



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DELS SERVEIS DE SUPORT, METODOLOGIES DE TREBALL,
DIAGNOSI I DISSENY PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DE TRÀMITS DE LA
GENERALITAT DE CATALUNYA**

Expedient núm.: CTTI-2024-18

Índex de clàusules i annexos

Índex de clàusules i annexos	2
1. OBJECTE	3
2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3
2.1. Antecedents.....	3
2.2. Visió general del model.....	6
2.3. Tipus de transformacions	10
2.4. Serveis requerits	12
2.4.1. Lot 1. Servei de suport a la transformació i metodologies de treball	12
2.4.1.1. Suport a la transformació.....	12
2.4.1.2. Metodologies de treball.....	13
2.4.2. Lot 2. Servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis	14
2.4.3.1. Transformació completa	15
2.4.3.2. Transformació mitjana	18
3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	21
3.1. Equip tècnic.....	21
3.2. Calendari i horari.....	25
3.3. Ubicació	25
3.4. Seguiment del Servei.....	26
3.5. Garantia.....	26
3.6. Eines i llicències	26
4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	28
5. MODEL DE RELACIÓ	29
6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	34
6.1 Característiques dels Indicadors	34
6.2 Càlcul dels Indicadors	35
6.3 Relació ANS.....	37
6.4 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	37
6.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei.....	38
6.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	38
Annex. Detall Acords de Nivell de Servei.....	50

1. OBJECTE

El servei objecte de licitació en aquest plec està contextualitzat en l'expedient CTTI-2021-76 que regeix l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC, específicament en el Lot A corresponent als serveis de suport a la transformació digital dels serveis de relació amb el ciutadà i la gestió interna de l'Administració.

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis per a l'impuls i l'execució de la transformació digital dels tràmits de la Generalitat de Catalunya.

Les prestacions dels serveis a incorporar incideixen en els àmbits de:

- Els processos que marquen la manera de prestar els serveis als ciutadans.
- L'organització i les noves formes de treball que s'han d'adoptar entre els empleats públics i amb el ciutadà.

Per tal de desenvolupar aquests àmbits, els serveis i activitats a contractar són:

Lot 1 Servei de suport a la transformació i metodologies de treball

El servei de suport a la transformació i metodologies de treball inclou les activitats de coordinació, seguiment i gestió del desplegament de la transformació digital dels tràmits, valorar el nivell d'assoliment de la transformació i els resultats obtinguts, definició de mètriques d'assoliment d'objectius del programa i de l'evolució dels serveis contractats, disseny de metodologies i marcs de referència, determinació de bones pràctiques, la realització de capacitacions digitals als diferents actors que formen part del programa i l'elaboració de materials per a la comunicació.

Lot 2 Servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals

El servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals inclou les activitats de migració, transformació o redisseny de serveis digitals extrem a extrem basats en l'experiència del ciutadà i de l'empleat públic.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Antecedents

La Generalitat de Catalunya, a través del **Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital**, determina els instruments organitzatius, l'àmbit d'aplicació, les finalitats i els principis generals que han de conduir la Generalitat cap una administració moderna i digital, adequant el seu model de provisió i prestació, i orientant-se cap a serveis públics digitals, proactius i personalitzats, on les persones siguin el centre dels serveis, les dades la gran palanca del canvi i empoderant l'empleat públic digital.

També s'ha definit un marc de referència per a l'impuls de l'administració digital, elaborant:

- La **Guia d'Acompanyament a la transformació digital de la Generalitat de Catalunya**: té com a objectiu presentar el nou model d'Administració digital de la Generalitat de Catalunya i fer una crida a l'acció per avançar cap a aquest model:
 - Establir el marc conceptual del model d'Administració digital de la Generalitat de Catalunya i alinear tota l'organització amb els criteris i estàndards per la transformació digital fixats per la Direcció General d'Administració Digital.
 - Facilitar un document que permeti als alts càrrecs i a tota l'organització identificar quins àmbits s'han de treballar i els passos i fases a seguir per afrontar amb èxit la transformació digital del seu departament.
- La **Guia de Serveis Digitals**: elaborada amb la col·laboració de diversos departaments de la Generalitat de Catalunya, pretén explicar als ciutadans i als treballadors de la Generalitat què implica i com es realitza el disseny dels serveis que ofereix l'Administració tenint en compte:
 - Les necessitats dels ciutadans.
 - La importància de situar al centre l'experiència com a usuàries de les persones que hagin d'utilitzar els serveis.
 - La rellevància d'actualitzar la manera de procedir dels treballadors públics per superar les tasques que hagin deixat de tenir sentit en el context digital.

