PLEC DE PRESCRIPCIONS TECNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT A LA GESTIÓ DE LA FACTURACIÓ ELECTRÒNICA

Expedient núm.: CTTI-2023-233

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 4
2.1. Abast del servei: 4
2.2. Serveis requerits 6
3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI 9
3.1. Equip tècnic 9
3.2. Calendari i horari 10
3.3. Ubicació 10
3.4. Seguiment del Servei 10
3.5. Eines i llicències 10
4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI 12
5. MODEL DE RELACIÓ 14
6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI 18
1.1 Característiques dels Indicadors 18
1.2 Càlcul dels Indicadors 19
1.3 Relació ANS 21
1.4 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei 21
1.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei 21
1.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei 21
Annex. Detall Acords de Nivell de Servei 22

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació d'un servei de suport a la gestió de la facturació electrònica a la Generalitat de Catalunya.

El circuit de facturació electrònica és complex, i implica diversos actors i sistemes d'informació que cal coordinar de forma permanent: Estat, Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (CAOC), Generalitat (a través de la Intervenció General), CTTI, proveïdors emissors de factura i departaments i entitats receptores de factura electrònica.

Addicionalment, el marc normatiu referent a la factura electrònica està en evolució permanent, la qual cosa implica un seguiment constant per evolucionar i mantenir els sistemes d'informació que suporten el procés de facturació, i una tasca permanent de suport als òrgans interns, però també a les empreses emissores de factura cap a la Generalitat, per tal de poder presentar correctament les seves factures i que aquestes siguin acceptades i passin les validacions dels sistemes d'informació de factura electrònica. A més, la falta de transposició de la normativa europea sobre facturació electrònica en la contractació pública (Directiva 2014/55/UE) fa preveure canvis substancials en la normativa bàsica, que afectarà a totes les comunitats autònomes.

Totes aquestes tasques requereixen d'un coneixement molt especialitzat a nivell funcional i tècnic que és el que aquesta licitació pretén cobrir.

Per tant, aquest servei de suport a la gestió de la facturació electrònica a la Generalitat de Catalunya realitzarà tasques com les que segueixen:

- Coordinació i execució dels procediments de suport a la ciutadania, incloent els proveïdors emissors de factures electròniques.
- Revisió de forma continuada i seguiment dels protocols de coordinació entre els diferents agents implicats en aquestes tasques dins del si de l'Administració (Face, EMIX, eFACT, S@rcat, Gefact, RCF de les entitats receptores).
- Manteniment d'un sistema d'indicadors i un quadre de comandament per al seguiment i la governança del servei i de l'estat de la gestió de la factura electrònica a la Generalitat de Catalunya.
- Gestió de la comunicació i manteniment dels diferents canals.
- Gestió del coneixement vinculat a factura electrònica: documentació i emmagatzematge en les eines estipulades de tots els processos i procediments, i del coneixement adquirit en la prestació del servei.

No obstant això caldrà revisar periòdicament els aspectes prioritaris als quals l'equip de treball haurà de prestar especial atenció, ja que aquests poden anar variant al llarg del contracte i del moment de l'any.

Els serveis objecte d'aquesta licitació han de permetre que els serveis que desenvolupen els proveïdors es realitzin de manera controlada i homogènia d'acord amb la metodologia, eines i els nivells de serveis requerits. Inclouen els serveis de suport a la preparació, desplegament, operació, monitoratge, implementació, seguiment, control i millora continua dels serveis.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei de suport a la gestió de la facturació electrònica a la Generalitat de Catalunya objecte d'aquesta licitació haurà de coordinar els agents implicats en tot el flux que segueix la factura electrònica, establir un quadre de comandament, la determinació dels casos d'ús, la comunicació que pugui sorgir en el transcurs del temps per canvis o esdeveniments relacionats amb la factura electrònica, l'atenció, en segon nivell, a les consultes i incidències reportades per les entitats de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic, i els proveïdors, la detecció i escalat de problemes fruit de les consultes ateses, així com la realització de propostes de millora en la gestió de la factura electrònica quan sigui possible. Li correspon també la governança i seguiment del servei, el seguiment d'indicadors i el reporting d'estat i evolució del servei. Tanmateix, la coordinació amb el Servei TIC d'atenció a l'usuari, el Sau TIC de la Generalitat.

