



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT A LA GESTIÓ DE PROJECTES
ESTRATÈGICS TIC I GOVERNANÇA DE FONS EUROPEUS DEL DEPARTAMENT
D'EDUCACIÓ**

Expedient núm.: CTTI-2024-15

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

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

Índex de clàusules i annexos

1.	OBJECTE	3
1.1.	Objectius	3
2.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	4
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	9
3.1.	Equip de treball	9
3.2.	Calendari i horari	10
3.3.	Ubicació i recursos necessaris	10
3.4.	Seguiment del Servei	11
3.5.	Eines i llicències	11
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	13
4.1.	Fases de prestació del servei:	13
4.1.1.	Pla de Transició:	14
4.1.2.	Pla de Devolució del Servei:	15
5.	MODEL DE RELACIÓ	16
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	20
1.1	Característiques dels Indicadors	20
1.2	Càlcul dels Indicadors	21
1.3	Relació ANS	23
1.4	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	23
1.5	Modificació dels indicadors i nivells de servei	23
1.6	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	23
Annex.	Detall Acords de Nivell de Servei	24

1. OBJECTE

L'objecte del present contracte és un servei de suport als projectes estratègics que determini la direcció de l'Àrea TIC del Departament d'Educació. Caldrà assegurar uns serveis de suport transversals en tots els projectes, proporcionant tant una visió estratègica com executiva dels mateixos, garantint una qualitat en l'execució dels projectes estratègics, la gestió del canvi i riscos, comunicació interna i externa, i gestió del coneixement. Dins d'aquests projectes estratègics s'hi troben, entre d'altres, els procedents del Pla d'Educació Digital (PEDC), com dels projectes de Digitalització i Steam, on la majoria són finançats amb fons europeus.

També serà objecte del contracte el servei de suport en el seguiment de pressupostos, control econòmic i seguiment de la demanda dels projectes del Departament d'Educació, ja siguin finançats o no amb fons europeus.

Per altra banda, serà necessari el servei de suport a la governança en tot ho relacionat amb la gestió i seguiment dels fons europeus dels diferents projectes i operacions del Departament d'Educació, amb tot el que comporta la gestió, control i seguiment d'aquests projectes i operacions.

Per poder complir l'objectiu descrit, aquesta contractació de serveis es tradueix en recursos especialitzats de consultoria que es poden agrupar en els següents àmbits d'activitats de servei:

- Àmbit de suport a la estratègia, gestió, coordinació i gestió del canvi de projectes estratègics.
- Àmbit de suport a la gestió de la demanda de projectes estratègics del Departament.
- Àmbit de suport en la governança dels Fons Europeus.

1.1. Objectius

Els objectius generals a assolir amb aquesta licitació són:

- Suport en la coordinació i execució de projectes estratègics determinats per la direcció de l'Àrea TIC del Departament d'Educació.
- Execució de projectes estratègics provinents del PEDC, i del projecte de Digitalització i Steam.
- Suport en la gestió de la demanda, agregant, donar resposta i formalitzar a les necessitats i iniciatives del departament i entitat TIC, d'una forma centralitzada, optimitzada i transparent.
- Suport en la gestió pressupostària.
- Suport en la governança dels fons europeus, dels projectes finançats amb aquests i les corresponents gestions que corresponguin a la tipologia de projectes.

- Disposar d'un reporting complert, global i transversal, de totes les activitats que s'esdevinguin del servei.

Per assolir aquests objectius, a continuació, es detallen els serveis i les tasques que l'adjudicatari haurà de realitzar en relació a aquesta licitació.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Per tal de donar resposta a les necessitats de la present licitació, a continuació s'exposen dels tres àmbits les principals activitats. Remarcant la necessitat de disposar d'una única oficina la qual pugui cobrir d'extrem a extrem les diferents activitats per aconseguir tenir una visió transversal.

