



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL  
CONTRACTE DEL SUPORT A L'OPERATIVA EN LA PRESTACIÓ DEL  
SERVEIS I SOLUCIONS TIC**

**Expedient núm.: CTTI/2023/296**

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***

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. OBJECTE</b>                                                                              | <b>3</b>  |
| <b>2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI</b>                                                                | <b>3</b>  |
| 2.1 Abast del servei                                                                           | 3         |
| 2.2 Serveis requerits                                                                          | 4         |
| 2.2.1 Servei de suport a la governança de la disponibilitat, capacitat, continuïtat i operació | 5         |
| 2.2.2 Servei de suport a la Coordinació de la seguretat                                        | 7         |
| 2.2.3 Servei de suport a l'entrega del servei a Departaments                                   | 8         |
| 2.2.4 Servei de suport a la gestió de la demanda operativa de departaments i organismes        | 8         |
| 2.2.5 Servei de suport a la Conciliació i Acceptació de Serveis                                | 10        |
| 2.2.6 Servei de suport a la provisió de llicències                                             | 11        |
| 2.2.7 Servei de suport a la homologació d'equipaments i programari                             | 12        |
| <b>3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI</b>                                                     | <b>13</b> |
| 3.1 Equip tècnic                                                                               | 13        |
| 3.2 Calendari i horari                                                                         | 15        |
| 3.3 Ubicació                                                                                   | 15        |
| 3.4 Seguiment del Servei                                                                       | 16        |
| 3.5 Eines i llicències                                                                         | 17        |
| <b>4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI</b>                                                     | <b>18</b> |
| <b>5. MODEL DE RELACIÓ</b>                                                                     | <b>20</b> |
| 5.1 Model de relació de l'Acord Marc                                                           | 21        |
| 5.1.1 Comitè Estratègic de l'Acord Marc                                                        | 21        |
| 5.1.2 Estructura de responsabilitats                                                           | 22        |
| 5.2 Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc                                    | 23        |
| 5.2.1 Comitè Executiu del Contracte Basat                                                      | 23        |
| 5.2.2 Estructura de responsabilitats                                                           | 24        |
| 5.3 Comitè Operatiu Contracte Basat                                                            | 24        |
| <b>6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI</b>                                                           | <b>25</b> |
| 6.1 Característiques dels Indicadors                                                           | 26        |
| 6.2 Càlcul dels Indicadors                                                                     | 27        |
| 6.3 Relació ANS                                                                                | 29        |
| 6.4 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei                                 | 29        |
| 6.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei                                            | 29        |
| 6.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei                                                  | 30        |
| <b>Annex. Detall Acords de Nivell de Servei</b>                                                | <b>31</b> |

## 1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació d'un Servei de Suport a l'Operativa en la Prestació del Serveis i Solucions TIC, que inclou la governança de la disponibilitat, la capacitat, continuïtat i operació dels serveis, la coordinació de la seguretat, la connectivitat, l'entrega dels serveis, la gestió de la demanada, la conciliació i acceptació, la provisió de llicències i l'homologació d'equipament i programari dels diferents serveis.

Les prestacions dels serveis a incorporar incideixen en els àmbits definits per l'acord marc CTTI-2021-76, en concret:

- l'organització i les noves formes de treball que s'han d'adoptar entre els empleats públics i amb el ciutadà.
- les tecnologies emergents i disruptives, com el blockchain, l'internet de les coses, l'automatització de processos (RPA), analytics i Big Data, etc.

## 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei de Suport a l'Operativa en la Prestació del Serveis i Solucions TIC inclou totes les activitats de definició, implementació, execució i avaluació relacionades amb l'operació i entrega dels serveis tecnològics actuals, com lloc de treball, espai i col·laboració, sistemes d'informació (aplicacions i infraestructures de processament de dades), telecomunicacions, i qualsevol altre servei que el CTTI incorpori dintre de les seves competències.

### 2.1 Abast del servei

El Servei de Suport a l'Operativa en la Prestació del Serveis i Solucions TIC haurà de tenir una visió global i transversal, de forma que contempli la totalitat de les infraestructures crítiques dels serveis de sistemes d'informació, lloc de treball, nus i connectivitat.

El servei haurà de garantir les activitats descrites a continuació relacionades amb les infraestructures crítiques TIC dels serveis de sistemes d'informació, lloc de treball, nus i connectivitat, en temps i forma, assumint el lideratge del servei i exercint-ne les responsabilitats de govern i control.