Les funcions que desenvoluparà el servei de suport a la gestió de la facturació electrònica a la Generalitat de Catalunya de manera general seran les següents:

- Atendre i resoldre les peticions/incidències dels proveïdors i de les Entitats del Sector Públic de la Generalitat de Catalunya en matèria de facturació electrònica que arribin, en nivell 2, pel Sau TIC de la Generalitat.
- Escalar els tiquets que no hagin pogut ser resolts o que no correspongui, de forma autònoma.
- L'analítica de dades i definició d'indicadors rellevants per la gestió i la presa de decisió sobre accions de millora contínua.
- Confeccionar i actualitzar els articles de gestió de coneixement, com manuals, guies i/o procediments.
- Tractament de dades d'informació externa i interna del circuït de factura electrònica per reportar informació per l'ajuda a la presa de decisions.
- Manteniment de dades i documentació publicada a la web relativa al servei i al circuït de factura electrònica de la Generalitat de Catalunya. Per exemple, gestió, manteniment i publicació de la codificació DIR3 de les entitats de la Generalitat de Catalunya
- Manteniment, gestió i suport a la incorporació d'entitats al circuït de facturació electrònica de la Generalitat de Catalunya.
- Gestió de qualitat de la documentació interna i externa.
- Crear i mantenir les eines d'autoservei de suport als proveïdors i a les Entitats del Sector Públic de la Generalitat de Catalunya.
- Funcions pròpies de gestió i seguiment.
- Gestió de la qualitat del servei: la informació, el coneixement i la documentació generada.

Durant l'any el 2022, les entitats de la Generalitat de Catalunya i el seu Sector Públic van rebre al voltant de 2.000.000 factures electròniques. El servei de suport a la gestió de la facturació electrònica va atendre, aproximadament, unes 1.500 consultes de les entitats i dels seus proveïdors. Actualment, es dona suport a gairebé 3.000 entitats de la Generalitat de Catalunya i el seu Sector Públic, dels quals poc més de 2.700 són centres educatius, si bé tenen un tractament uniforme.

2.1. Abast del servei:

L'abast del servei en el suport a entitats de la Generalitat i el seu sector públic en l'àmbit de la factura electrònica és el següent:

Administració de la Generalitat i el seu Sector Públic dependent, en el qual s'integren els següents sectors i entitats:

- Sector Administratiu de la Generalitat:
  - L'Administració de la Generalitat (comprèn tots els departaments de la Generalitat).
  - Servei Català de la Salut (CatSalut).
  - Entitats Autònomes Administratives.
- Sector públic dependent: entitats amb participació majoritària de la Generalitat de Catalunya classificades com a administracions públiques a efectes de l'article 3.2 del TRLCSP.

  - Entitats autònomes comercials i financeres.
  - Entitats de dret públic de la Generalitat.
  - Consorcis.
  - Fundacions.
  - Institut Català de la Salut.

- Resta d'entitats del sector públic dependent: entitats amb participació majoritària o minoritària de la Generalitat:

  - Societats mercantils.
  - Entitats autònomes comercials i financeres.
  - Entitats de dret públic de la Generalitat.
  - Consorcis.
  - Fundacions.

  Les universitats públiques resten fora de l'àmbit d'aquest contracte.

Per tal de donar el suport adient, caldrà conèixer quina funcionalitat dona cadascun dels sistemes d'informació implicats i quin és el nivell d'integració entre ells. En el cas de factura intervenen els sistemes següents, sens perjudici que puguin incorporar-se de nous durant la vigència del contracte:

- FACE, promogut per l'Administració General de l'Estat, és el punt general d'entrada de factures electròniques.
- EMIX, promogut pel Departament d'Economia i Hisenda, és un servei gratuit generador de factures electròniques dirigides a la Generalitat de Catalunya i tot el seu Sector Públic.
- e.FACT, promogut pel Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya (CAOC), és el punt únic d'entrada de factures per a les administracions públiques catalanes.
- GEFACT, promogut pel Departament d'Economia i Hisenda, és un sistema de custòdia de les factures electròniques de la Generalitat del Catalunya i el seu sector públic dependent, que alhora les posa a disposició dels sistemes econòmicofinancers per al registre comptable de factures, per a la gestió del procés de conformació, aprovació i comptabilització.
- PCED, web de consulta de l'estat de les factures electròniques de l'Administració de la Generalitat i algunes entitats del seu sector públic.

