



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE D'UN SERVEI DE SUPORT AL GOVERN DE LA DADA DELS
PROCESSOS I SERVEIS DEL CTTI**

Expedient núm.: CTTI-2023-263

Amb la presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

Índex de clàusules i annexos

1. OBJECTE.....	3
2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	3
2.1. Suport a la implementació del model de govern de la dada.....	3
2.2. Suport a l'Analítica i Reporting de dades.....	4
2.3. Suport al procés de gestió de nivells de servei	6
2.4. Suport a l'administració i operació de les eines.....	7
3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	9
3.1. Equip tècnic.....	9
3.2. Calendari i horari.....	11
3.3. Ubicació	11
3.4. Seguiment del servei	11
3.5. Eines i llicències.....	12
4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	14
5. MODEL DE RELACIÓ.....	16
5.1. Model de relació de l'Acord Marc.....	16
5.2. Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc	18
6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	21
6.1. Característiques dels Indicadors.....	21
6.2. Càlcul dels Indicadors	22
6.3. Relació ANS	23
6.4. Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	23
6.5. Modificació dels indicadors i nivells de servei	24
6.6. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei.....	24
Annex. Detall Acords de Nivell de Servei	25

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació d'un servei de suport al govern de la dada dels processos i serveis del CTTI, que inclou el suport a l'analítica i reporting de les dades del CTTI, el suport en el procés de gestió dels nivells de servei, i l'administració de les eines associades a aquest servei.

L'abast del servei inclou tota la dada generada pels processos, sistemes i serveis TIC governats pel CTTI.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els serveis requerits inclouen els processos relacionats amb la gestió de la informació del CTTI i la gestió dels nivells de servei i tenen com a objectius la implantació i desenvolupament del model de govern de la dada del CTTI, el disseny i implantació de quadres de comandament i informes sobre les dades del CTTI, l'anàlisi de les dades que permeti la presa de decisions operatives i estratègiques, i la mesura dels nivells de servei dels contractes de govern i serveis TIC.

La descripció del servei s'estructura en 4 blocs:

- Suport a la implementació del model de govern de la dada del CTTI
- Suport a l'analítica i reporting de les dades del CTTI
- Suport al procés de gestió de nivells de servei
- Suport a l'administració i l'operació de les eines

2.1. Suport a la implementació del model de govern de la dada

El Centre de Govern de la Dada (CGD) és l'estructura interna transversal que el CTTI ha constituït per tal de desplegar la seva estratègia de Govern de la dada. L'objectiu d'aquest servei és donar suport al CGD en el desplegament i millora contínua del model de govern de la dada al CTTI, la dinamització i seguiment de les iniciatives del seu full de ruta i el suport a la definició i execució del pla de culturització corresponent.

Les activitats d'aquest servei de suport a la governança TIC i a la seva transformació digital es duen a terme principalment en l'àmbit d'actuació de la **Dada**, i abasten les següents activitats:

Activitats de definició

- Visió i estratègia de la Dada. Alinear l'estratègia de Govern de la Dada amb l'estratègia de l'organització i establir el full de ruta estratègic en funció de les necessitats de la dada del CTTI.
- Estratègia de Govern de la Dada. Definir, mantenir i enriquir el model de govern de la dada de l'organització i assegurar el seu alineament amb el model de govern establert a la Generalitat de Catalunya.
- Ètica de la dada. Definir els principis ètics de Govern de la Dada i vetllar pel seu desplegament en les iniciatives de Govern de la Dada.
- Innovació en l'ús i Govern de la Dada. Identificar noves solucions i tendències del mercat en relació al govern i la gestió de la dada.

Activitats d'implementació

- Project Management Office. Execució del full de ruta, el portfoli d'iniciatives i sinergies, i el seguiment continu de les iniciatives de Govern de la Dada.

Activitats d'execució

- Gestió de la demanda i suport a negoci. Atendre i recollir les necessitats de negoci i donar suport a les direccions en relació amb tots els aspectes vinculat amb la dada.
- Comunicació. Treballar amb els agents interns i externs del CTTI per proporcionar una comunicació regular al voltant de la dada, assegurant també la gestió del canvi.
- Alfabetització. Promoure la capacitat de treballar, analitzar i entendre la dada de la mateixa manera en tota l'organització.
- Formació. Identificar les necessitats de formació d'acord amb els requeriments dels/de les professionals i certificar els avenços dels objectius de Govern de la Dada.
- Metadades. Definir i gestionar el catàleg de dades i el glossari de termes de negoci per assegurar la localització i traçabilitat de les dades.
- Compliment legal i seguretat de la dada. Vetllar pel compliment normatiu en l'ús de les dades i definir i implementar el model de seguretat corresponent.
- Qualitat de la dada. Definir i implementar les polítiques i les regles de qualitat associades a les dades i vetllar pel seu desplegament en les iniciatives i al llarg de tota l'organització.