L'abast dels components i torres de servei sobre els quals cal prestar el Servei de Suport a l'Operativa en la Prestació del Serveis i Solucions TIC és el següent:

### ➤ Serveis crítics

Es consideren serveis crítics aquells que suposin una afectació important transversal a la Generalitat de Catalunya. Els serveis crítics, els quals requereixen una alta dedicació del suport operatiu, són els següents:

- Nus de Comunicacions
- Gestió d'Identitats i Control d'Accés als Recursos (GICAR )
- Correu i Comunicacions Unificades
- Accés a Internet
- Equipament LAN Transversal
- WAN

### ➤ Resta de serveis

La resta de serveis són els següents:

- Distribució de Continguts (CDN)
- RIPE (Réseaux IP Européens)
- EQUINIX
- Punt Neutre Internet (CATNIX)
- Equipament LAN de Seu
- Sistemes d'Informació, CPD i Cloud
- Lloc de Treball
- Veu fixa
- Numeració especial
- Telefonia mòbil
- Espai i Col·laboració
- Xarxa intel·ligent
- Videoconferència

## 2.2 Serveis requerits

Les funcions requerides per la prestació del Servei de Suport a l'Operativa en la Prestació del Serveis i Solucions TIC són els següents:

1. Servei de suport a la governança de la disponibilitat, capacitat, continuïtat i operació
2. Servei de suport a la Coordinació de la seguretat
3. Servei de suport a l'entrega del servei a departaments i organismes
4. Servei de suport a la gestió de la demanda operativa de departaments i organismes
5. Servei de suport a la Conciliació i Acceptació de Serveis

6. Servei de suport a la provisió de llicències
7. Servei de suport a la homologació d'equipaments i programari

### **2.2.1 Servei de suport a la governança de la disponibilitat, capacitat, continuïtat i operació**

Les activitats principals d'aquest servei són les següents:

- Activitats de definició:
  - Donar guia i suport a les diferents àrees del CTTI en temes relacionats amb la disponibilitat, capacitat i continuïtat – especialment, en el cas de la continuïtat, en la elaboració de BIAs (Business Impact Analysis).
  - Donar suport a la relació amb els departaments i organismes pel que fa a la recollida de requeriments i assessorament i resolució de consultes.
  - Preparar les peticions al proveïdor de servei per tal de millorar la disponibilitat.
  - Donar suport a l'elaboració i execució regular de Plans de Recuperació de Desastres (PRD).
  - Donar suport a la definició dels Nivells de Servei en base als requeriments de negoci.
  - Donar suport a la comunicació de nous serveis o canvis en els mateixos.
  - Donar suport al procés de gestió d'actius i gestió de la configuració per tal de garantir un inventari d'actius actualitzat i facilitar la gestió de la resta de processos com gestió de la disponibilitat, gestió de la capacitat, gestió de la continuïtat, control de versions (obsolescència tecnològica tant de maquinari com de programari), etc...
  - Establir les polítiques necessàries a la gestió dels canvis de cada un dels canvis proposats als diferents serveis.
  - Recolzar la gestió de canvis, fer la planificació d'actuacions, per tal d'assegurar el correcte funcionament dels serveis.
  - Suport a la definició de procediments i instruccions operatives que afectin a l'Entrega de serveis.
  - Suport a la recollida de requeriments de negoci respecte serveis TIC nous o existents.
  - Col·laboració en la redacció de prescripcions tècniques de noves necessitats dels serveis.
  - Col·laboració en el disseny, planificació i seguiment de la transició dels serveis.
- Activitats d'implementació:
  - Recolzar la producció i manteniment dels plans de disponibilitat, capacitat i continuïtat.
  - Seguiment de les diferents accions que se'n derivin relacionades amb la implementació de noves funcionalitats, plans de gestió de la capacitat, disponibilitat, continuïtat, obsolescència i compliment del marc normatiu.

- Fer seguiment de les peticions i actuacions definides per millorar la disponibilitat, capacitat i continuïtat.
- Vetllar per a que es compleixin els requeriments del CTTI en quant a obsolescència tecnològica, tant dels serveis com dels equipaments, i evitar que aquesta pugui afectar a la disponibilitat, la capacitat o la continuïtat.
- Vetllar per la correcta implantació i evolució del monitoratge de forma que ens permeti controlar la disponibilitat, capacitat i continuïtat de forma reactiva, proactiva i predictiva.
- Gestió dels canvis o actualitzacions que afectin al servei.
- Activitats d'execució:
  - Suport amb la diagnosi i resolució amb gestió de problemes, d'incidències, consultes i peticions per temes de la disponibilitat i de la capacitat.
  - Realitzar la gestió de riscos pel que fa a la disponibilitat, la capacitat i la continuïtat tan de les infraestructures en funcionament com de les noves evolucions i propostes d'acció i mitigació.
  - Gestió del catàleg dels serveis TIC, incorporació de nous serveis o modificació dels actuals tant a nivell documental com en les eines que es fan servir per a la gestió del servei.
  - Seguiment de l'acompliment dels ANS amb els proveïdors i revisió de càlcul de les penalitzacions en els comitès operatius.
  - Coordinació de l'execució dels plans de PRD per part dels diferents proveïdors.
  - Elaborar la documentació del catàleg de serveis TIC (fitxa del servei, guia del servei, manuals i tarifes).
  - Suport a formació dels equips de gestió del servei
- Activitats d'avaluació:
  - Controlar que els nivells de disponibilitat i rendiment i els mecanismes de continuïtat assoleixen els objectius pactats amb els proveïdors dels serveis.
  - Analitzar l'impacte de tots els canvis sobre els plans de disponibilitat, capacitat, i continuïtat, així com la disponibilitat, el rendiment i la capacitat de tots els serveis.
  - Analitzar el pla de millora continua, tant en temes relacionats en la disponibilitat, capacitat i continuïtat com en els processos i la documentació, generant els informes pertinents.
  - Anàlisi i proposta de millores dels resultats de les enquestes que es fan als usuaris.
  - Realitzar la validació tecnològica de cada un dels canvis proposats als diferents serveis.
  - Creació d'auditories de servei per garantir i validar el correcte desplegament dels serveis.