- Sistemes economicofinancers corporatius.

2.2. Serveis requerits

- ✓ Coordinació amb els agents implicats:
  - Relació amb les plataformes del circuit de factura electrònica:
    - **Face** - Punt General d'entrada de factures electròniques de l'Administració General de l'Estat:
      - Interlocució amb els responsables de FACE i la IGAE respecte a directrius i interpretació normativa.
      - Col·laboració en el manteniment i carrega massiva de combinacions de codis DIR3.
    - **EMIX** – Eina per a generar factures electròniques dirigides a la Generalitat de Catalunya i tot el seu Sector Públic:
      - Suport a la definició de les adaptacions normatives, els evolutius funcionals del sistema i d'aspectes de configuració vinculats amb la relació amb les altres plataformes del circuit (eFACT, Sistemes finals de RCF).
      - Reporting i seguiment d'incidències vinculades al servei de l'EMIX.
      - Tractament de la informació proporcionada pel sistema EMIX per elaborar el reporting de volumetries del servei.
      - Interlocució amb el suport tècnic de l'EMIX a nivell identificació i resolució d'incidències.
      - Reunions de contacte necessàries per al correcte desenvolupament del servei.
    - **eFACT** – Punt General d'entrada de Factures de l'Administració Catalana:
      - Col·laboració en la interpretació funcional i tècnica del desenvolupament normatiu relatiu als punts generals d'entrada.
      - Suport a la definició de les adaptacions normatives, els evolutius funcionals del servei, els mecanismes de control, els requeriments d'informació i d'aspectes de configuració vinculats amb la relació amb les altres plataformes del circuit (FACE, S@RCAT i GEFACT).
      - Suport al circuit de proves de proveïdors i entitats.
      - Reunions de contacte necessàries per al correcte desenvolupament del servei.
    - **Gefact** - Sistema de custòdia de les factures electròniques de la Generalitat del Catalunya i el seu sector públic dependent:
      - Interpretació funcional i col·laboració en la interpretació tècnica del desenvolupament normatiu relatiu a la custòdia de factures, annexos, evidències de registre i evidències de signatura, validacions intermèdies entre el Punt general d'entrada de factures i els sistemes finals de Registre Comptable de Factures.
      - Suport a la definició de les adaptacions normatives, els evolutius funcionals del servei, els mecanismes de control, els requeriments d'informació i d'aspectes de configuració vinculats amb la relació amb les altres plataformes del circuit (eFACT, Sistemes finals de RCF via Portal del receptor i WebService, PCED).
      - Reporting i seguiment d'incidències vinculades al servei GEFACT.
      - Gestió i custòdia dels formularis d'activació de les entitats.

- Tractament de la informació proporcionada pel servei GEFACT per elaborar el reporting de factures.
- Identificació d'alertes derivades dels informes de factures a nivell entitat i estat.
- Gestió de les alertes amb les entitats i amb el servei GEFACT.
- Suport al circuit de proves de proveïdors i entitats.
- Interlocució amb el suport tècnic de GEFACT a nivell identificació i resolució d'incidències.
- Reunions de contacte necessàries per al correcte desenvolupament del servei.