Activitats d'avaluació

- Millora continua. Promoure la millora constant dels processos de Govern de la Dada i vetllar pel seu correcte compliment.
- Monitorització de l'ús de sistemes de dades. Mesurar el consum que l'organització fa de les dades.

2.2. Suport a l'Analítica i Reporting de dades

L'objectiu d'aquest servei és la gestió, analítica i reporting de les dades del CTTI, el disseny i implantació d'informes i quadres de comandament en les diferents eines de suport a la informació, i la generació d'informes qualitatius d'anàlisi dels indicadors definits i comprèn activitats relacionades amb el procés de gestió de la informació (P16 – Gestió de la Informació) que formen part del catàleg de serveis de govern de la dada del CTTI.

Les activitats d'aquest servei de suport a la governança TIC i a la seva transformació digital es duen a terme principalment en l'àmbit d'actuació de la **Dada**, i abasten les següents activitats:

Activitats de definició

- Definir l'arquitectura de les dades i el seu consum tenint en compte les tendències de les tecnologies.
- Definir i implementar les dades mestres de l'organització assegurant la seva unicitat.
 - Assessorar en la definició de les dades mestres i dinamitzar-ne el seu ús.
 - Conceptualitzar i executar el manteniment dels processos relacionats amb les dades mestres.
- Dissenyar Quadres de comandament i informes, que donin resposta a les necessitats d'anàlisi i visualització de dades dels diferents agents de l'organització:
 - Assessorar en mètodes i tècniques de visualització de la informació.
 - Conceptualitzar i dinamitzar l'InfoTIC com a punt únic d'accés a la informació del CTTI.
 - Identificar, analitzar i dissenyar Quadres de Comandament i informes de reporting recurrents i sota demanda, en funció de la disponibilitat de les dades, de les eines disponibles i de les noves necessitats.

- Analitzar els QdC i informes implementats per detectar possibles millores per potenciar l'ús de les dades.
- Analitzar i promoure l'ús dels QdC i informes, mitjançant accions de comunicació i formació.
- Recollir necessitats de reporting de tota l'organització.
- Col·laborar en cas de migració o suports específics relacionats amb les eines.
- Mantenir estàndards de forma, de criteris de selecció, filtres, diccionari de negoci, etc.
- Donar suport a la definició de nous indicadors.
- Proporcionar al Govern de la Dada la informació necessària per mantenir el diccionari d'indicadors i el catàleg d'informes.
- Identificar, gestionar i permetre la integració de les dades entre plataformes i aplicacions.

Activitats d'implementació

- Disseny funcional i tècnic dels desenvolupaments relacionats amb les eines de dades i analítica.
 - Recollir i prioritzar la cartera de nous requeriments.
 - Donar suport al disseny funcional i tècnic dels desenvolupaments sobre les eines del CTTI.
 - Fer les proves d'acceptació finals.
 - Fer el seguiment dels evolutius dins les eines proporcionades pel CTTI.
- Projectes d'analítica.
 - Donar suport en la definició funcional d'iniciatives i mètodes d'analítica avançada.
 - Desenvolupar iniciatives d'analítica de dades en l'àmbit del CTTI.

Activitats d'execució

- Anàlisi i definició d'indicadors.
 - Elaborar anàlisis qualitatives dels indicadors per a la seva presentació a les àrees de negoci.
 - Elaborar informes qualitius per diferent públic objectiu (direccions, àrees TIC, serveis...) amb els indicadors més rellevants per cada àmbit de dades.
- Execució del reporting:
 - Gestionar, consolidar i presentar la informació en les diferents eines d'intel·ligència de negoci i reporting.
 - Elaborar informes setmanals i mensuals d'anàlisi qualitativa dels principals indicadors mesurats.
 - Preparar, processar i/o adaptar la informació en els formats requerits.
 - Tasques d'administració del servei: inventari d'informes, destinataris, gestió de permisos, etc.
 - Extraccions d'informació sota demanda.
 - Fer seguiment de l'ús dels informes per garantir el cicle de vida.
- Executar plans de formació i comunicació per potenciar l'ús de les diverses eines de reporting implantades.