ÀMBIT DE SUPORT A LA ESTRATÈGIA, GESTIÓ, COORDINACIÓ I GESTIÓ DEL CANVI DE PROJECTES ESTRATÈGICS

A. Suport a la estratègia de projectes:

- Suport a l'execució i seguiment de projectes estratègics TIC del Departament d'Educació.
 - Establir i implantar metodologies per identificar les principals necessitats dels diferents projectes estratègics del departament i alinear les iniciatives en i les noves que es detectin.
 - Impulsar i facilitar la definició, seguiment i actualització dels plans que sorgeixin de les dues secretaries del Departament, garantint l'alineament amb els projectes i sistemes d'informació corporatius de la Generalitat.
 - Elaborar el material necessari per a la gestió del coneixement d'aquestes iniciatives i portar a terme les accions comunicatives requerides.
 - Proposar millores i properes accions per fixar un full de ruta i definició del model de seguiment i reporting.
 - Proposar i organitzar eines de la suite office 365 per a fer-ho possible.
 - Reportar i/o coordinar el reporting de les actuacions finançades amb fons europeus liderades pel departament, mitjançant les eines corporatives adhoc.

- Suport al seguiment i impuls dels projectes liderats pel Departament d'Educació en els que hi poden participar altres Departament de la Generalitat de Catalunya i/o sector públic.
 - Donar suport i coordinar-se amb les oficines tècniques o equips de treball d'altres Departaments o entitats del sector públic que participin en el desplegament de nous serveis liderats des del Departament d'Educació.
 - Definir el model de relació i seguiment que permeti la definició, execució i seguiment dels projectes estratègics emmarcats en aquesta categoria.
- Definició del model d'indicadors principals dels projectes estratègics.

En general qualsevol activitat d'assessorament estratègic i d'alineament dels projectes estratègics que el Departament necessiti.

B. Suport a la gestió i coordinació de projectes:

- Donar suport a la gestió, seguiment i control de projectes estratègics, finançats o no amb fons europeus, garantint la seva execució amb èxit en abast, termini, cost i qualitat.
 - Recull d'informació sobre l'execució del projecte i reporting.
 - Gestió i control de la planificació i cronograma del projecte.
 - Identificació dels riscos del projecte i proposta de plans de mitigació.
 - Control de canvis (i impacte econòmic si se'n deriva).
 - Definició de l'inventari de peticions pendents.
 - Priorització de millores.
 - Control de la qualitat i compliment de l'abast funcional dels lliurables.
 - Gestió del coneixement i documental dels projectes.
 - Assegurar el compliment de les metodologies definides.
 - Gestió i seguiment mitjançant les eines corporatives de gestió (Clarity, Remedy, entre d'altres).
 - Suport en la gestió de l'escalat, seguiment i resolució d'incidències.

- Assegurar la correcta posada en producció dels nous serveis.
- Donar suport a la revisió i millora dels processos de negoci per assolir els objectius de cadascun dels projectes, així com mantenir en tot moment una orientació a generar coneixement i valor a partir de la dada, facilitant al negoci la presa de decisions.
- Donar suport al Responsable de Seguretat de la Informació (RSI) per assegurar el compliment de les directrius de Ciberseguretat, establertes per l'Agència de Ciberseguretat, al llarg del cicle de vida dels sistemes d'informació i, en el marc d'aquesta contractació, principalment en tot el cicle de vida del desenvolupament dels nous sistemes d'informació.

En general qualsevol altre activitat de suport a la gestió i coordinació de projectes estratègics.

C. Suport a la gestió del canvi en projectes:

- Facilitarà l'execució de les actuacions necessàries per fer una òptima gestió del canvi dels projectes estratègics, detectant possibles riscos i fent propostes de mitigació d'aquests riscos. Donarà suport al negoci en la coordinació i implementació de les mesures correctores que se'n puguin derivar.
- Donarà suport a l'establiment i implantació de metodologies de gestió del canvi, identificant els principals beneficis dels projectes estratègic, posant en valor els avantatges que suposarà per a cadascun dels actors implicats.
- Identificarà i gestionarà les possibles dificultats i riscos que suposarà l'adopció de les noves maneres de treballar segons les funcions de cada actor, fent propostes de mitigació en base a l'elaboració de casos d'ús que s'inclouran en les activitats de formació.
- Proporcionarà el suport necessari per a l'elaboració de material de comunicació i formació, i la seva difusió en diferents jornades, canals i públic objectiu; i es farà un seguiment per a mesurar l'impacte de la comunicació i el grau de compliment dels objectius, donant suport a la creació de mecanismes per mesurar la satisfacció dels diferents actors beneficiats en relació als projectes duts a terme.
- Suport a la confecció i execució del pla de comunicació.