- **RCFs** – Registre Comptable de factures del sistemes economicofinancers receptors de les factures:
  - Proposta i seguiment de les línies d'acció per a la incorporació efectiva de les entitats.
  - Directrius funcionals dels sistemes implicats en el circuit de factura electrònica en base a l'aplicació normativa corresponent al Punt general d'entrada de factures, Registre Administratiu i Registre Comptable d'una banda, i al hub de factures electròniques de la Generalitat de Catalunya i el seu Sector Públic, d'una altra, així com ajuda a les especificacions funcionals als sistemes implicats en el circuit de factura electrònica.
  - Seguiment i suport a les proves dels projectes, correctius i evolutius de es derivin.
  - Suport a les entitats en la posada en marxa de procediments.
- **DG d'Atenció Ciutadana:**
  - Coordinació de les directrius generals vinculades als codis DIR3 i Manteniment de les combinacions de codis DIR3 en els entorns PRODUCTIU i PREPRODUCTIU de FACE.
- **Sau TIC de la Generalitat** – Agents i actors de consulta de primer nivell:
  - Coordinar incidències que afecten al flux de consultes diàries.
  - Gestionar protocols d'actuació per dotar al Sau TIC de la Generalitat dels coneixements necessaris per a la gestió de noves incidències.
  - Control i seguiment periòdics
- **Relació amb els proveïdors**:
  - Proposta i seguiment de les línies d'acció per a la incorporació efectiva de proveïdors al circuit d'enviament de factura electrònica.
  - Com a nivell 2 en el servei de consulta:
    - Donar suport a proveïdors respecte a casos d'ús general i específics.
    - Gestió d'incidències i consultes reportades per proveïdors.
    - Suport específic a proveïdors que no aconsegueixen tramitar factures.
    - Suport respecte a dubtes i consultes plantejades.

✓ Governança de factura electrònica:

- Anàlisi de les consultes i incidències rebudes, efectuant propostes d'accions i de millores, com per exemple:
  - Comunicats.
  - Publicació de Faqs.
  - Proposta de canvis en els sistemes implicats.

- Actualització i Manteniment del Quadre de Comandament de suport a la gestió d'àmbit i la coordinació de l'obtenció i generació d'indicadors: factures rebudes, rebutjades, acceptades, etc., a nivell d'eFACT, Gefact i del sistema economicofinancer corporatius del Sector Públic Administratiu de la Generalitat de Catalunya (GECAT). Incorporació de nous indicadors i mètriques al Quadre de Comandament
- Identificació d'alertes derivades d'inconsistències detectades en els informes a nivell de factures per entitats i estats.
- Suport a l'actualització del coneixement del Sau TIC de la Generalitat com a primer nivell de consulta:
  - Revisió del servei en primer nivell amb reunions periòdiques amb els responsables del Sau TIC de la Generalitat.
  - Elaboració de procediments de coneixement per ampliar el coneixement del Sau TIC de la Generalitat en matèria de facturació electrònica.
- Establir un control de qualitat sobre els procediments. Per exemple:
  - Revisió dels usuaris del Gefact i els contactes de totes les entitats de la Generalitat i en seu Sector Públic.
  - Revisió de les respostes donades en l'atenció de consultes, de forma proactiva o a petició de la Intervenció General i/o l'àrea TIC del departament.
- Mantenir el centre de coneixement totalment actualitzat:
  - Tenir sempre el coneixement documentat i emmagatzemat en els espais del CTTI que es determinin.
  - Generació de materials didàctics dels processos i procediments.
  - Creació de vídeos amb el contingut més bàsic per tal de ser publicats en el WEB del Departament.
- Conèixer la legislació vigent de factura electrònica, tant a nivell estatal com a nivell europeu, així com estar correctament assabentats dels projectes relacionats en marxa i qualsevol novetat legislativa en la matèria.
- Caldrà realitzar actes de totes les reunions en que hi participin.

✓ Determinació de casos d'ús:

- Elaboració d'instruccions i notes informatives respecte casos d'ús a nivell general i a nivell d'entitat:
  - Directrius respecte casos d'ús en funció de l'aplicació i la interpretació normativa.
  - Suport a la presa de decisió respecte la publicació de notes informatives.
  - Anàlisi i avaluació dels casos d'ús.
  - Elaboració de la proposta de notes informatives.
  - Coordinació amb les entitats i associacions empresarials l'aplicació de casos d'ús general.
  - Consideracions respecte l'aplicació de casos d'ús a nivell entitat.
  - Publicació de les notes informatives de casos d'ús general.
  - Suport a les consultes i aplicació derivada de casos d'ús general i particular.