A partir d'aquest marc de referència, aquest contracte es fixa els següents objectius:

- Fer un pas més enllà de la digitalització dels tràmits apostant per una transformació dels mateixos basada en els principis de re/disseny d'un servei digital
- Impulsar aquesta transformació als Departaments mitjançant la capacització de recursos interns i la contractació de serveis externs.
- Fomentar la col·laboració entre les diverses àrees de coneixement de la Generalitat.
- Consolidar una cultura basada en l'entrega continua de valor al ciutadà i en la flexibilitat.
- Impulsar l'agilitat com a principi d'actuació.
- Recolzar-se amb eines i metodologies que facilitin tirar endavant el programa.

Per dur a terme aquesta transformació, la Generalitat ha definit onze principis de disseny:

- **Serveis digitals:** dissenyem serveis, no implantem tràmits
- **Empatia:** comencem per les necessitats dels ciutadans, fem els formularis usables, aconseguim textos en llenguatge entenedor,...
- **Accessibilitat:** és per a tothom
- **Omnicanalitat:** pel canal que triïn els ciutadans
- **Simplificació:** fem-ho fàcil, optimitzem els processos, automatitzem les tasques rutinàries,...
- **Datificació:** demanem les dades si són necessàries i només una vegada
- **Compartir i reutilitzar:** les dades i les eines són de tota l'Administració
- **Proactivitat:** fem-ho abans que ens ho demanin, anticipem-nos a la necessitat i a les preguntes dels ciutadans
- **Personalització:** una persona, una necessitat
- **Prototips:** deixem d'escriure, mostrem-ho
- **Millora contínua i innovació del servei:** mesura de l'ús del servei per assolir la satisfacció dels ciutadans, el nostre compromís

La gran volumetria de tràmits que engloba la transformació de serveis digitals de la Generalitat de Catalunya implica a molts Departaments i Àrees. Per aquest motiu, cal desenvolupar el programa¹ de Transformació de Serveis Digitals que té com a objectiu vetllar per una estratègia conjunta que es dugui a terme de manera eficient i sostenible.

La present licitació dona resposta a totes aquestes necessitats, impulsant el canvi de la digitalització cap a la transformació digital a tots els tràmits de la Generalitat de Catalunya. Per fer-ho, es diferencien aquest àmbits d'actuació:

- Suport a la transformació
- Metodologies de treball i gestió del canvi
- Redisseny i transformació de serveis digitals

Per dur a terme aquest programa de transformació, també cal contractar els serveis d'implementació. És per això que, paral·lelament a aquesta licitació, s'ha iniciat el procés de licitació d'un altre basat de l'Acord Marc CTTI-2019-20131, Lot E, per dur a terme la implementació dels prototipus elaborats en la present contractació. Aquest altre procés de licitació, també incorpora la transformació d'un volum alt de formularis PDF a HTML de sol·licitud de tràmits sota estàndards comuns de redisseny i

¹ Entenem com a programa una estructura temporal dissenyada per liderar múltiples projectes interrelacionats per tal d'aconseguir uns objectius fixats

llenguatge entenedor. Podeu trobar més detall d'aquest altre contracte a l'Annex "Contracte d'Implementació".

2.2. Visió general del model

L'enfocament pel que s'aposta per la gestió d'aquest programa de transformació digital de tràmits és un enfocament integrat, que crea la necessitat d'una forta col·laboració entre l'equip del programa i l'organització per oferir capacitats operatives. És per aquest motiu que la Generalitat aporta les següents figures clau de govern del programa:

Grup 'Sponsor' del programa: Direcció del programa, recolzament, aportació econòmica i de recursos, alineament programa amb estratègia global de l'organització.