- Identificació de les necessitats de comunicació mitjançant sessions de treball amb la Direcció del projecte. Suport en l'elaboració d'un pla de comunicació que contempli la definició dels seus objectius, canals de comunicació, detall de la comunicació interna i la comunicació externa; així com la definició de les principals fites i actuacions comunicatives a dur a terme
- Identificació d'agents clau, fent una categorització d'aquests segons els seus interessos per poder identificar les necessitats comunicatives de cadascun.
- Elaboració de casos d'èxit i difusió de bones pràctiques.
- Seguiment de l'impacte de la comunicació i del compliment dels objectius establerts en els projectes.

Qualsevol altre activitat de suport a la gestió del canvi en projectes de transformació digital.

ÀMBIT DE SUPORT EN LA GESTIÓ DE LA DEMANDA DE PROJECTES ESTRATÈGICS DEL DEPARTAMENT

- Suport a la gestió de la demanda, seguiment i control de projectes.
 - Visió global dels projectes.
 - La recepció, anàlisi i resposta a la demanda. Gestionar la demanda (suport en el descobriment i recollida d'oportunitats, concreció, gestió de la cartera segons les prioritats del negoci i les possibilitats, etc.).
 - Gestió de projectes a l'eina Clarity:
 - Validació de la planificació i mapeig de fites de facturació
 - Seguiment de la validació de fites
 - Revisió i validació d'informes de seguiment de proveïdors.
 - Donar suport als gestors pel seguiment de projectes departamentals cobrint totes les fases del cicle de vida des de l'anàlisi d'impacte fins a la gestió del canvi i el suport i garantint la metodologia i la documentació, la gestió de recursos i que el resultat del projecte estigui alineat amb l'abast i els objectius del negoci
 - Donar suport a la gestió d'aplicacions departamentals específiques, incloent el suport funcional, tècnic, avaluació de riscos i oportunitats, indicadors d'utilització, etc.

- La realització i execució de totes les tasques definides pel seguiment i control fins a la finalització i tancament documental dels projectes que se'n derivin de la implementació de les solucions TIC en resposta a la demanda, en les que si troben la gestió i control pressupostari dels mateixos.
- La realització de les activitats definides per al seguiment i mesura del funcionament i ús de les solucions TIC, l'impuls i activació dels mecanismes per resoldre els problemes detectats a aquestes d'una manera eficaç i eficient en el mínim temps possible, el mínim perjudici als seus usuaris i el màxim de seguretat i qualitat; i l'anàlisi i avaluació d'aquestes per a la seva millora contínua.
- Reporting i anàlisi: quadres de comandament i fites de negoci.
- Suport a la revisió i millora de processos de negoci per garantir l'assoliment dels objectius de negoci marcats.

ÀMBIT DE SUPORT A LA GOVERNANÇA DE FONTS EUROPEUS:

- Donar suport al seguiment del pressupost i control econòmic dels projectes estratègics, finançats amb fons europeus (FEDER, MRR, REACT i d'altres tipologies) del Departament d'Educació.
- Identificar els actors involucrats en la gestió dels fons europeus, rols i responsabilitats i establir el model de relació per aconseguir una correcta coordinació i gestió dels fons pels projectes impulsats des del Departament.
- Anàlisi, recull i elaboració de la documentació necessària sol·licitada per a la tipologia de projectes pel bon seguiment i estat dels mateixos que l'Estat espanyol, CTTI, DGADO o altres sol·licitin tals com:
 - Pressupost
 - Evidències
 - Justificants
 - Auditories
 - Bones pràctiques
 - Plans de comunicació
 - Altra documentació que sol·licitin.
- Anàlisi de la normativa: seguiment de convenis, identificació de noves oportunitats, etc.

- Donar suport al control i seguiment pressupostari dels projectes finançats amb fons europeus.
- Suport en la gestió del coneixement i repositori de dades.
- Recull i anàlisi de les dades dels projectes per a la elaboració d'indicadors de seguiment; reporting.

En general, qualsevol altre activitat de suport a la gestió dels fons europeus que el Departament necessiti.