✓ Coordinació dels canals de comunicació establerts:

- Coordinació amb els responsables de la Intervenció General del Web del Departament d'Economia i Hisenda per al manteniment de la informació publicada referent a la Factura electrònica.
- Coordinació del manteniment de la informació publicada en canals vinculats.
- Participació en el fòrums de factura electrònica.

- Participar activament en el pla de comunicació de Factura Electrónica a les entitats del Sector Públic de la Generalitat de Catalunya.

✓ Mantenir, amb la periodicitat que s'estableixi, reunions de seguiment del servei.

✓ Atenció de consultes i gestió d'incidències de segon nivell:

- L'atenció de consultes i incidències reportades per ens, organismes i entitats del Sector Públic de la Generalitat de Catalunya.
- L'atenció de consultes dels proveïdors del Sector Públic de la Generalitat de Catalunya.
- Suport a les consultes de factures lliurades per FACE i eFACT i interlocució amb el suport funcional del FACE i eFACT.
- La generació dels informes de les estadístiques d'atenció de consultes que s'hagin produït, tant dels proveïdors com dels ens, organismes i entitats del Sector Públic de la Generalitat de Catalunya.
- Derivat d'aquelles incidències que no puguin ser resoltes en segon nivell.
- Efectuar propostes d'actuació fruit de les consultes rebudes. L'atenció de consultes i incidències reportades per ens, organismes i entitats del Sector Públic de la Generalitat de Catalunya.

✓ Governança, seguiment i reporting del servei.

✓ Manteniment del perímetre de facturació electrònica de la Generalitat de Catalunya

- Coordinació de les entitats actives al circuit de Facturació electrònica.
- Cerca activa d'adhesió de les entitats pertinents.
- Revisió i actualització periòdica del perímetre d'entitats
- Manteniment dels codis DIR3 i publicitat de les entitats al web.

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 lot així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen.

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

Perfil	Dedicació
Cap d'equip / Cap de projecte	**25%**
Consultor	**100%**
Consultor junior	**100%**

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 CTTI es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00h i les 17:00h.

En períodes de vacances (entre l'1 d'agost i el 15 de setembre), caldrà garantir uns serveis mínims a acordar amb la Intervenció General i l'Àrea TIC del Departament d'Economia i Hisenda.

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 sobretaula/portàtils, tabletes, 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 eventuals 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'especfiquen a l'apartat 6. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

3.5. Eines i llicències

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 en un període de 2 mesos. 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:

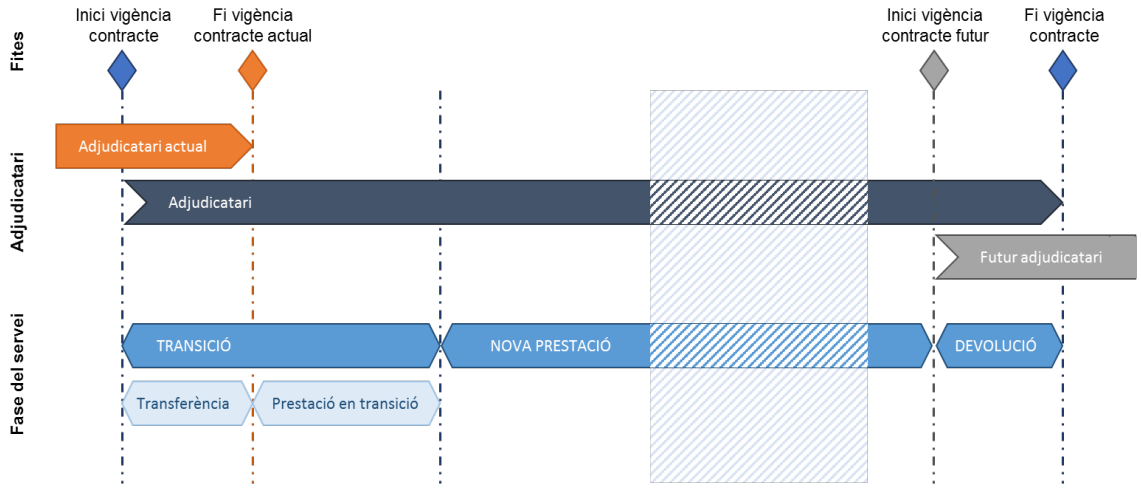


Figura 1: Fases del Servei

- **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 de **2 mesos** 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 1 mes des de la data de signatura del contracte.