Grup de lideratge de programa: Responsables de desenvolupar, implementar i mantenir l'estratègia del programa així com, prendre decisions amb enfocament àgil.

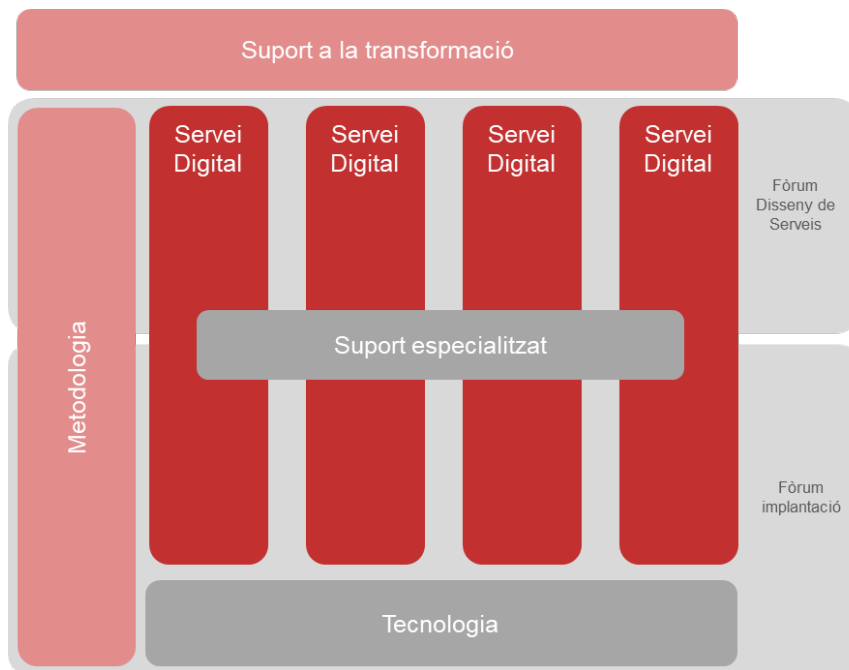
Responsable del Programa: El responsable del programa té la responsabilitat general i continuada de l'execució dels resultats del programa.

Gestor del Programa: El Gestor del programa és el responsable davant del Grup de lideratge de programa i té la responsabilitat general i continuada del lideratge diari en l'èxit del programa.

Dins l'execució del programa, hi haurà un gran nombre de tasques interrelacionades que involucren equips multidisciplinaris, fet que planteja una sèrie de reptes a superar per obtenir l'èxit desitjat:

- La resistència al canvi, mitjançant la creació conjunta i realització d'una visió compartida del programa.
- Els sitges funcionals, maximitzant l'autonomia dels equips dins del programa.
- Els colls d'ampolla, identificant-los i resolent-los mitjançant tècniques pròpies de la gestió àgil com minimitzar les dependències que poden afectar directament a l'agilitat dels equips.
- La multitasca, utilitzant tècniques per limitar explícitament el nombre màxim de tasques que poden estar 'en curs' en un moment donat.
- Inseguretat o falta de confiança, empoderant a les persones perquè acceptin el fracàs individual com una oportunitat perquè l'equip aprengui. Aquest és un tret essencial per aconseguir tenir equips d'alt rendiment i autogestionats.

Per tal d'assegurar l'èxit, s'ha definit un model àgil cohesiu i complet que permeti superar aquests reptes i que es visualitza de la següent manera:



- **Suport a la transformació (Lot 1)**

Té com a objectiu donar suport als projectes que formen el programa. Aquest equip s'assegura que la cartera de projectes estigui alineada amb els objectius del programa, que es dugui a terme de manera eficient i que sigui sostenible.

Ha de garantir que les parts interessades del govern del programa (prèviament definides) disposin d'informació oportuna, rellevant, fiable i transparent sobre totes les iniciatives realitzades a través del programa.