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

3.1. Equip de treball

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

Es consideren sense detriment de la proposta de l'adjudicatari, els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat.

Perfil	Número de recursos
Cap de projecte	1
Consultor/a especialista	3
Consultor/a	5
Consultor/a júnior	6
Total	15

Dels perfils anteriors, com a mínim i sens perjudici dels perfils addicionals que incorpori a l'equip el licitador, s'ha d'adscriure al contracte un consultor especialista amb 2 anys d'experiència en gestió de fons europeus i d'un consultor amb 1 any d'experiència en gestió de fons europeus.

- Cap de projecte:

Serà l'interlocutor principal i supervisarà la prestació del servei de suport, objectius i fites fixades.

- **Consultor/a especialista:**

Aquest perfil participa aportant lideratge, experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball.

Adicionalment, recau en aquesta funció la direcció adequada, eficient i en màxima qualitat del servei a través de la capacitat de diàleg, empatia i capacitat d'alineament tant amb Departament i els centres de competència de l'ATIC del Departament, com amb altres unitats del CTTI i la resta d'actors implicats en els projectes.

- **Consultor/a:**

L'objectiu principal és garantir la gestió, la planificació, el control, el seguiment i el desplegament dels projectes liderats pel Departament, sota l'àmbit de responsabilitat de cada Centre de Competència de l'ATIC del Departament. Inclou les tasques de reporting i control addicionals quan els projectes són de finançament amb fons europeus.

Adicionalment, aquest donarà suport al consultor/a especialista que ha de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de detall de les activitats relacionades amb els diferents àmbits de treball.

- **Consultor/a júnior:**

Perfil de suport al la resta de perfils definits anteriorment en el mateix apartat els quals han de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de detall. Han de ser persones amb projecció i capacitat d'evolucionar dins del servei.

Un requisit indispensable, i demostrable, serà que com a mínim un consultor/a júnior, demostrï coneixements sobre Fons Europeus i doni suport al consultor/a especialista en l'àmbit.

Per a més informació de les funcions a realitzar dins del contracte, revisar l'apartat 1.2 Descripció del servei.

3.2. Calendari i horari

Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de Dies Laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels centres de treball de la Generalitat que faci ús dels serveis TIC objecte d'aquesta licitació. La comunicació amb el personal de l'àrea TIC del Departament d'Educació es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00h i les 17:00h.

3.3. Ubicació i recursos necessaris

El personal de l'oficina desenvoluparà la seva activitat en qualsevol de les ubicacions del Departament d'Educació. Previ acord amb l'Àrea TIC, cas que les condicions del servei ho permetin, el servei es podrà prestar a les ubicacions de l'adjudicatari.

Per necessitat d'execució d'algun servei, els seus components es podran desplaçar a qualsevol edifici de la Generalitat o edificis on proveïdors de la Generalitat prestin els seus serveis. En el cas que hi hagi desplaçaments aquests han d'estar inclosos en el preu i seran assumits per l'adjudicatari

En les corresponents ubicacions es proporcionarà el mobiliari del lloc de treball, 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 de sobretaula/portàtils, pantalles, tauletes, terminals de telefonia mòbil, etc.) així com el programari i llicenciamment bàsic (suite Office) per al desenvolupament de les seves tasques.

Com a equipament bàsic, tots els membres de l'oficina hauran de disposar com a mínim d'ordinador portàtil i telèfon mòbil de tipus smartphone.

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 "ACORDS DE NIVELL DE SERVEI". Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

3.5. Eines i llicències

L'oficina haurà d'aportar les llicències necessàries per realitzar les tasques i activitats definides. La modalitat i tipologia de les llicències serà escollit sota el criteri de l'Oficina, tenint present però, que haurà de cobrir les necessitats operatives per prestar el servei, tenint en compte que les eines principals són:

- AKISTIC, com a eina de control de fites de projecte (basat en el producte Clarity)
- PAUTIC, com a eina de gestió dels serveis TIC (basat en el producte Remedy)

Caldrà que el personal de l'oficina disposi d'un paquet office, en especial un programa de gestió de projectes que sigui compatible amb Microsoft Project.