- Qualitat de la informació:
 - Analitzar la coherència dels informes a nivell de dades i estructura de la informació per al seu consum.
 - Validar les dades, analitzant l'origen, contrastant amb altres fons d'informació i comprovant amb tots els mitjans disponibles la veracitat de les dades presentades.
 - Proposar i aplicar mesures correctores davant les incoherències o errades detectades en les la validació dels informes.
 - Millorar els processos i mecanismes de recollida i tractament de la informació.
 - Reportar els errors en les dades.

Activitats d'avaluació

- Analitzar de manera continuada els processos, procediments, eines i serveis objecte del contracte. Identificar problemàtiques, noves necessitats, i aspectes a millorar de forma proactiva i reactiva.
- Presentar propostes de millora amb el seu corresponent anàlisi cost/benefici, la seva corresponent valoració quantitativa i qualitativa. Planificar i prioritzar les accions de millora tenint en compte l'impacte que aquestes ocasionin, i valorar el resultat de la implementació d'aquestes.

2.3. Suport al procés de gestió de nivells de servei

L'objectiu d'aquest servei és la mesura dels nivells de servei dels contractes amb els proveïdors de serveis TIC, i el càlcul de penalitzacions.

Les activitats d'aquest servei de suport es duen a terme principalment en l'àmbit d'actuació dels **Processos** de govern de les TIC, i abasten les següents activitats:

Activitats de definició

- Identificar, conèixer, documentar i gestionar les mètriques, els indicadors de servei i les penalitzacions definides en els contractes de serveis TIC gestionats pel CTTI.
- Validar i alinear el conjunt dels ANS (Acord de Nivell de Servei) a mesurar.
- Analitzar i proposar, conjuntament amb responsables de servei, l'aplicació de noves mètriques i la seva definició.

Activitats d'implementació

- Col·laborar en els projectes i desenvolupaments a realitzar en les eines, donant suport a la definició funcional dels requeriments.
- Executar proves de validació de nous desenvolupaments o actualitzacions d'eines.
- Gestionar la comunicació als usuaris dels canvis que es derivin.

Activitats d'execució

- Donar suport als responsables de servei en els indicadors de servei implementats, donant suport a la definició, resolent consultes sobre la implementació, i reportant informació sobre el seu funcionament i compliment.
- Gestionar i calcular les penalitzacions dels serveis de forma regular.
- Executar les formacions als usuaris en l'ús de les eines i informes.
- Gestionar la política d'accessos a les eines.

- Administrar l'eina de mesura de nivells de servei (actual o futures), així com la parametrització i desplegament dels contractes, mètriques i penalitzacions.
- Dur a terme la interlocució amb proveïdors per la recollida d'informació associada als indicadors i resoldre consultes sobre els mateixos.
- Gestionar els canals de comunicació específics del procés (bústia de Nivells de Servei CTTI, Grups Teams, etc.).
- Col·laborar en la realització d'altres tasques associades a les mètriques, indicadors, penalitzacions i altres eines que es puguin implementar en el futur.
- Seguir el procés definit P14S01 – Seguir els serveis rebuts de proveïdor.

Activitats d'avaluació

- Dissenyar quadres de comandament i analitzar el compliment dels indicadors.
- Realitzar auditories de les dades.
- Identificar oportunitats de millora, d'automatització i d'optimització del procés.
- Promoure accions i procediments perquè les dades estiguin actualitzades el màxim possible i amb qualitat.

2.4. Suport a l'administració i operació de les eines

L'objectiu d'aquest àmbit de serveis és assegurar que els recursos i sistemes que donen suport als processos estan disponibles, funcionen correctament i evolucionen funcionalment i tècnicament per contribuir a la millora contínua d'aquests processos.

Els sistemes a administrar són:

- INFOTIC: és el sistema informacional del CTTI, és a dir, el sistema de generació d'informació per a la presa de decisions. En l'INFOTIC les dades s'emmagatzemen, es transformen, s'enriqueixen i s'interrelacionen amb l'objectiu de posar-les en context, analitzar-les i facilitar la presa de decisions.
- CONTIC: és el sistema que permet controlar els acords de nivell de servei (ANS) dels serveis prestats pels proveïdors del CTTI.
- Smart Reporting: és el sistema de reporting operacional de l'eina de gestió de serveis TIC, PAUTIC, la qual permet generar quadres de comandament i informes amb informació de PAUTIC en temps real. Aquesta eina serà substituïda durant el contracte per Helix Dashboards.
- Eines amb PowerApps i PowerAutomate: es tracta de desenvolupaments a mida pel manteniment del glossari de govern de la dada (termes, indicadors, quadres de comandament, etc.) i per la càrrega de dades a la base de dades d'InfoTIC.