Aquest servei requereix d'una dedicació elevada pels serveis crítics definits anteriorment.

## 2.2.2 Servei de suport a la Coordinació de la seguretat

Les activitats principals d'aquest servei són les següents:

- Activitats de definició:
  - Disseny del calendari d'actuacions dels proveïdors de serveis en matèria de seguretat.
  - Disposar al dia del Marc Normatiu i fer difusió i sessions temàtiques del mateix pel correcte desenvolupament.
  - Definir els indicadors, amb l'Agència de Ciberseguretat, de gestió de la seguretat i reportar i informar les actuacions que cal fer als diferents àmbits.
- Activitats d'implementació:
  - Coordinació i interlocució amb Agència de Ciberseguretat, CTTI i proveïdors de servei
  - Seguiment dels projectes sota demanda que realitza el Agència de Ciberseguretat per la Generalitat de Catalunya.
  - Vetllar per la realització del reporting de seguretat.
- Activitats d'execució:
  - Seguiment i control de l'activitat en seguretat de forma transversal (amb visió de tots els serveis); seguiment amb l'ACC dels indicadors de seguretat.
  - Seguiment dels problemes de seguretat:
    - Seguiment dels incidents crítics de seguretat (virus, etc.).
    - Seguiment dels problemes de seguretat.
  - Participació conjuntament amb els responsables de seguretat de les diferents oficines de seguretat dels proveïdors de serveis en les actuacions per solucionar un incident de seguretat.
  - Seguiment d'alt nivell, de les tasques operatives de detall, delegades a Agència de Ciberseguretat i proveïdors de servei.
  - Seguiment de l'estat de les infraestructures que es fan servir per donar el servei, garantint que estan al dia a nivell de vulnerabilitat i que estan configurades amb les retencions de logs necessàries per fer front a la diagnosi de possibles incidents o peticions.
  - Adaptació i comunicació de la documentació o guies dels serveis en matèria de seguretat.
- Activitats d'avaluació:
  - Analitzar els processos de seguretat, proposant i seguint les accions de millores que es deleguen a Agència de Ciberseguretat i/o proveïdors de servei.

### **2.2.3 Servei de suport a l'entrega del servei a Departaments**

Les activitats principals d'aquest servei són les següents:

- Activitats d'implementació:
  - Participar en el procés de gestió de projectes, valorant el seu impacte en els serveis en funcionament i vetllant per la millora contínua i la innovació.
  - Donar suport a la definició i gestió de les capacitats dels sistemes (infraestructura TIC, middleware, xarxes de telecomunicacions, etc.) que es requereixen per al desplegament dels sistemes d'informació, així com les interrelacions amb altres sistemes.
  - Participar en els processos de gestió operativa del CTTI, assegurant la correcta posada en servei de les diferents solucions, assegurant que es compleixen tots els criteris de qualitat preestablerts.
  - Col·laborar en el procés d'evolució continuada del catàleg de serveis.
  - Donar suport en l'entrega i el seguiment del servei en l'entorn d'infraestructures de sistemes d'Informació, incloent la gestió correctiva i incidental, liderant la resolució d'incidències i peticions rellevants i multi-proveïdor; gestionant l'obsolescència i la continuïtat dels serveis.
  - Coordinació tècnica amb els responsables funcionals dels departaments i organismes pel seguiment del servei.
- Activitats d'execució:
  - Garantir la qualitat i la seguretat dels Sistemes d'Informació, la gestió del codi font i la integritat de les dades.
  - Vetllar perquè les solucions TIC a l'àmbit estiguin alineades amb els principis d'arquitectura i el full de ruta del programari establert per Arquitectura Corporativa CTTI, tant en el seu desplegament com en les evolucions posteriors.
  - Donar suport i proporcionar la informació necessària per facilitar el seguiment del pressupost del seu àmbit d'actuació.
  - Comprovar l'acceptació dels serveis desplegats, nous o evolutius.
- Activitats d'avaluació:
  - Realitzar el seguiment dels indicadors de gestió associats als seus àmbits d'actuació i informar i reportar els resultats i l'evolució del seu àmbit d'actuació, així com els possibles riscos i proposar estratègies de mitigació.