Rols principals:

Rol	Descripció
Líder de suport a la transformació	Planifica i defineix la llista de projectes que es necessitaran per assolir l'objectiu general del programa. Analitzarà i avaluarà cada projecte i la seva relació per prendre decisions estratègiques dins del programa. Avaluarà l'abast i resultats després de la finalització de cada projecte individual. Analitzarà els beneficis a llarg termini de tot el programa. Vincularà el programa amb altres programes i projectes.
Consultors de suport a la transformació	Equip que proporcionarà visió a l'exterior del progrés del programa ja sigui des del punt de vista planificació, projectes iniciats, progressió, equips, indicadors, etc.

- **Metodologia (Lot 1)**

El model àgil proposat defineix les línies metodològiques a dur a terme pels diferents equips implicats però també impulsa un canvi de mentalitat en la forma de treballar. Per acompanyar a les persones, equips i organització en aquest canvi hi haurà un servei de facilitació i entrenament que tindrà la missió d'ajudar i guiar a les persones per a que adoptin l'agilitat no tant sols en la manera de fer sinó també en la seva forma de pensar. Aquest equip serà un agent de canvi.

El treball en un equip de facilitació i entrenament no sols es centra en els equips sinó que vetlla per la maduresa del model, assegurar la millora continua i proporcionar espais i eines per dur-ho a terme.

Rols principals

Rol	Descripció
Lean Agile Coach	Coordinar la integració de les metodologies relacionades dins del programa. Elaborar normes i requisits per al procés àgil. Col·laborar en la capacitat als empleats sobre el procés àgil. Ajudar els equips a navegar per les eines àgils, fomentar el compromís dels empleats i les parts interessades. Servir de focus del procés de canvi cultural en el programa.
Consultor metodologies	Coneixement expert de les diferents metodologies, marcs i/o models susceptibles de ser utilitzats pels equips del programa, com és Agile, Direcció àgil de projectes, Lean, DevSecOps, UX, Disseny de Serveis, etc. Detecció d'impediments en la metodologia emprada segons el cas i proporcionar la resolució més adequada tenint en compte els objectius del programa.
Gestor del canvi	Comunicarà i executarà el canvi a partir de les decisions que es prenguin en els fòrums o en el propi entrenament àgil. Quantificarà quin és el resultat que s'espera i identificarà les qualitats del/s equip/s que poden ajudar a complir la meta de canvi.

- **Servei Digital (Lot 2)**

Grup multidisciplinari responsable de la creació o transformació d'un servei digital des del moment que reben o detecten una oportunitat de creació o millora, fins el moment que l'ofereixen a la ciutadania.

Per fer-ho, l'equip ha d'estar dissenyat per ser multifuncional i auto organitzat, i disposar de les màximes competències necessàries per no tenir dependències amb tercers.

Tot i que l'equip de metodologia ofereix guies de treball, patrons i bones pràctiques, son els propis equips els que decideixen els detalls del procés de transformació tenint en compte les necessitats de cada cas. A través de la millora continua, i vehiculat per l'equip de metodologies, s'actualitzaran els estàndards de treball per aplicar en transformacions posteriors. L'objectiu de la responsabilitat extrem a extrem d'un equip de servei digital és que no hi hagi trasllats d'elements de treball entre equips, que d'altra manera podrien fer que el programa sigui lent a respondre a qualsevol canvi. Tot el que sigui necessari perquè l'equip ofereixi el màxim valor, de forma constant, hauria d'estar dins del seu àmbit de control.

Rols principals:

Rol	Descripció
Product Owner (PO)	Vetllar pel servei segons les necessitats identificades per les parts interessades. Prioritzar-les per la seva implementació. Millora constant del servei tant des de la seva funcionalitat com la coherència amb els objectius de l'organització.
Proxy Product Owner (PPO)	Intermediari entre les persones que prenen decisions sobre un producte (PO i negoci) i les persones que el desenvolupen. Un PPO pot realitzar activitats que normalment fa un PO, però no és el propietari del producte, ni pren decisions importants sobre el producte.
Dissenyador de Serveis	Dissenyador/a d'extrem a extrem d'un servei i els diferents escenaris que ho formen. No només inclou l'experiència de l'usuari sinó també activitats del personal que intervé i els sistemes que proporcionen el servei. Tenint en compte tot el nucli que sustenten l'escenari com són els actors de suport, els punts de contacte, els sistemes i les polítiques que formen la part interna del servei.
UX Designer	Dissenyar i gestionar cadascuna de les interaccions que tenen les persones usuàries amb els productes i/o serveis digitals.
UX Writer	És una extensió del UX Designer que té per objectiu definir les paraules i les oracions més idònies, que són transmeses a l'usuari mentre utilitza el producte o servei digital. Nodreix els continguts de les interfícies o plataformes digitals amb textos idonis perquè l'experiència d'interacció sigui molt més breu, amigable, senzilla i intuïtiva.
UI Designer	Defineix aspectes formals de la interfície d'usuari, també ha de comprendre la investigació realitzada per experiència d'usuari, dissenya i prova prototipus, segueix/col·labora amb guies d'estil i potencia el sistema de disseny.
Consultor/a de negoci	Aporta la capacitat d'analitzar, entendre i diagnosticar totes les àrees de millora d'un servei. Té una orientació absoluta a client i coneixement sectorial. Recolza la reorganització de processos i procediments i avalua i proposa propostes de canvi que facilitin aconseguir els objectius marcats.
Analista de processos	Avaluar, diagnosticar i dissenyar processos, procediments i sistemes per a la seva simplificació, integració, automatització i actualització.

La taula anterior mostra els perfils de l'equip de Servei Digital que formen part d'aquest contracte (Lot 2). No obstant això, també participen en aquest equip perfils d'implementació, com ara desenvolupadors, QA, configuradors, etc., que formen part d'un altre contracte relacionat (Contracte dels serveis de construcció i desenvolupament per a la transformació digital de tràmits de la Generalitat de Catalunya) amb l'objectiu d'implementar els prototips que es dissenyin al Lot 2, podeu trobar més detall d'aquest altre contracte a l'Annex "Contracte d'Implementació".

- **Tecnologia**

El servei de tecnologia té com a objectiu oferir un model tecnològic de referència conformat per serveis i solucions reutilitzables, on s'inclouen tots els aspectes relacionats amb l'arquitectura i la infraestructura.

Vetlla pel manteniment i evolució d'aquesta arquitectura empresarial de referència. Aquesta evolució, també ha de tenir en compte les necessitats que es puguin derivar dels diferents equips de serveis digitals. Aquesta arquitectura empresarial engloba diferents àmbits de negoci i diferents nivells anant des de la governança funcional/tècnica fins a la governança operativa.

- **Suport especialitzat**

Dins el model proposat, tot i que l'equip de servei digital ha de ser multifuncional per aconseguir el seu objectiu, es possible que durant l'execució apareguin qüestions específiques a resoldre per decidir com dissenyar el servei.

L'equip de servei digital, tindrà al seu abast un equip de suport especialitzat divers, amb l'objectiu d'ajudar a altres equips quan es requereixin necessitats de coneixement específiques, nodrint una experiència única i fer que aquest talent sigui fàcilment accessible per a la resta d'equips.

Les persones que formen l'equip de capacitat experta treballaran temporalment en els equips de servei i es consideren membres convidats. La situació és molt semblant a tenir consultors externs amb coneixements especials treballant en els equips durant un temps finit.

Alguns experts d'aquest equip especialitzat podrien ser:

- Govern de la dada
- Seguretat
- Legal i/o normatiu
- Àrea TIC Departamental.
- Gestió del canvi derivat de la implantació del Servei Digital
- Expert negoci sectorial (nota: aquesta expertesa pot ser necessària quan hagi d'assumir la responsabilitat i funcions d'un Product Owner en el redisseny d'un servei digital en el que hi intervé més d'una unitat competencial o més d'un departament)

- **Fòrums**

El model de relació entre equips, el coneixement del propi equip, les comunitats de pràctica, la gestió del coneixement, els consells tecnològics i les bones pràctiques són exemples de col·laboració entre els equips. L'anomenem Fòrum perquè indica que parlar i prendre decisions transversals són les activitats principals d'aquests grups.