Els sistemes actuals poden evolucionar en el futur segons el desplegament d'eines transversals de govern de la dada que està realitzant la Generalitat. En el moment que s'adoptin aquestes eines, l'adjudicatari haurà de realitzar les activitats d'administració i operació que pertoquin per realitzar les tasques objecte d'aquests serveis.

El suport a l'administració i operació de les eines serà el responsable de l'administració i configuració d'aquests sistemes d'informació, podent assumir l'administració d'altres eines que apareguin com a conseqüència de la millora contínua o evolució de les eines del CTTI destinades a l'execució dels serveis d'aquest plec.

Les principals activitats referents a l'administració i operació d'aquestes eines són:

Activitats de definició

No se n'han identificat.

Activitats d'implementació

- Identificar, documentar, registrar i fer seguiment de la implementació de les necessitats d'evolutius associats a la millora i automatització dels processos amb els sistemes d'informació, definint nous requisits, parametritzant les eines i supervisant la implementació dels evolutius.

Activitats d'execució

- Gestionar les incidències en les eines, corregint parametritzacions i fent una gestió proactiva d'incidències interactuant, si escau, amb els equips tècnics involucrats per assegurar la seva resolució.
- Gestionar els usuaris que accedeixen a les diferents eines (polítiques d'accés, altes, baixes, gestió de permisos, anàlisi d'ús...).
- Operar les interfícies d'intercanvi d'informació existents en les diferents eines administrades.
- Mantenir les càrregues de dades i vetllar per rebre les dades en el temps i formats requerits.
- Planificar l'execució i distribució dels informes en els terminis establerts i periodicitat acordada.
- Procedimentar i documentar les instruccions d'operació i administració de les eines.

Activitats d'avaluació

- Optimitzar els processos d'administració i operació de les eines per reduir el temps dedicat a aquestes tasques.

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 funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional del contracte així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen.

Per a la prestació dels serveis descrits al capítol 2, es consideren els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat.

Consultor especialista: Perfil amb titulació universitària o cicle formatiu de grau superior que hagi treballant en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 4 anys. Realitzarà les següents funcions principals:

- Realitzar el seguiment del servei i assegurar que es realitza amb el nivell de qualitat requerit.
- Lliurar el quadre de comandament i informes de gestió per al seguiment del servei.
- Assignar i supervisar les tasques encomanades a l'equip.
- Gestionar la relació amb el client.
- Aportar coneixement en el govern de les dades i en la gestió de la informació.
- Assessorar en la definició de l'estratègia del govern de la dada del CTTI.
- Elaborar les estratègies de comunicació i gestió del canvi per assolir una organització data-driven.
- Adquirir i traslladar el coneixement del negoci del CTTI per l'elaboració dels quadres de comandament i anàlisis qualitatives.

Consultor: Perfil amb titulació universitària o cicle formatiu de grau superior que hagi treballant en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 2 anys. Realitzarà les següents funcions principals:

- Consolidar i aportar informació tant objectiva com subjectiva que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida del contracte.
- Elaborar quadres de comandament i informes complexos amb anàlisi qualitativa de les dades.
- Creació i manteniment de documentació.
- Fer seguiment de les diferents iniciatives que surtin del servei.
- Preparar documentació i realitzar activitats de difusió i comunicació.
- Proposar millores en els processos actuals de gestió de les dades del CTTI.
- Coordinació de les tasques de gestió operativa i d'interlocució amb els usuaris.

Consultor junior: Perfil que hagi treballant en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant l'últim any. Realitzarà les següents funcions principals:

- Donar suport a l'equip en l'operativa i la gestió del servei
- Preparar documentació per activitats i comunicacions.
- Elaborar informes estàndard.

Tècnic especialista: Perfil amb formació especialitzada en les eines a administrar en aquest contracte i que hagi treballant en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 4 anys. Realitzarà les següents funcions principals:

- Identificar i fer el seguiment dels evolutius i projectes d'implementació de dades sobre les eines del servei.
- Donar suport al disseny funcional i tècnic dels evolutius i projectes d'implementació.
- Aportar coneixement especialitzat sobre el funcionament i ús de les eines del servei.
- Optimitzar i automatitzar els processos d'administració i configuració de les eines del servei.

Tècnic: Perfil amb formació especialitzada en les eines a administrar en aquest contracte i que hagi treballant en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 2 anys. Realitzarà les següents funcions principals:

- Administrar, configurar i gestionar les incidències de les eines del servei.
- Elaborar documentació tècnica.
- Realitzar proves de validació dels evolutius i projectes.
- Assegurar la generació del reporting programat.
- Assegurar la disponibilitat i la qualitat de les dades.
- Mantenir el diccionari d'indicadors.

