



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL
SERVEI DE SUPORT A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA,
DRETS I MEMÒRIA, EN PROJECTES FINANÇATS AMB FONS PROPIS.**

Expedient núm.: CTTI-2024-026

Índex

1.	OBJECTE.....	3
2.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3
2.1.	Assessorament estratègic i d'alineament de la transformació digital	3
2.2.	Gestió i coordinació de projectes de transformació digital	4
2.3.	Gestió del canvi en projectes de transformació digital	4
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	5
3.1.	Equip de treball	5
3.2.	Calendari i horari	6
3.3.	Ubicació.....	6
3.4.	Seguiment del Servei	7
3.5.	Garantia	7
3.6.	Eines i llicències.....	7
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	8
5.	MODEL DE RELACIÓ	9
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	13
6.1.	Característiques dels Indicadors.....	14
6.2.	Càlcul dels Indicadors	14
6.3.	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	16
6.4.	Modificació dels indicadors i nivells de servei	16
6.5.	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei.....	16
6.6.	Detall dels Acords de Nivell de Servei	17



1. OBJECTE

L'objecte de la present contractació és un servei de suport a la transformació digital impulsada pel Departament de Justícia, Drets i Memòria. Assegurarà uns serveis de suport en els projectes departamentals, executats amb fons propis, serveis que tindran com a finalitat donar suport al negoci per garantir la consecució dels objectius de transformació digital en la seva execució, amb la gestió dels riscos, la comunicació amb els principals actors, la gestió del coneixement i formació, i la gestió del canvi.

Per poder complir l'objecte descrit anteriorment, aquesta contractació de serveis es tradueix en recursos especialitzats de consultoria que hauran de dur a terme activitats que es poden agrupar en tres àmbits d'activitats de servei:

- Àmbit d'assessorament estratègic i d'alineament de la transformació digital.
- Àmbit de suport a la gestió i coordinació de projectes de transformació digital.
- Àmbit de la gestió del canvi de projectes de transformació digital.

El detall de les activitats a realitzar per cadascun dels àmbits es descriu en l'apartat següent “2. *Descripció del servei*”, d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (en endavant, PPTP).

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els serveis a prestar en aquest contracte de suport, i que esdevenen les principals funcions i tasques a dur a terme, s'organitzen en els tres àmbits següents.

2.1. Assessorament estratègic i d'alineament de la transformació digital

- Suport a l'execució i seguiment del Pla departamental del Departament de Justícia, Drets i Memòria pel desenvolupament de la seva transformació digital, en els projectes finançats amb fons propis.
 - Establir i implantar metodologies per identificar les principals necessitats de transformació digital del departament i alinear les iniciatives en curs i les noves que es detectin.
 - Impulsar i facilitar la definició, seguiment i actualització dels plans de transformació digital de les tres 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 propis liderades pel departament, mitjançant les eines corporatives adhoc.
- Suport al seguiment i impuls dels projectes liderats pel Departament de Justícia, Drets i Memòria en els que participin altres Departaments de la Generalitat de Catalunya i/o el 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 de Justícia, Drets i Memòria per impulsar la transformació digital.
 - Definir el model de relació i seguiment que permeti la definició, execució i seguiment dels projectes de transformació digital emmarcats en aquesta categoria.



- Definició del model d'indicadors principals de transformació digital
- En general, qualsevol altre activitat d'Assessorament estratègic i d'alineament de la transformació digital que el Departament necessiti.

2.2. Gestió i coordinació de projectes de transformació digital

- Donar suport a la gestió, seguiment i control de projectes de transformació digital, finançats amb fons propis, 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, DocTIC, ALM Octane / Value Edge, 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 la transformació digital objectiu 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 a la gestió i seguiment de millores dels sistemes d'informació actuals, per facilitar el seu suport a la transformació digital, principalment dels àmbits d'Administració de Justícia (AJ) i Execució Penal (EP). Aquestes millores s'assoliran amb la prioritització i paquetització de petits evolutius, d'acord amb els responsables funcionals dels àmbits d'AJ i EP.
- 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 de transformació digital.