### **2.2.4 Servei de suport a la gestió de la demanda operativa de departaments i organismes**

Les activitats principals d'aquest servei són les següents:

- Activitats d'implementació:
  - Registrar i prioritzar sota els criteris de CTTI, totes les peticions de serveis, projectes i desplegaments incorporant les dades de les diferents plantilles de requeriments.
  - Suport al procés de gestió de demanda dels departaments i organismes en la provisió de serveis, que comprèn la gestió i seguiment administratiu de les peticions, cotitzacions, consultes, etc.
  - Gestió del catàleg del servei, definint els procediments per a la gestió del mateix, mantenir-ho actualitzat i publicar-ho.
  - Manteniment de les calculadores automàtiques del mateix (eines de càlcul de PxQ de cada servei).
  - Mantenir actualitzat i publicar el mestre d'aplicacions, mestre de seus, infraestructures i el mestre de serveis.
  - Suport a la definició de procediments, instruccions i guies de servei que afectin als serveis.
  - Fomentar el coneixement de catàleg de serveis als departaments i organismes
- Activitats d'execució:
  - Suport a la validació de la demanda de serveis, projectes i desplegaments.
  - Gestió de la comunicació al conjunt de proveïdors de serveis (aplicacions, lloc de treball, etc.), respecte els canvis en procediments, actualitzacions de catàleg de serveis tecnològics, etc.
  - Suport durant els processos de licitació proporcionant informació de volumetries, elaborant simulacions d'escenaris, etc.
  - Suport al procés de previsió econòmica de consum de serveis.
  - Disposar de flux de registre i validació de totes les ofertes econòmiques que es facin arribar a client, tant de cost de serveis com de oficina.
  - Quantificar econòmicament els serveis que es prestaran pel desenvolupament del projecte i per les infraestructures requerides, i fer arribar la proposta econòmica per a la seva validació al client. Aquesta valoració econòmica caldrà donar-la d'alta a les eines CTTI i garantir l'acceptació de l'àmbit per a la seva facturació.
  - Validar que les ofertes econòmiques estan incloent el cost de projecte i infraestructura seguint les tarifes marcades per cada tipus de servei.
  - Gestionar la validació, per part del peticionari, de les valoracions econòmiques que apareguin derivades pel projecte.
  - Establir un reporting, transversal i per àmbit, de periodicitat mensual i sota demanda del CTTI, de les demandes realitzades.
- Activitats d'avaluació:

- Realitzar el seguiment dels indicadors de gestió associats als seus àmbits d'actuació i informar i reportar els resultats i l'evolució del seu àmbit d'actuació, així com els possibles riscos i proposar estratègies de mitigació.
- Generació d'informes periòdics amb l'anàlisi de millores a aplicar en les activitats de processos de sistemes d'informació.

## **2.2.5 Servei de suport a la Conciliació i Acceptació de Serveis**

Les activitats principals d'aquest servei són les següents:

- Activitats d'implementació:
  - Gestió del cicle de validació d'inductors:
    - Consolidació i tractament de les dades d'elements de cost (inductors) per posar a disposició de la publicació a INFOTIC.
    - Consolidació i tipificació de les disconformitats reportades per les àrees TIC de CTTI.
    - Vetllar per la seva resolució i consolidar la comunicació cap les àrees TIC de CTTI de les actualitzacions fetes i no fetes.
- Activitats d'execució:
  - Suport a la validació de la facturació mensual dels diferents proveïdors.
  - Suport a la resolució de dubtes econòmics en el procés d'acceptació de costos dels departaments i organismes.
  - Suport a la validació econòmica dels serveis TIC, amb tancament amb els proveïdors i generació d'inductors econòmics dels serveis.
  - Executar els cicles de conciliació per cada tipologia de serveis rebuts pels proveïdors, per tal de verificar que els elements de cost rebuts dels proveïdors responen als serveis rebuts en les condicions establertes de preu, temps i forma.

Pels serveis de connectivitat de dades, veu fixa, videoconferència, xarxa intel·ligent, telefonia mòbil, numeració especial, impressió, elements singulars de Lloc de Treball i desplegament de fibra, el cicle es porta a terme en l'eina SIDENTIC.

Per la resta de serveis es porta a terme a través d'eines ofimàtiques.

L'execució del cicle consisteix en recepcionar els fitxers dels elements de cost/volumetria dels proveïdors, fer el seu tractament, carregar-los a les eines corresponents en funció de la tipologia del servei, executar la comparativa en funció de les regles establertes, i obtenir el resultat de la comparativa.
  - Analitzar el resultat obtingut del cicle de conciliació i tipificar les discrepàncies obtingudes.
  - Gestionar les discrepàncies obtingudes en ares d'assolir la seva resolució.

## 2.2.6 Servei de suport a la provisió de llicències

Les activitats principals d'aquest servei són les següents:

- Activitats d'execució:
  - Suport als departaments i organismes en la gestió de la provisió de les llicències, que comprèn entre d'altres:
    - La gestió de les peticions, adquisicions, cotitzacions, consultes, incidències, etc.
    - La gestió de la demanda anual i la renovació de les llicències.
    - La gestió de l'inventari de llicències, actualitzant i normalitzant la informació.
    - La elaboració i manteniment de les guies de servei i d'usuari.
    - La generació d'inductors i publicació de la informació de llicències a l'INFOTIC.
    - La regularització i conciliació dels indicadors semestral amb els departaments i organismes.
  - Realització de l'aprovisionament de llicències, que comprèn entre d'altres:
    - El seguiment de les ofertes amb els proveïdors, la reclamació d'ofertes pendents, la prioritització en funció de les vigències, etc.
    - El registre de les ofertes validades pels departaments i organismes i la seva actualització a l'inventari.
    - La preparació d'informació per recolzar el procés de negociació de contractacions de llicències amb visió global (economia d'escala).
    - L'elaboració d'informes de contractació.
    - El seguiment de les contractacions.
    - El suport a la gestió dels portals de llicències corporatius del fabricants.
    - La gestió d'incidències en la provisió entre departaments i organismes i el proveïdor/fabricant que subministra la llicència.
  - Realitzar la gestió interna de l'aprovisionament de llicències, que comprèn:
    - Suport a la elaboració de documentació acreditativa per als contractes d'acord marc per recolzar la preparació de documentació de licitacions.
    - Les còpies de seguretat de l'inventari i de les bústies.
    - La conciliació de les dades amb les àrees econòmiques del CTTI.
    - La millora contínua dels informes.
- Activitats d'avaluació:
  - Recopilació d'informació i suport al procés de realització d'auditories.
  - Assegurar la participació, relació i coordinació eficient de tots els actors del procés.
  - Analitzar i implementar la millora contínua del procés i la documentació generada.

### 2.2.7 Servei de suport a la homologació d'equipaments i programari

Les activitats principals d'aquest servei són les següents:

- Activitats de definició:
  - Identificació dels canvis de tecnologia i analitzar el possible impacte en els elements desplegats en servei.
- Activitats d'implementació:
  - Acompanyament als proveïdors dels serveis per l'adaptació dels nous equipaments per seguir els estàndards marcat dintre del servei.
  - Disposar de tota la documentació tècnica i validada abans dels desplegaments de serveis.
  - Definir els pla d'implementació per fases per tots els desplegaments dintre del cicle de vida dels productes.
- Activitats d'execució:
  - Validació i test d'elements de serveis TIC (nous equips, terminals, etc.).
    - Compliment de les normes que marcadess per CTTI per la integració a producció d'una nova solució o la modificació d'una ja existent.
    - Validació i homologació de nou equipament (LAN, lloc de treball, perifèrics, etc.), terminals, etc. i validar la compatibilitat amb els serveis existents.
  - Control versionatge del parc de lloc de treball i seguiment estandardització.
  - Creació i actualització de la documentació de tot l'equipament desplegat per fer-ne difusió incorporant totes les incompatibilitats o problemàtiques conegudes amb l'objectiu de estandarditzar l'equipament desplegat.
  - Disposar de diferents possibilitats per a cada categoria a nivell de fabricant per poder garantir una millor disponibilitat del mateix.
  - Disposar de totes les proves realitzades i documentades amb evidències per garantir que l'equipament pot entrar en servei sense generar incidents en el servei.
  - Disposar d'un calendari d'actualitzacions dels diferents productes que es fan servir als diferents serveis i fer seguiment de l'execució del mateix.
- Activitats d'avaluació:
  - Creació d'informes de noves homologacions de productes.
  - Creació d'informes de l'estat del cicle de vida dels productes desplegats als àmbits i fer difusió.

Aquest servei requereix d'una dedicació elevada pels serveis de Lloc de Treball indicats anteriorment.

### 3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

#### 3.1 Equip tècnic

L'equip que presta el servei objecte d'aquest contracte:

- Ha de disposar dels coneixements funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional del contracte així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen.
- Disposarà d'un manual operatiu complert amb tota la documentació necessària per l'equip del servei.
- Estarà conscienciat i rebrà formació del marc normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.

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/a Especialista:** Perfil amb titulació universitària, o cicle formatiu de grau superior, que hagi treballat en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 4 anys, siguin aquests del sector públic o privat. 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 necessari en el suport a l'operativa.
- 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 treballat en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 2 anys, siguin aquests del sector públic o privat. 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 d'operativa dels serveis 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 Junior:** 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 l'últim any. Realitzarà les següents funcions principals:

- Administrar, configurar i gestionar les incidències de les eines del servei.
- Elaborar documentació tècnica.
- Donar suport a l'equip en l'operativa i la gestió del servei
- Preparar documentació per activitats i comunicacions.

Es considera el següent equip de treball mínim, detallat segons els perfils:

| Equip de treball         | Número |
|--------------------------|--------|
| Consultor/a Especialista | 6      |
| Consultor/a              | 14     |
| Consultor/a Júnior       | 9      |
| Tècnic/a Júnior          | 2      |
|                          | 31     |