A la proposta, el licitador haurà de detallar exhaustivament tant l'estructura orgànica de prestació del servei, així com la relació de funcions i la quantitat d'hores anuals per perfil previstes que formarà cada unitat classificant-les per la seva experiència professional.

Equip mínim

L'equip mínim que s'ha tingut en compte per dur a terme el servei és el següent:

Suport a la implementació del model de govern de la dada	FTE
Consultor especialista	1
Consultor	2
Suport a l'anàlisi i reporting de dades	FTE
Consultor especialista	2
Consultor	6
Consultor júnior	2
Tècnic	1
Suport al procés de gestió de nivells de servei	FTE
Tècnic especialista	1
Suport a l'administració i operació de les eines	FTE
Tècnic especialista	2
Tècnic	1
	18

Aquest equip es considera de referència i el licitador podrà proposar enfocaments diferents quant a la distribució i el repartiment de funcions.

3.1.1. Funcions específiques de l'equip

Les funcions descrites a continuació són comunes a tots els serveis d'aquest contracte.

- Vetllar per la cohesió interna de l'equip i l'estreta col·laboració amb els integrants i responsables de la resta de serveis de suport al CTTI, i els equips implicats en el procés, servei i àmbit.
- Gestionar els recursos establint un pla de formació permanent, metodològic i tècnic quant a l'ús de les eines, metodologies, estàndards ... necessàries per a la prestació del servei i al coneixement dels sistemes de la Generalitat de Catalunya.
- Proporcionar un manual operatiu complet amb tota la documentació necessària per l'equip de l'oficina.
- Mantenir en un repositori del CTTI tota la documentació que sigui la referència de coneixement per a tota l'oficina (procediments i instruccions operatives, diari d'operació, accions planificades, documentació dels serveis, manuals de les eines ...).

- Complir amb els estàndards de seguretat del Marc Normatiu de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya que apliquin a les activitats del contracte.
- Garantir que tot el personal sigui conscienciat i rebi formació del marc normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.

3.2. Calendari i horari

El servei es prestarà 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 objecte d'aquesta licitació.

El servei estarà disponible durant l'horari d'oficina del CTTI, entre les 8 h i les 18 h tots els dies laborables, llevat dels divendres que serà fins a les 17 h.

De forma ocasional i per requeriments del servei, ja sigui per gestió d'incidències amb afectació important al negoci, per distribució d'informes en dates concretes, o per actuacions d'especial rellevància amb afectació als usuaris, hauran de prestar alguns dels serveis fora de l'horari establert, incloent caps de setmana i dies festius.

3.3. Ubicació

Els professionals que formin part del servei estaran ubicats 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 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 i de l'Estat en la seva expressió més exigent.

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament a qualsevol membre de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes o resolució d'incidències crítiques, 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, pantalles, 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 en les instal·lacions de la Generalitat de Catalunya. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el 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.

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 l'Annex. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

L'adjudicatari realitzarà, com a mínim, els següents informes:

- Un informe de gestió dels serveis desenvolupats, amb indicació de les activitats realitzades i les previstes realitzar, les volumetries globals d'activitat, els riscos, i com a

mínim els indicadors de compliment especificats a l'Annex, complementats amb altres indicadors que permetin avaluar la correcta execució del servei.

- Un informe de dedicació dels recursos del servei a les diferents funcions requerides, per tal de poder avaluar la distribució dels esforços.
- Un informe d'accions de millora de les activitats del servei, en què es detallaran les accions de millora proposades amb informació rellevant per a la seva gestió (per exemple, el benefici previst obtenir, el termini d'implantació, etc.). Per cada millora implantada s'establirà, sempre que sigui possible, un indicador que s'afegirà a l'informe de gestió dels serveis.

La periodicitat dels informes serà mensual, quant al seguiment de les activitats i la implantació de les millores. La presentació de les propostes de millora es farà com a mínim de forma semestral.

3.5. Eines i llicències

Tot seguit es llisten les eines i els productes que les suporten, així com el llicenciament necessari a aportar per l'adjudicatari.