Per altra banda, caldrà que el personal que treballi amb els quadres de comandament de l'oficina disposi de llicències de POWER BI de Microsoft, entre d'altres d'eines del mateix paquet Office 365 que siguin necessàries per a les activitats que hagi de realitzar la oficina.

De forma general, els processos de governança dels serveis TIC se suporten en un conjunt d'eines. Aquestes eines seran determinades i/o proporcionades pel CTTI. S'hauran de complir els següents condicionats:

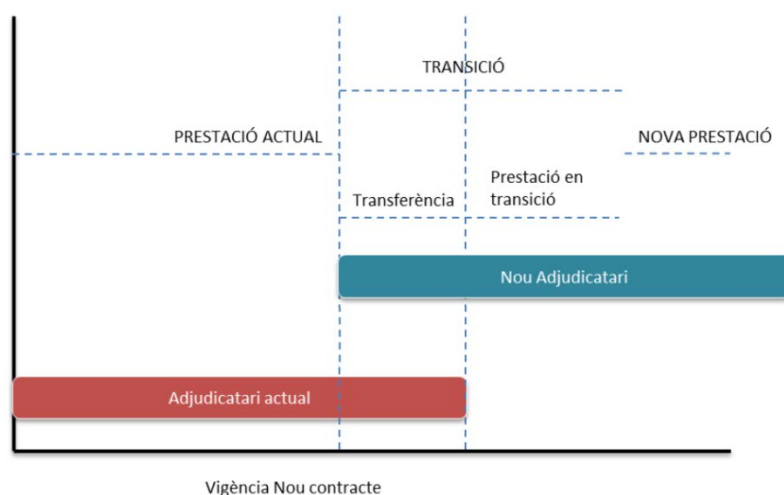
- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
- L'adjudicatari es farà càrrec, en cas que n'hi hagi, dels costos associats a l'ús per part de l'Oficina d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc.).
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions 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 evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte.
- El CTTI es reserva el dret d'incorporar noves eines. En qualsevol cas, es donarà un preavís als proveïdors 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 servei.

Per a aquelles eines de governança que ja estan disponibles l'adjudicatari es compromet a utilitzar-les adequadament en un període de 2 mesos. Per a les noves eines que el CTTI implementarà, el CTTI comunicarà el full de ruta d'aquestes, i l'adjudicatari s'adaptarà planificadament en un termini de 2 mesos, a partir de la data de la comunicació formal de la implantació.

4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1. Fases de prestació del servei:

L'adjudicatari haurà de presentar en la seva oferta tècnica una planificació considerant la següent terminologia:



- **Prestació actual:** Fase en què els actuals proveïdors o el propi CTTI es fan càrrec dels serveis.
- **Transició:** És el període que va des de l'entrada en vigor del contracte fins l'estabilització dels serveis en els nivells establerts en aquest plec. La transició tindrà una durada màxima de 15 dies laborables des de la data d'adjudicació.
Durant la transició es duran a terme les següents activitats:
 - Transferència: El nou adjudicatari es posarà en contacte amb l'actual per dur a terme les tasques de transferència del servei, traspàs de coneixement i l'habilitació de l'operació. Durant aquesta fase l'actual adjudicatari continua prestant el servei.
 - Prestació en transició: El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans (inici facturació del servei). Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei.
- **Nova prestació:** un cop finalitzi la fase de transició, i superat el període de prova, l'adjudicatari prestarà els serveis en les condicions que s'especifiquen en aquest document.

- **Reversió o Devolució del servei:** que inclou l'enumeració de totes les activitats de transferència del servei i del coneixement a un tercer proveïdor, en els casos en els quals així es decideixi per part del CTTI.

4.1.1. Pla de Transició:

En aquest s'inclourà:

1. Planificació detallada de la fase de transferència de coneixement i grau d'implicació dels diferents actors.
2. Pla de fites principals de la transició.
3. Pla d'activació del servei

El *Pla d'activació del servei* indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei, així com la llista de control que s'utilitzarà per comprovar que tots els elements computables poden ser gestionats correctament. Aquesta llista de control s'utilitzarà els dies en què s'executin les fites de transferència de responsabilitat com a seqüència d'accions necessàries per assumir el control del servei.