Es considera la següent distribució dels perfils especificats:

| Servei                                                                                   | Recursos |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Servei de suport a la governança de la disponibilitat, capacitat, continuïtat i operació |          |
| Consultor/a Especialista                                                                 | 4        |
| Consultor/a                                                                              | 3        |
| Consultor/a Júnior                                                                       | 3        |
| Tècnic/a Júnior                                                                          | 1        |
| Servei de suport a la Coordinació de la seguretat                                        |          |
| Consultor/a                                                                              | 1        |

|                                                                                   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---|
| Servei de suport a l'entrega del servei a departaments i organismes               |   |
| Consultor/a Especialista                                                          | 2 |
| Consultor/a                                                                       | 5 |
| Consultor/a Júnior                                                                | 1 |
| Servei de suport a la gestió de la demanda operativa de departaments i organismes |   |
| Consultor/a                                                                       | 2 |
| Consultor/a Junior                                                                | 1 |
| Tècnic/a Júnior                                                                   | 1 |
| Servei de suport a la Conciliació i Acceptació de Serveis                         |   |
| Consultor/a                                                                       | 1 |
| Consultor/a Junior                                                                | 2 |
| Servei de suport a la provisió de llicències                                      |   |
| Consultor/a                                                                       | 1 |
| Consultor/a Júnior                                                                | 1 |
| Servei de suport a la homologació d'equipaments i programari                      |   |
| Consultor/a                                                                       | 1 |
| Consultor/a Júnior                                                                | 1 |

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

### 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 es prestarà 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 d'oficina 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 sobretaula/portàtils, tabletas, 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 6. 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 de projectes                         | AKISTIC    | Clarity                                         | Usuari                                                            |
| 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 Apptio                          | Administració i configuració                                      |
| Execució de processos de càrrega            | Suite O365 | Office 365 de Microsoft                         | Creació i manteniment dels automatismes i integració en el Tenant |
| 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.
- 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 ...).
- Proposar millores a les eines i a les operatives per obtenir més eficiència i eficàcia en tot el procés (llicons apreses de l'activitat diària, etc).

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**

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

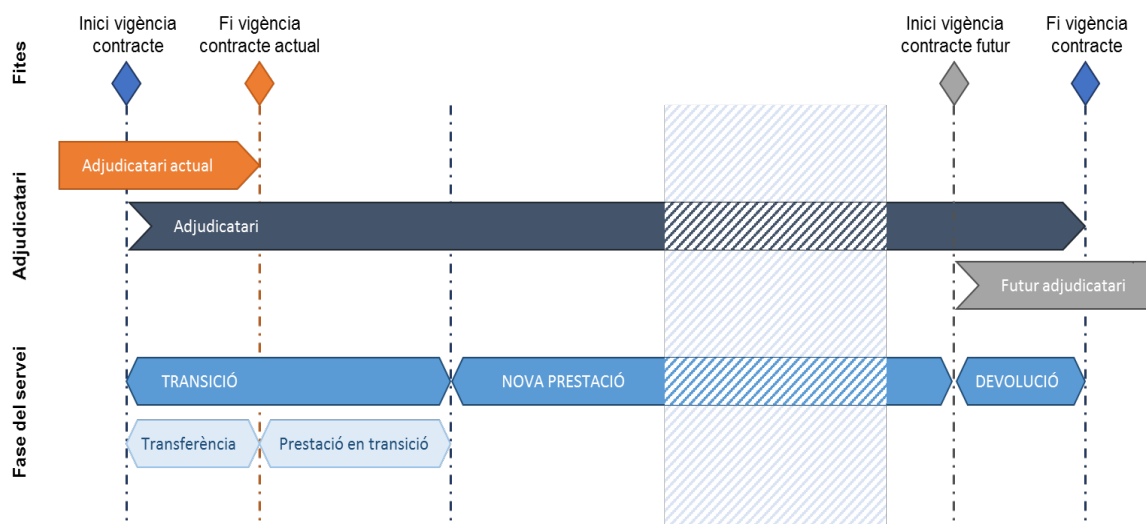


Figura 1: Fases del Servei

- **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 duen 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. 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 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

continuitat 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.

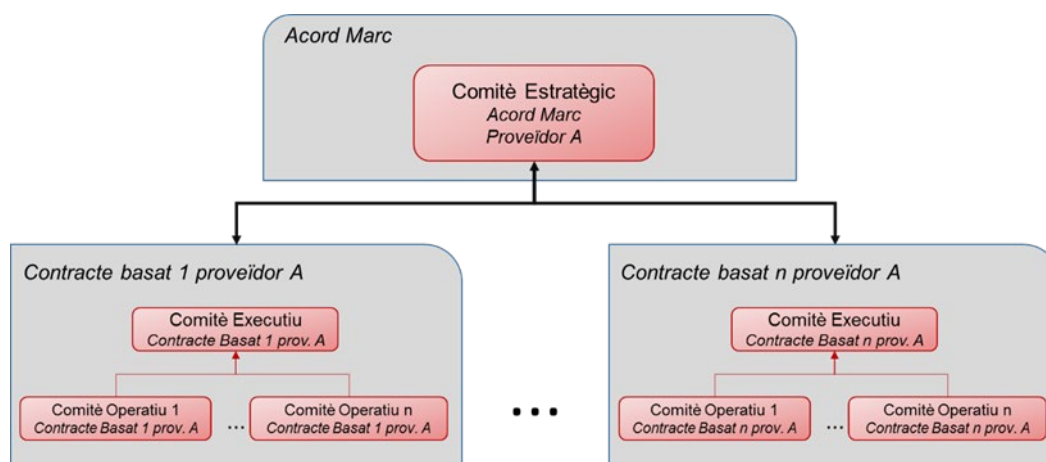
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