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Sistema d'intel·ligència de negoci	INFOTIC	Microstrategy	Administració i autoservei
Gestió d'incidències, consultes i peticions	PAUTIC	Helix ITSM de BMC	Grup resolutor
Reporting PAUTIC	PAUTIC	Helix Smart Reporting o Helix Dashboards de BMC	Creació i administració d'informes
Gestió de tasques i evolutius	CSTD	JIRA de Atlassian	Gestió de tasques
Gestió de nivells de servei	CONTIC	Digital Fuel de Aptio	Administració i configuració
Manteniment de glossari de govern de la dada	Sharepoint PowerApps	Office 365 de Microsoft	Creació i manteniment dels espais i aplicacions
Execució de processos de càrrega	PowerAutomate	Office 365 de Microsoft	Creació i manteniment dels automatismes
Informes	PowerBI	PowerBI de Microsoft	Creació i manteniment d'informes
Intranet CTTI	TEUA	Sharepoint de Microsoft	-

El licitador haurà d'indicar a la proposta, a l'apartat de solució operativa del servei requerit, quantes llicències i de quin tipus es farà càrrec.

S'hauran de 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 hi hagi) dels costos associats a l'ús per part de l'oficina d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc.).
- 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.
- 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.

- 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 de 2 mesos abans de la seva implantació.
- 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.
- 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.

Per aquelles eines que ja estan disponibles, l'adjudicatari es compromet a utilitzar-les adequadament una vegada finalitzat el període de transició. 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

Els licitadors hauran de presentar un pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

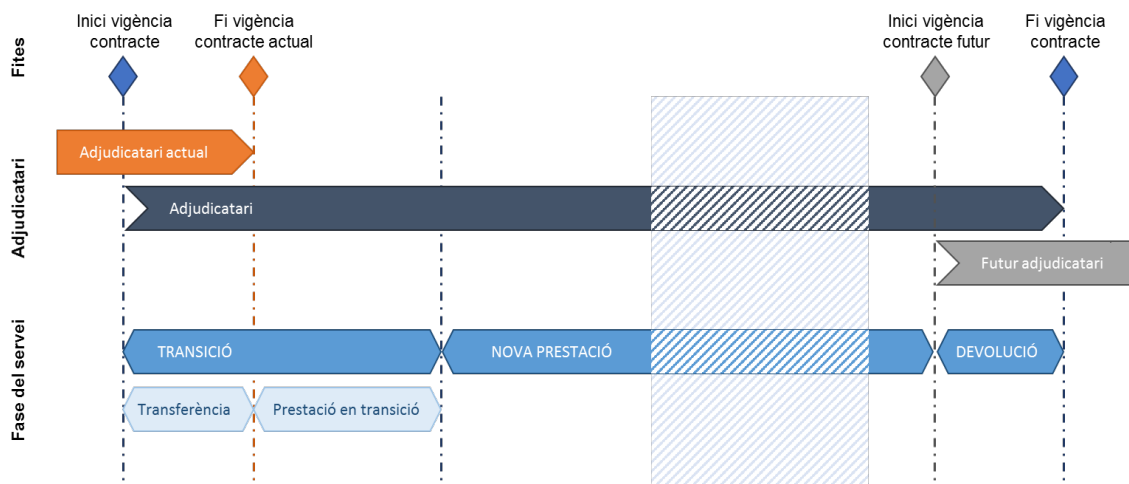


Figura 1: Fases del Servei

- **Prestació Actual:** En aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual i s'apliquen els ANS actuals.
- **Transició:** És el període que va entre l'entrada en vigor del contracte i el moment d'aplicació dels ANS fixats en el nou contracte.

La transició s'estendrà durant un màxim d'**1 mes** des de la data de signatura del contracte, si bé les ofertes podran reduir aquest termini.

La transició es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTTI.

Durant la transició es duran a terme les següents activitats:

- **Transferència:** El nou adjudicatari es posarà en contacte amb l'actual proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació. En aquest moment, l'adjudicatari actual continua realitzant la prestació del servei i assolint els ANS actuals. Aquesta fase durarà com a màxim 2 setmanes des de la data de signatura del contracte.
- **Prestació en transició:** El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans i s'inicia la facturació. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei.

Durant la fase de transició el nou adjudicatari realitzarà en paral·lel la posada en marxa de les diferents actuacions orientades a fer més eficient el seu model de gestió intern.

En cas de no poder completar la transició d'un servei en el temps previst, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de transició del servei en qüestió. En aquest cas, el nou adjudicatari assumirà les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de proveïdor actual fins a la correcta transició, sense que això suposi cap cost addicional pel CTTI.

- **Nova Prestació:** Un cop finalitzada la fase de Transició, el nou adjudicatari haurà de continuar realitzant les mateixes tasques que va començar des de l'inici de la prestació en transició. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS, incloses les activitats pendents provinents del contracte anterior.