Aquestes verificacions inclouran, entre d'altres:

- Verificació de la configuració adequada de les eines a utilitzar (grups, assignació de treballs, etc.).
- Verificació que estan disponibles els treballs en vol actualitzats.
- Comprovació de l'accés de tots els usuaris que han de donar servei. - Verificació que la documentació estigui disponible.
- Verificació de la revocació dels usuaris del proveïdor sortint.

A més, el pla d'activació del servei haurà d'incloure un Pla de contingència per garantir la continuïtat del servei en cas de problemes durant la transferència. On s'inclourà:

- Planificació de la incorporació de recursos al servei.
- Pla de riscos de la transició, incloent-hi la identificació de riscos principals i les accions associades.
- Identificació de recursos de principal importància per a la correcta prestació del servei, si n'hi ha.
- Mètode de gestió de treballs en curs, entesos com aquelles activitats o tasques que estan iniciades o previstes en el moment que el proveïdor entrant assumeix la responsabilitat del servei.

4.1.2. Pla de Devolució del Servei:

La durada del pla de devolució variarà en funció de la tasca realitzada. Per a la gestió de projectes de transformació de negoci i/o digital es consideren entre 2 i 4 setmanes en funció del volum i complexitat dels projectes gestionats.

El Pla de devolució inclourà els següents continguts:

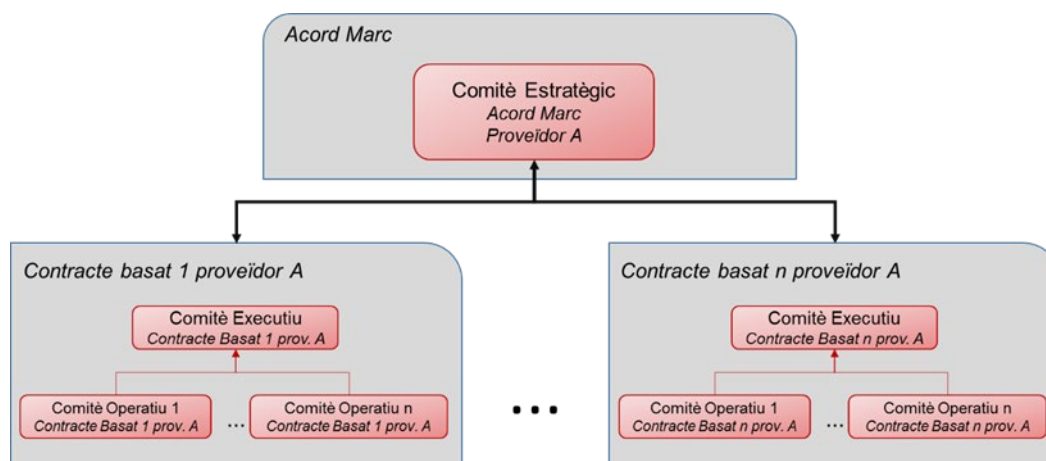
- Model de relació (comitès, reunions, etc.)
- Descripció dels continguts que inclouen el coneixement adquirit (manuals, documents de processos i procediments, etc.)
- Lliurable preparat per al procés de transició
- Eines utilitzades (informes, quadres de comandament)
- Repositori documental (serà gestionat amb eines pròpies del CTTI, Sharepoint, PORTIC, etc.)

5. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació es basa en establir els comitès i el funcionament d'aquests, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució dels serveis descrites en aquest plec i dels contractes basats que se'n derivin. Aquests comitès tindran també com a funció executar el mecanisme per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

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

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



1. Model de relació de l'Acord Marc

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

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

1.1. Comitè Estratègic de l'Acord Marc

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

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

Objectius	
- Marcar les directrius estratègiques - Identificar les directrius tàctiques a traslladar als contractes basats. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en els diferents contractes basats durant el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits al diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments. - Fer el seguiment de les incidències en el compliment de les obligacions contractuals dels diferents contractes basats. - Fer seguiment global del model econòmic dels diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei dels diferents contractes basats per escalar-les a l'òrgan de contractació. - Identificar oportunitats de millora de la qualitat global del servei. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal.	
Entrades	Sortides
- Informes i quadres de comandament dels contractes basats. - Actes comitès executius dels contractes basats - Decisions a prendre	- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Directrius a traslladar pels contractes basats. - Propostes a l'Òrgan de Contractació
Periodicitat	
Anual o a petició del CTTI	

1.1.1.Estructura de responsabilitats

Amb independència del disseny organitzatiu de cada contracte basat d'acord marc, l'equip de treball a nivell global d'acord marc estarà compost, com a mínim, per un responsable de compte (comú per a tots els lots).