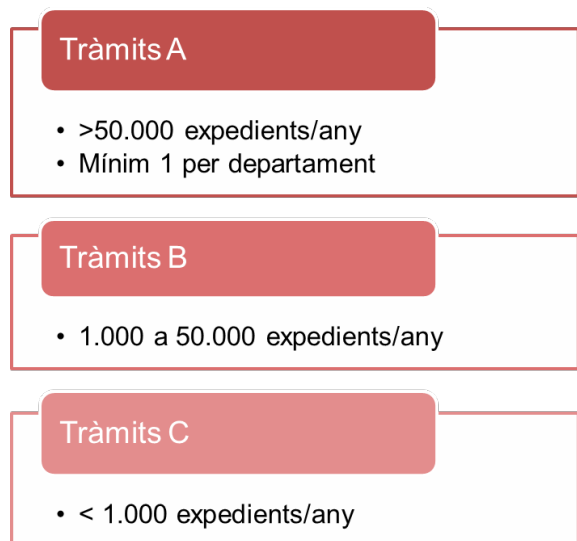
Als fòrums, les persones:

- Transfereixen coneixements i oportunitats que serveixen per l'èxit del programa.
- Sincronitzen maneres de treballar per estandarditzar eines i tecnologies compensant l'autonomia dels equips amb les necessitats del conjunt,
- Comparteixin experiències per evitar reinventar conceptes ja existents.

La facilitació de les sessions dels fòrum serà a càrrec de l'àmbit de metodologia.

2.3. Tipus de transformacions

El volum de tràmits a transformar s'ha classificat en tres tipus de transformacions diferents en funció del nombre d'expedients anuals per cada tipus de tràmit.



Pels **tràmits del tipus 'A'** es durà a terme una **transformació completa**, duent a terme totes les activitats de transformació i redisseny definides en l'*apartat "2.4.2.1 – Transformació completa"* del document, revisant els processos actuals, agrupant diferents tràmits amb visió de servei i posant el ciutadà al centre de la transformació.

Pels **tràmits del tipus 'B'** es durà a terme una **transformació mitjana**, es redissenyarà el servei simplificant les activitats en la fase de descobriment tal com es descriu en l'*apartat "2.4.2.2 – Transformació mitjana"* del document.

Pels **tràmits del tipus 'C'** es durà a terme la migració tècnica dels formularis actuals PDF a formularis HTML sota criteris comuns i d'estandardització i aplicació de llenguatge entenedor en les comunicacions amb la ciutadania. Aquestes activitats no són objecte d'aquesta licitació.

A l'inici del contracte es disposarà d'informació detallada de la totalitat de tràmits a transformar que permetrà reprioritzar o reclassificar el tipus de transformació a dur a terme però amb un abast màxim equivalent a 25 transformacions completes i 151 transformacions mitjanes. Es determina que l'equivalència entre una transformació completa i una mitjana és de 1 transformació completa és equivalent a 3 transformacions mitjanes. Aquesta equivalència s'ha determinat tenint en compte les activitats, rols i l'esforç necessaris per dur a terme cada tipus de transformació.

La informació detallada addicional de la que es disposarà englobarà dades de: valoració/percepció en l'ús del servei, durada de la tramitació, previsió de canvis sobre el tràmit, mapa d'stakeholders, sistemes d'informació involucrats en el servei, dependències amb canvis legislatius, dependències amb tercers, periodicitat del servei entre d'altres.

2.4. Serveis requerits

2.4.1. Lot 1. Servei de suport a la transformació i metodologies de treball

Aquest lot, **servei de suport a la transformació i metodologies de treball**, permetrà acompanyar a les persones involucrades a la gestió àgil dels projectes i proporcionar la informació i recursos necessaris per dur a terme les activitats estratègiques i d'execució als equips que configuren el model del programa.

