primera versió d'aquest document s'haurà de lliurar dos mesos abans de la finalització del contracte i la versió definitiva un mes abans de la finalització del contracte.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

5. Forma de pagament

El pagament es farà mitjançant la presentació, per part de l'empresa contractista, de les factures electròniques mensuals, prèvia certificació de la correcta execució del contracte pel responsable del contracte.

Ricart Faura Homedes
El cap del Servei d'Inclusió i Capacitació Digital

13 de 13



Doc. original signat per:
Ricard Faura Homedes
30/03/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 11/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00N5LIVVZMU4BQIQJT2GXA1TIYFTUWBL

Data creació còpia:
11/07/2023 09:43:20

Pàgina 13 de 13