Responsable de compte

Aquesta figura és única per proveïdor. És la figura de referència i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins la devolució del mateix. Ha de ser garant de l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre CTTI i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

- Consolidar i aportar al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada en base al coneixement del model) que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida de l'Acord Marc.
- Ser l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídica-legal per tots els serveis/contractes prestats per l'adjudicatari. Serà el responsable de la 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.

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

El model de relació a nivell de contracte basat es durà a terme en dos únics comitès que gestionaran el nivell executiu i el nivell operatiu dels contractes basats.

2.1. Comitè Executiu del Contracte Basat

Aquest comitè executiu es durà a terme per cada un dels contractes basats adjudicats.

La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui semestral, però aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei.

Títol		
Comitè Executiu de Contracte Basat		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsable del Contracte Basat - Responsable/s del servei - Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau) - Responsable del Departament o àmbit client (si escau)	- Responsable de serveis del contracte - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau) - Responsable de compte (si escau)
Objectius		
- Marcar les directrius tàctiques - Identificar les directrius a traslladar al nivell operatiu. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Realitzar el seguiment dels ANS associats als contracte basat, fent èmfasi en els desviaments. - Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del marc del contracte basat (riscos, incidents del període...). - Fer el seguiment de les obligacions contractuals. - Fer el seguiment del model econòmic. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació. - Identificar possibles modificacions del contracte basat per i proposar a l'òrgan de contractació. - Acordar els quadres de comandament del contracte basat. - Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.		
Entrades		Sortides

- Informes i quadres de comandament de seguiment - Actes comitè operatiu contracte basat - Decisions a prendre	- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Propostes pel comitè estratègic de l'AM - Propostes per l'Òrgan de Contractació mitjançant el comitè estratègic de l'AM
Periodicitat	
Semestral o a petició del CTTI	

2.1.1. Estructura de responsabilitats

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

Responsable de serveis del contracte

Professional amb més de 8 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el lot. Realitzarà funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents caps d'equip/ projecte. Vetllarà per la correcta coordinació dels serveis del contracte tot garantint-ne l'assoliment dels objectius. Garantirà que els equips del servei objecte del contracte siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius. També participarà en els òrgans de govern del contracte.

2.2. Comitè Operatiu Contracte Basat

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

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

- Incidències detectades - Decisions a prendre	- Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei. - Nous procediments operatius - Decisions preses
Periodicitat	
Mensual o a petició del CTTI	

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les 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.

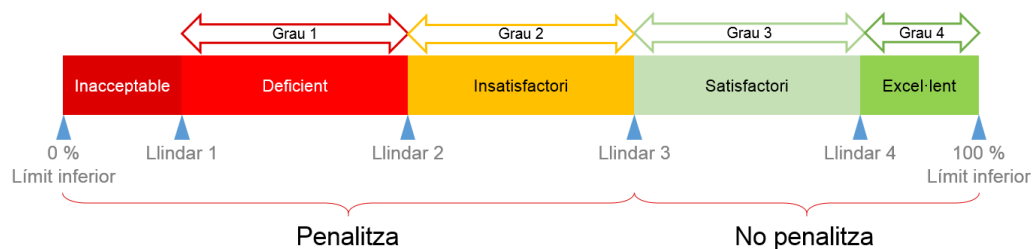
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

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.