  – Prestació en transició: El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei. El nou adjudicatari haurà d'assolir els nous ANS.

  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 transferència d'un servei abans de la finalització del contracte actual, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de

transferència del servei en qüestió. En aquest cas, el nou adjudicatari assumirà les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de l'actual proveïdor fins a la correcta transferència, sense que això suposi cap cost addicional pel CTTI.

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.

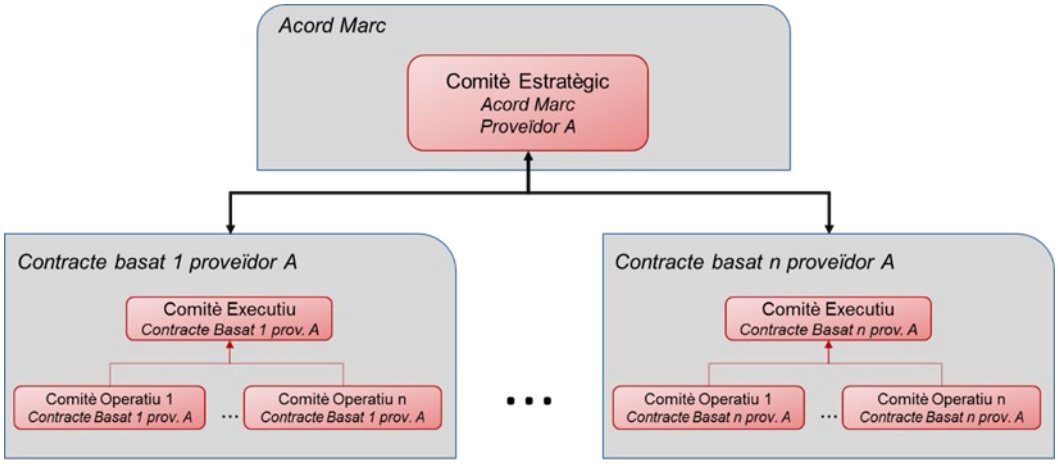
  En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

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 del serveis descrites en aquest plec i dels contractes basats que se'n derivin. Aquests comitès tindran també com a funció executar el mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

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

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



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.

1.1. Comitè Estratègic de l'Acord Marc

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

Títol		
Comitè Estratègic de l'Acord Marc		
Participants		
CTTI	***Generalitat***	***Proveïdor***
- Responsable de Contracte de l'Acord Marc - Direcció del CTTI - Responsables del servei (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsable de l'àmbit client (si escau)	- Responsable de compte - Responsables de serveis - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)

Objectius	
- Marcar les directrius estratègiques - Identificar les directrius tàctiques a traslladar als contractes basats. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en els diferents contractes 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 eventuals 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 eventuals 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 composat, 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.

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.

<table>
<tr><td colspan="3">Títol</td></tr>
<tr><td colspan="3">Comitè Executiu de Contracte Basat</td></tr>
<tr><td colspan="3">Participants</td></tr>
<tr><td>CTTI</td><td>Generalitat</td><td>Proveïdor</td></tr>
<tr><td>- Responsable del Contracte Basat
- Responsable/s del servei
- Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau)
- Altres assistents (si escau)</td><td>- Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau)
- Responsable del Departament o àmbit client (si escau)</td><td>- Responsable de serveis del contracte
- Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)
- Responsable de compte (si escau)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Objectius</td></tr>
<tr><td colspan="3">- 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.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Entrades</td><td>Sortides</td></tr>
</table>

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

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

- 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 eventuals 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.

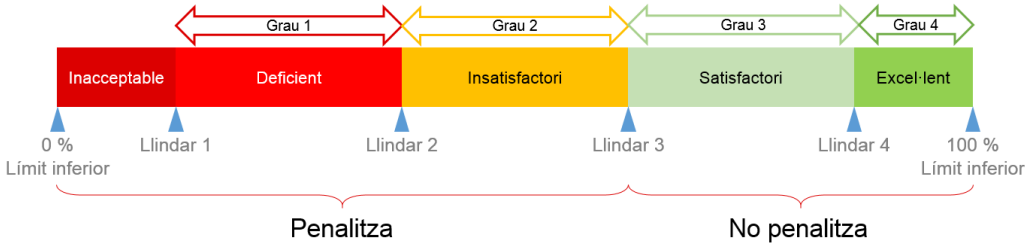
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

Addicionalment 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.