2.3. Gestió del canvi en projectes de transformació digital

- Facilitarà l'execució de les actuacions necessàries per fer una òptima gestió del canvi, posant en valor els beneficis de la transformació digital, 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 de la transformació digital, 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 a la transformació digital duta 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 i d'iniciatives de TD liderades o amb participació del Departament.
 - Seguiment de l'impacte de la comunicació i del compliment dels objectius establerts en el pla.
- En general, qualsevol altre activitat de suport a la gestió del canvi en projectes de transformació digital.

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.

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

- Un/a coordinador/a del servei (cap d'equip) serà l'interlocutor principal i supervisarà la prestació del servei de suport, objectius i fites fixades.
- Consultor/a especialista. Per a cadascun dels àmbits d'actuació, aquest perfil participa aportant lideratge, experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball. Es considera essencial la capacitat de relació i de gestió en aquest perfil, sent capaç d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors que participen en els projectes de transformació digital impulsats pel Departament de Justícia, Drets i Memòria.

Addicionalment, 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 els interlocutors de negoci del 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 de transformació digital.

- Consultor/a. L'objectiu principal és garantir la gestió, la planificació, el control, el seguiment i el desplegament dels projectes de transformació digital 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 en els projectes finançats amb fons propis.

Adicionalment, recau en aquesta funció el suport al consultor/a sènior que ha de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de detall de les activitats relacionades amb els àmbits de l'assessorament en la transformació digital.

Per tal de dur a terme la prestació del servei sol·licitat, s'ha estimat l'equip de treball necessari, sense detriment de la proposta de l'adjudicatari, d'acord a la taula següent:

Secretaries	Dimensionament anual		Hores de servei per perfil i àmbit				
	Perfil consultoria	Hores	Assessorament Estratègic	Suport Gestió Prjctcs TD	Suport Gestió del Canvi	Suport Gestió Fons europeus	Coordinació del servei
Global	Coordinador servei	440					440
SG	Consultor especialista	1.760	352	880	528	-	
	Consultor	-	-	-	-	-	
AJ	Consultor especialista	-	-	-	-	-	
	Consultor	1.760	264	1.144	352	-	
EP	Consultor especialista	-	-	-	-	-	
	Consultor	1.760	264	1.144	352	-	
total x perfils			880	3.168	1.232	-	440
total anual del servei							5.720

3.2. Calendari i horari

Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de dies laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels centres de treball de la Generalitat que faci ús dels serveis TIC objecte d'aquesta licitació. La comunicació amb el personal CTTI i del Departament de Justícia, Drets i Memòria es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00 h i les 17:00 h o de 8:00 h a 15:00 h si es tracta de jornada intensiva.

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 als 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 de sobretaula/portàtils, tablettes, terminals de telefonia mòbil, entre d'altres.) 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 6.2. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

3.5. Garantia

La garantia de la fase de devolució del servei és de tres (3) mesos. El proveïdor haurà de prestar al CTTI serveis d'assistència addicionals durant el període de garantia de la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

3.6. Eines i llicències

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

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Microsoft	Office365	Suite de producte en línia	El que correspongui per dur a terme l'activitat
	Power BI Pro	Eina de quadres de comandament	
	Planner	Eina per a la gestió de projectes	

L'adjudicatari haurà d'indicar a la proposta 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'equip de treball, d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, entre d'altres.).
- 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 dos (2) mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. El CTTI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI.
- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.



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

4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

1. **Captura de coneixement:** És el període que va des de l'entrada en vigor del contracte. En aquesta fase, l'adjudicatari ha de realitzar diferents accions per tal d'adquirir el coneixement necessari i iniciar les tasques del projecte al més aviat possible. S'estendrà durant un màxim d'un (1) mes des de la data de signatura del contracte.
2. **Prestació:** En aquesta fase s'executaran les activitats i tasques pròpies del projecte que es descriu en el contracte. Inclou també, entre d'altres, les activitats de seguiment de control i millora del servei prestat al CTTI.