1.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

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



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

Grau de l'indicador

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

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

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

1.2 Càlcul dels Indicadors

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

	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
<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 fórmula de càlcul del Grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

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

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

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

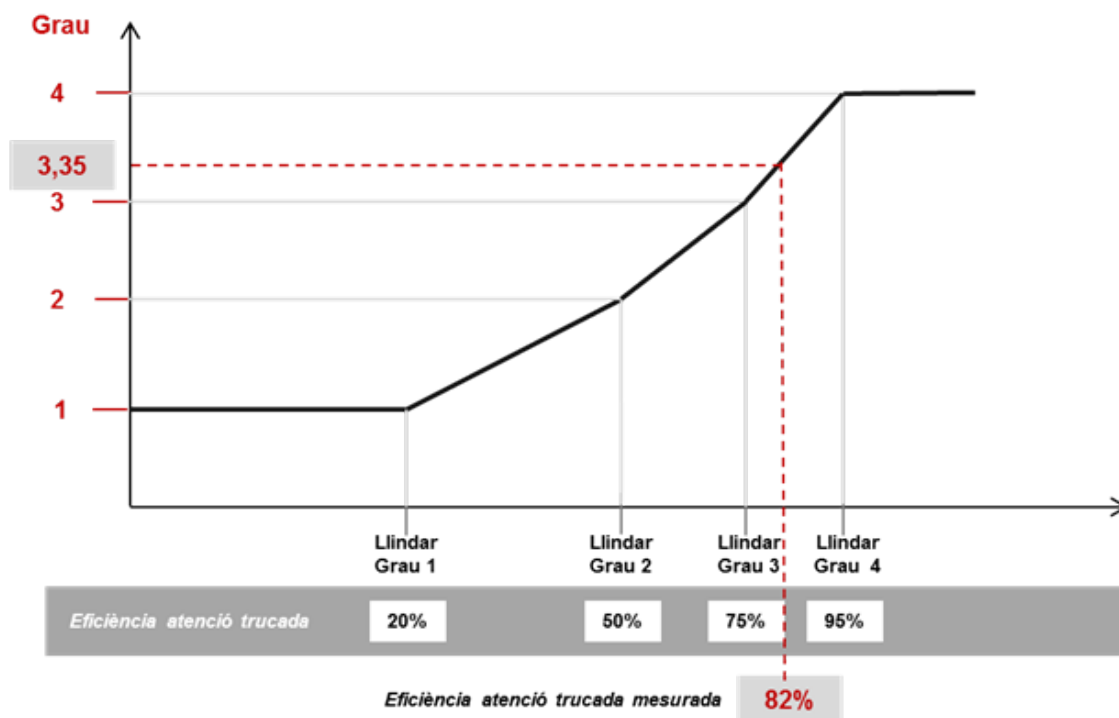
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar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

Exemple de càlcul:

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

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

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



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

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

1.3 Relació ANS

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

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

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

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

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

1.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei

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

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

1.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

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

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

Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

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

GEQ003	Absències en el servei	Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.	Gestió d'equip	Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període: <i>Suma (dies laborables d'absència)</i>	Trimestral	9	7	5	1	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat del servei, de forma que no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes
GSE004	Compliment de les fites acordades	Es vol mesurar el compliment de les fites acordades durant el període dins del servei. S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment amb data acordada.	Gestió del servei	Percentatge del compliment de les fites acordades: $\frac{\#fites \text{ dins del termini}}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades durant el període. <i>#fites</i> : nombre total de fites durant el període.	Trimestral	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat de les fites acordades
REP005	Indicadors del servei	Compliment del lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament d'acord amb la periodicitat prevista, pactada a l'inici del servei.	Reporting	Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament: $\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$ On: <i>#indicadors dins del termini</i> : nombre de lliuraments d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període. <i>#indicadors</i> : nombre total de lliurament d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament durant el període.	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

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

ANS008	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	Gestió del nivells de servei	Lliurament del resultat i detall dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat. Valor objectiu <= 10 dies naturals El contingut i el canal els especificarà el CTTI	Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors	14	12	10	8	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de gestió del servei
QUA009	Aplicació de les accions de millora	Compliment en l'aplicació de les accions de millora definides dins del servei	Qualitat	Percentatge d'aplicació de les accions de millora presentades: $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades} \times 100$ On: <i>#accions de millora implementades:</i> nombre de millores implementades durant el període. <i>#accions de millora presentades:</i> nombre de millores presentades per implementar en el període. Les accions de millora seran identificades sobre el Pla de Millora que l'adjudicatari haurà de presentar sobre cada iteració.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Valoració del pla de millores del servei