- **Devolució:** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen 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.

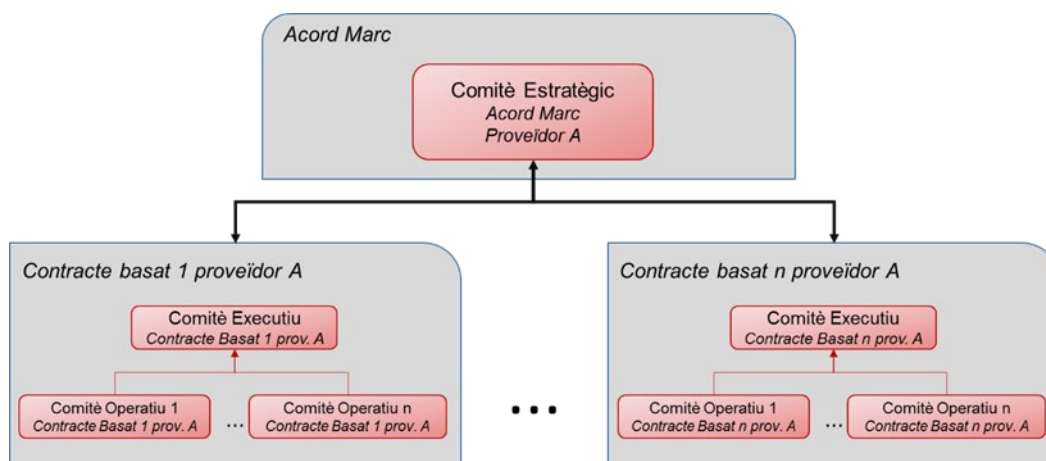
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

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 el mecanisme 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:



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
<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de Contracte de l'Acord Marc - Direcció del CTTI - Responsables del servei (si escau) 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de l'àmbit client (si escau) 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de compte - Responsables de serveis - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)

- Altres assistents (si escau)		
Objectius		
<ul style="list-style-type: none"> - 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 basar 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 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
<ul style="list-style-type: none"> - Informes i quadres de comandament dels contractes basats. - Actes comitès executius dels contractes basats - Decisions a prendre 		<ul style="list-style-type: none"> - 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		

5.1.2. 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 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.

5.2. 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.

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
<ul style="list-style-type: none"> - Responsable del Contracte Basat - Responsable/s del servei - Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau) - Altres assistents (si escau) 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau) - Responsable del Departament o àmbit client (si escau) 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de serveis del contracte - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau) - Responsable de compte (si escau)
Objectius		
<ul style="list-style-type: none"> - 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
<ul style="list-style-type: none"> - Informes i quadres de comandament de seguiment - Actes comitè operatiu contracte basat - Decisions a prendre 	<ul style="list-style-type: none"> - 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	

5.2.2. 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.

5.2.3. 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
<ul style="list-style-type: none"> - Responsables del servei - Responsable del Contracte Basat (si escau) - Altres assistents (si escau) 	NA	<ul style="list-style-type: none"> - Responsables operatius del servei - Responsable de serveis del contracte (si escau)
Objectius		
<ul style="list-style-type: none"> - 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

<ul style="list-style-type: none"> - Quadres de seguiment del servei i ANS - Anàlisi i propostes de millora - Incidències detectades - Decisions a prendre 	<ul style="list-style-type: none"> - 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	

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.

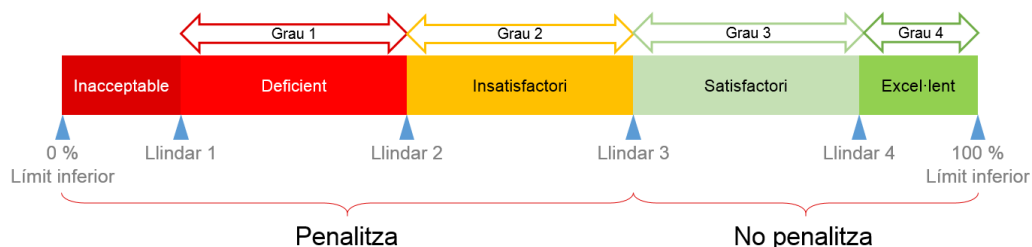
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

Adicionalment als acords de nivell de servei (ANS), es mesuraran els indicadors de qualitat de nivell de servei (MQE), que determinen la qualitat global en l'execució del contracte.

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.
- Llindars de grau per a la definició dels trams. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigint. Per a cada indicador es definiran 4 llindars de grau. En funció de la banda en que es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de llindar objectiu definit.