## 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 deriven. Aquests comitès tindran també com a funció executar el mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

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

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



## 5.1 Model de relació de l'Acord Marc

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

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

### 5.1.1 Comitè Estratègic de l'Acord Marc

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

| Títol                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comitè Estratègic de l'Acord Marc                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                              |                                                                                                                                                                                   |
| Participants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                                                                                                                   |
| CTTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Generalitat                                                                                  | Proveïdor                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de Contracte de l'Acord Marc</li> <li>- Direcció del CTTI</li> <li>- Responsables del servei (si escau)</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul>                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de l'àmbit client (si escau)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de compte</li> <li>- Responsables de serveis</li> <li>- Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)</li> </ul> |
| Objectius                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                              |                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcar les directrius estratègiques</li> <li>- Identificar les directrius tàctiques a traslladar als contractes basats.</li> <li>- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en els diferents contractes basat durant en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.</li> </ul> |                                                                                              |                                                                                                                                                                                   |

| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Fer el seguiment de les incidències en el compliment de les obligacions contractuals dels diferents contractes basats.</li> <li>- Fer seguiment globals del model econòmic dels diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments.</li> <li>- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei dels diferents contractes basats per escalar-les a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Identificar oportunitats de millora de la qualitat global del servei.</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entrades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Sortides                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes i quadres de comandament dels contractes basats.</li> <li>- Actes comitès executius dels contractes basats</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta (signada entre les parts)</li> <li>- Decisions preses</li> <li>- Directrius a traslladar pels contractes basats.</li> <li>- Propostes a l'Òrgan de Contractació</li> </ul> |
| 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 rebí 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                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                           |
| <i><b>CTTI</b></i>                                                                                                                                                                                                             | <i><b>Generalitat</b></i>                                                                                                                                             | <i><b>Proveïdor</b></i>                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable del Contracte Basat</li> <li>- Responsable/s del servei</li> <li>- Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau)</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau)</li> <li>- Responsable del Departament o àmbit client (si escau)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de serveis del contracte</li> <li>- Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)</li> <li>- Responsable de compte (si escau)</li> </ul> |
| Objectius                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                           |

| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcar les directrius tàctiques</li> <li>- Identificar les directrius a traslladar al nivell operatiu.</li> <li>- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.</li> <li>- Realitzar el seguiment dels ANS associats als contracte basat, fent èmfasi en els desviaments.</li> <li>- Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del marc del contracte basat (riscos, incidents del període...).</li> <li>- Fer el seguiment de les obligacions contractuals.</li> <li>- Fer el seguiment del model econòmic.</li> <li>- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Identificar possibles modificacions del contracte basat per i proposar a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Acordar els quadres de comandament del contracte basat.</li> <li>- Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entrades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Sortides                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes i quadres de comandament de seguiment</li> <li>- Actes comitè operatiu contracte basat</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta (signada entre les parts)</li> <li>- Decisions preses</li> <li>- Propostes pel comitè estratègic de l'AM</li> <li>- Propostes per l'Òrgan de Contractació mitjançant el comitè estratègic de l'AM</li> </ul> |
| Periodicitat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Semestral o a petició del CTTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                            |

### 5.2.2 Estructura de responsabilitats

El proveïdor assignarà un responsable de serveis del contracte.

#### 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.

### 5.3 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.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Títol</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Comitè Operatiu Contracte Basat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Participants</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>CTTI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Generalitat</b> | <b>Proveïdor</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables del servei</li> <li>- Responsable del Contracte Basat (si escau)</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables operatius del servei</li> <li>- Responsable de serveis del contracte (si escau)</li> </ul>                                                                                                                                                         |
| <b>Objectius</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realitzar el seguiment i control de l'operació i provisió dels serveis del contracte basat.</li> <li>- Fer el seguiment dels ANS del contracte basat.</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.</li> <li>- Identificar possibles millores detectades en el servei per escalar al comitè executiu.</li> <li>- Identificar possibles canvis detectades en el servei per escalar al comitè executiu.</li> <li>- Tractament de les problemàtiques específiques</li> <li>- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis.</li> <li>- Qualsevol altre seguiment operatiu específic del model de gestió del servei del contracte basat.</li> </ul> |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Entrades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    | <b>Sortides</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quadres de seguiment del servei i ANS</li> <li>- Anàlisi i propostes de millora</li> <li>- Incidències detectades</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta</li> <li>- Propostes al comitè executiu del contracte basat</li> <li>- Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei.</li> <li>- Nous procediments operatius</li> <li>- Decisions preses</li> </ul> |
| <b>Periodicitat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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.

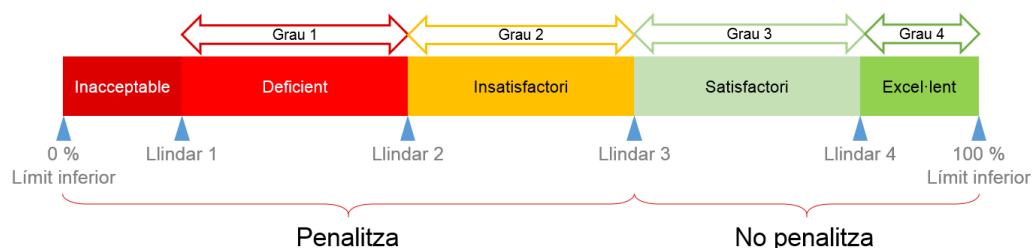
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

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 exigít. 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<br>Grau 1 | Llindar<br>Grau 2 | Llindar<br>Grau 3 | Llindar<br>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.