A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels ANS.

3. **Devolució:** L'adjudicatari haurà de desenvolupar el pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei, continuarà sent el responsable del servei i s'aplicaran els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el següent adjudicatari per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

Aquest pla de devolució constarà com a mínim d'una metodologia, documentació per la transferència del coneixement (per assegurar la continuïtat del servei) i els terminis

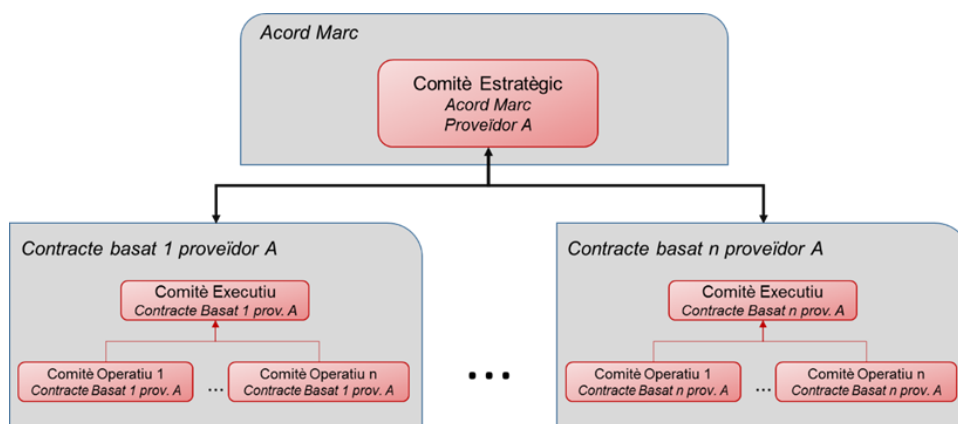
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució. S'estendrà durant un màxim de quatre (4) mesos.

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

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

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



1. Model de relació de l'Acord Marc

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

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

1.1. Comitè Estratègic de l'Acord Marc

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 en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. – Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits al diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments. – Fer el seguiment de les incidències en el compliment de les obligacions contractuals dels diferents contractes basats. – Fer seguiment globals del model econòmic dels diferents contractes 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	

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.

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 rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
- Ser el responsable que el proveïdor faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació.

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

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

2.1. Comitè Executiu del Contracte Basat

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

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

Títol		
Comitè Executiu de Contracte Basat		
Participants		
<i>CTTI</i>	<i>Generalitat</i>	<i>Proveïdor</i>
- Responsable del Contracte Basat - Responsable/s del servei - Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsable que designi el Departament de Justícia, Drets i Memòria - Responsable de l'Agència de Ciberseguretat (si escau)	- Responsable de serveis del contracte - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau) - Responsable de compte (si escau) - Responsable de seguretat del proveïdor (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 vuit (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 participará en els òrgans de govern del contracte.

2.2. Comitè Operatiu Contracte Basat

Per cada un dels contractes basats, i segons les 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)	– Personal tècnic que designi el Departament de Justícia, Drets i Memòria – Responsable de l'Agència de	– Responsables operatius del servei – Responsable de seguretat del proveïdor

– Altres assistents (si escau)	Ciberseguretat (si escau)	– Responsable de serveis del contracte (si escau)
Objectius		
– Realitzar el seguiment i control de l'operació i provisió dels serveis del contracte basat. – Fer el seguiment dels ANS del contracte basat. – Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. – Identificar possibles millores detectades en el servei per escalar al comitè executiu. – Identificar possibles canvis detectades en el servei per escalar al comitè executiu. – Tractament de les problemàtiques específiques – Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis. – Qualsevol altre seguiment operatiu específic del model de gestió del servei del contracte basat.		
Entrades		Sortides
– Quadres de seguiment del servei i ANS – Anàlisi i propostes de millora – Incidències detectades – Decisions a prendre		– Acta – Propostes al comitè executiu del contracte basat – Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei. – Nous procediments operatius – Decisions preses
Periodicitat		
Mensual o a petició del CTTI		

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

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.
- Penalització màxima. Determina el valor màxim al qual pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de llindar objectiu definit.
- MQE. Mesura en la qualitat de l'execució.