1.1 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 exigit. 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.

1.2 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**
Indicador de mesura	**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:

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

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.

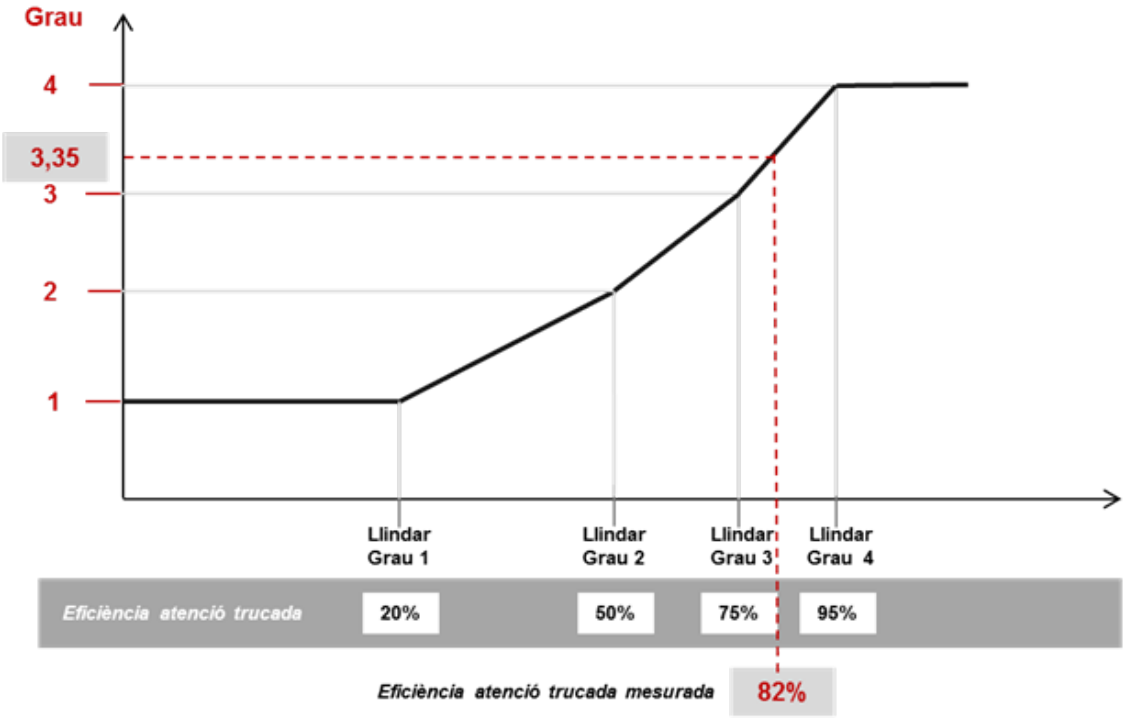
  Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el "*Valor llindar inferior" pren valor 20%, el* "*Valor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

1.3 Relació ANS

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

1.4 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.

1.5 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.

1.6 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: $\frac{\#rotacions\ amb\ compliment}{\#rotacions}\ x100$ On: *#rotacions amb compliment*: nombre de rotacions amb transició igual o superior al valor objectiu durant el període. *#rotacions*: 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: $\frac{\#rotacions}{\#persones_equip_contracte}\ x100$ On: *#rotacions*: número de canvis de personal a l'equip de treball assignat al servei durant el període. *#persones_equip_contracte*: 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

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: $Suma\ (dies\ laborables\ d'absència)$	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
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 els seu quadre de comandament: $\frac{\#indicadors\ dins\ del\ termini}{\#indicadors}\ x100$ On: *#indicadors dins del termini*: nombre de lliuraments d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període. *#indicadors*: nombre total de lliurament d'indicadors de servei 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 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

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: $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades}\ x100$ 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