Grau de l'indicador

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

- Grau 1: Deficient o Inacceptable

- Grau 2: Insatisfactori
- Grau 3: Satisfactori
- 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.

6.2. Càlcul dels Indicadors

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

	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
<i>Indicador de mesura</i>	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

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

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

Formula de càlcul del Grau:

$$\text{Grau} = \frac{(\text{Valor indicador} - \text{Valor llindar inferior})}{\text{Valor llindar superior} - \text{Valor llindar inferior}} + \text{Grau corresponent al llindar inferior}$$

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

- Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del "*Grau corresponent al llindar inferior*" correspon al del llindar coincident superior.

Per exemple, quan el *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, el "*Grau corresponent al llindar inferior*" correspon al del *Llindar Grau 2*, és a dir, pren valor 2.

- Quan el valor mesurat per un indicador (*valor indicador*) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a "*Valor llindar inferior*" el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a "*Valor llindar inferior*" el valor corresponent al llindar coincident superior.

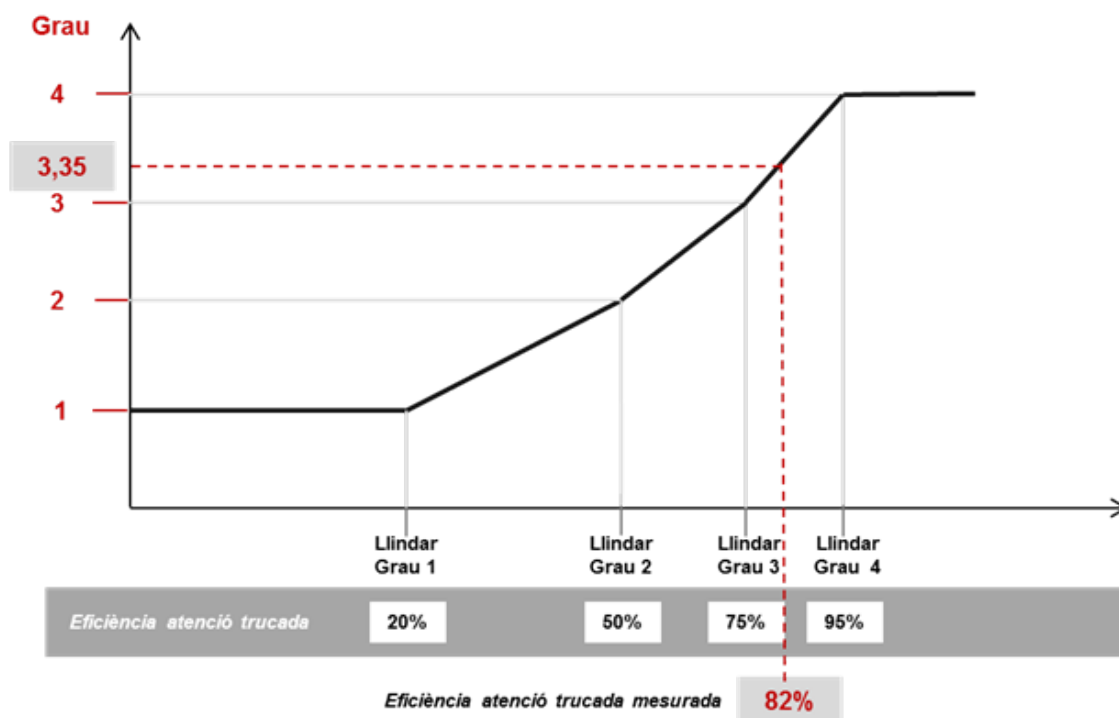
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el "*Valor llindar inferior*" pren valor 20%, el "*Valor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

El detall dels ANS a mesurar es troba a l'annex. Detall Acords de Nivell de Servei.

6.4. 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 calcular 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.

6.5. 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.

6.6. 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.

Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase de prestació en transició.

Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
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 no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
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 no produeix 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 durant el període dins del servei. S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment amb data acordada.	Gestió del servei	Percentatge del compliment de les fites acordades: $\frac{\#fites \text{ dins del termini}}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades 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

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
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	<p>Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de servei amb els seu quadre de comandament:</p> $\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$ <p>On:</p> <p><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.</p> <p><i>#indicadors</i>: nombre total de lliurament d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament durant el període.</p>	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
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

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
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 següent factura	Pla de propostes de millora de gestió del servei
QUA009	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: <i>#accions de millora implementades:</i> nombre de millores implementades durant el període. <i>#accions de millora presentades:</i> 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