Aquests serveis de suport i de metodologies aniran destinats a tots els membres del programa, tant els que duen a terme les activitats del Lot 2 de la present licitació, com els que executen les activitats associades del contracte d'implementació "Serveis de construcció i desenvolupament per a la transformació digital de tràmits de la Generalitat de Catalunya", veure més detall d'aquest contracte a l'Annex "Contracte d'Implementació".

2.4.1.1. Suport a la transformació

Aquests serveis han de proporcionar les habilitats, els processos i les eines necessàries que ajudin als responsables del govern del programa a executar les seves responsabilitats i complir les seves funcions.

Convé recordar que es tracta d'activitats de suport, la responsabilitat a l'hora de prendre decisions recau en el CTTI, aquest servei prepara la informació per facilitar aquesta presa de decisions així com les activitats de difusió. Concretament, el repartiment de responsabilitats és el següent:

- Presa de decisions: sempre a càrrec del CTTI, en relació als àmbits de fixació d'objectius, planificació, priorització, classificació o reclassificació dels tràmits (tipus A,B o C) i avaluació de la qualitat
- Preparar la informació per tal que sigui entenedora i lliurada amb puntualitat: Lot 1
- Subministradors d'informació de detall:
 - o Lot 1: informació de detall dels serveis de suport a la transformació i metodologies de treball
 - o Lot 2: informació de detall dels serveis de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals

Per aconseguir-ho, ofereix serveis que donen suport, principalment, al Gestor del programa i al Gestor del canvi en:

- Seguiment i informes (mètriques), tant dels indicadors de programa (compliment dels objectius del mateix) com dels indicadors del servei.
- Preparació d'informes justificatius vinculats als fons MRR.

- Promoure la visibilitat de l'estat del programa així com l'avanç del mateix i riscos associats en cada moment.
- Acompanyar eficientment l'equip tècnic dins el model per establir prioritats i tràmits a transformar.
- Suport a la planificació i estimació. Priorització periòdica del backlog estratègic del programa.
- Suport a la planificació de recursos del programa.
- Fomentar la comunicació i la transparència cap als grups d'interès així com a altres equips dins del model. Creació d'un pla de comunicació amb el mapa de les persones interessades involucrades en el programa. Suport en la preparació de continguts de comunicació cap a parts interessades tant internes com a externes al projecte.
- Rol de secretari/a i de suport al grup de lideratge del programa: proporcionar la informació i establir els processos que ajudin a les figures clau del programa (Grup de lideratge de programa, Responsable del Programa i Gestor del Programa) a executar les seves responsabilitats, complir les seves funcions i prendre decisions.
- Control de qualitat del servei.

2.4.1.2. Metodologies de treball

En quan a les metodologies de treball l'objectiu és assegurar un alineament de totes les persones involucrades, una forma clara i transparent de treballar en cadascuna de les etapes de la transformació i una mentalitat d'adaptació al canvi davant les millores de funcionament que es detectin durant el transcurs del projecte. Per fer-ho, es requeriran les següents activitats:

- Fomentar el compromís dels membres del programa i les parts interessades implicades amb accions i activitats.
- Acompanyar a les persones, equips i organització a implantar l'agilitat dins del model de transformació de serveis digitals.
- Definició i actualització d'un procés d'onBoarding al model de transformació de serveis digitals.
- Motivar i ser palanca de canvi sobre les persones en l'adopció d'una mentalitat àgil, focalitzat en l'entrega de valor i la millora continua mitjançant marcs de treball que fomentin aquestes pràctiques.
- Coordinar la integració de les metodologies relacionades dins del programa.
- Definició, actualització i difusió dels models i guies de treball que serveixin d'estàndard per tots els equips de servei digital, tant a nivell metodològic com de disseny. S'han de tenir en compte les guies o recull de bones pràctiques existents.