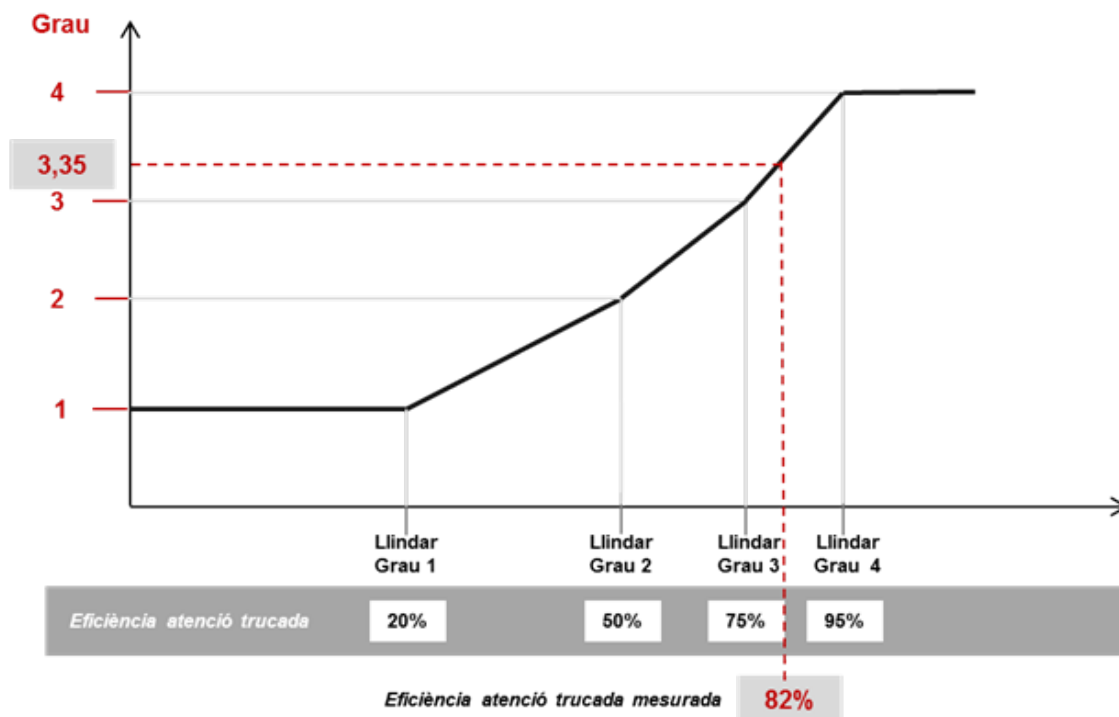
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar 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.<br><br>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:<br><br>$\frac{\#rotacions\ amb\ compliment}{\#rotacions} \times 100$<br>On:<br><i>#rotacions amb compliment</i> : nombre de rotacions amb transició igual o superior al valor objectiu durant el període.<br><i>#rotacions</i> : nombre total de rotacions durant el període.<br><br>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:<br><br>$\frac{\#rotacions}{\#persones\_equip\_contracte} \times 100$<br>On:<br><i>#rotacions</i> : número de canvis de personal a l'equip de treball assignat al servei durant el període.<br><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           |

|        |                                   |                                                                                                                                                                      |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                            |     |     |     |      |                                                                                                                                                         |                                                                                                                          |
|--------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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:<br><br><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.<br><br>S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment amb data acordada. | Gestió del servei | Percentatge del compliment de les fites acordades:<br><br>$\frac{\#fites \text{ dins del termini}}{\#fites} \times 100$<br>On:<br><br><i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades durant el període.<br><br><i>#fites</i> : nombre total de fites durant el període.                                                                                                                                                                                                                 | Trimestral                                                                 | 65% | 80% | 95% | 100% | El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura  | Qualitat de les fites acordades                                                                                          |
| REP005 | Indicadors del servei             | Compliment del lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament d'acord amb la periodicitat prevista, pactada a l'inici del servei.             | Reporting         | Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament:<br><br>$\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$<br>On:<br><br><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.<br><br><i>#indicadors</i> : 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.<br><br>Valor objectiu <= 10 dies naturals<br><br>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 | <p>Percentatge d'aplicació de les accions de millora presentades:</p> $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades} \times 100$ <p>On:</p> <p><i>#accions de millora implementades</i>: nombre de millores implementades durant el període.</p> <p><i>#accions de millora presentades</i>: nombre de millores presentades per implementar en el període.</p> <p>Les accions de millora seran identificades sobre el Pla de Millora que l'adjudicatari haurà de presentar sobre cada iteració.</p> | 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 |
|--------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|