6.2. Càlcul dels Indicadors

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

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

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

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

Formula de càlcul del Grau:

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

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



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

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

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

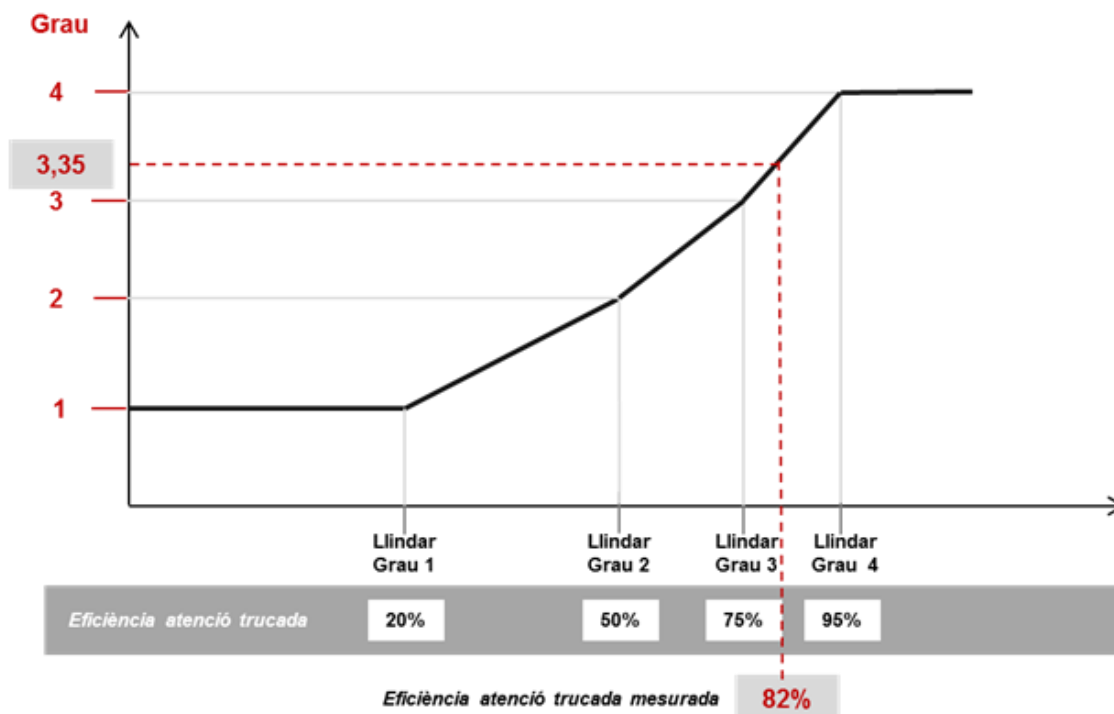
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar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

Exemple de càlcul:

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

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

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



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



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

6.3. 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.

A no ser que s'especifiqui el contrari la font d'informació és la del proveïdor.

6.4. 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.

6.5. 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.

6.6. Detall dels Acords de Nivell de Servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima	MQE
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4		
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	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	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 la rotació de personal 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 les absències en el servei no produeixen 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 laborables respecte l'últim dia del període mesurat. Valor objectiu <= 10 dies laborables El contingut i el canal els especificarà el CTTI	Trimestral	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
SEG001	Ciberseguretat en els projectes de transformació digital	Valoració del nivell de seguretat dels projectes de transformació digital	Seguretat	Percentatge de valoració molt positiva, o equivalent, del servei.	Trimestral	60%	80%	90%	95%	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 la seguretat del servei