- Elaborar, documentar i mantenir el conjunt de normes, acords i pràctiques definides al procés àgil del programa i compartir-les als equips de treball.
- Crear plantilles i recursos de treball compartit per fer més eficient el procés de transformació del serveis digitals.
- Proporcionar espais documentats i actualitzats dels artefactes utilitzats en els marcs de treball àgils escollits per l'execució dels projectes, com per exemple el Definition of Ready o el Definition of Done.
- Col·laborar en la capacitat als empleats sobre el procés àgil, mitjançant formació, entrevistes o focus group als facilitadors i membres dels equips de servei digital.
- Suport en la definició de les mètriques necessàries del model àgil per prendre decisions, tenint en compte el perfil a la que va destinada.
- Gestionar i organitzar les eines utilitzades en la estratègia i execució del problema i ajudar a les persones i equips a fer-ne un bon ús.
- Fomentar el compromís dels membres del programa i les parts interessades implicades.
- Suport en la implantació de les diferents metodologies, marcs i/o models de treball susceptibles a ser utilitzats pels equips del programa, com Scrum o Kanban, direcció àgil de projectes, Lean, UX, Disseny de Serveis, etc.) i vetllar per l'aplicació dels criteris marcats per les plataformes corporatives existents (TEI, TAIS...)
- Implementació de tècniques i pràctiques per la detecció d'impediments en la metodologia emprada segons el cas i proporcionar la resolució més adequada tenint en compte els objectius del programa.
- Comunicar i executar el canvi a partir de les decisions que es prenguin en els fòrums o en el propi entrenament àgil. Quantificar quin és el resultat que s'espera i identificar les qualitats del/s equip/s que poden ajudar a complir la meta de canvi.

2.4.2. Lot 2. Servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis

Aquest lot, **servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis**, permetrà migrar, transformar o redissenyar serveis digitals, segons classificació establerta a l'apartat 2.3 aplicant criteris de volumetria. Tot i així, es podran tenir en compte criteris addicionals que podran modificar la categoria dels tràmits:

- Baix percentatge de tramitació digital en relació a la totalitat de tràmits realitzats.
- Temps actual de tramitació.
- Tràmits mal valorats. Indicador calculat en base a la rati per tràmit de Consultes, Queixes o Suggestiments (CQS) obertes / nombre sol·licituds realitzades.

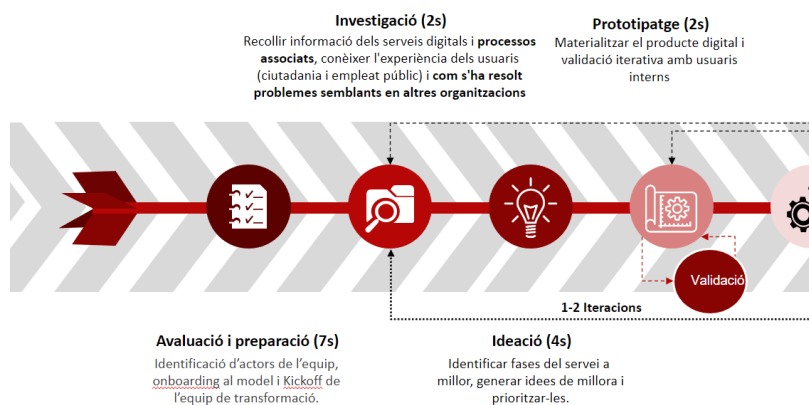
- Tràmits que hagin estat recentment modificats: Si s'ha dut a terme una revisió important i recent no hauria de ser necessari dedicar esforç en una nova modificació.
- Mapa d' stakeholders: La complexitat de la transformació creix en augmentar el nombre de persones interessades / implicades.
- Dificultat d'execució: Augment de la complexitat, en cas de necessitat de modificar el backoffice o de desenvolupar noves aplicacions / Apps.

En funció d'aquests criteris s'estableix una classificació inicial, estructurada en tres tipus de transformacions, de les quals són objecte d'aquest contracte aquestes:

- **Transformació completa:** Màxima transformació amb un redisseny complet del servei amb una revisió dels processos actuals i punts de contacte, agrupant diferents tràmits amb visió de servei i posant al ciutadà al centre de la transformació.
- **Transformació mitjana:** Redisseny complet del servei simplificant la fase de descobriment.

Per cada tipologia de transformació es defineixen les activitats a dur a terme

2.4.2.1. Transformació completa



Avaluació i preparació

A l'inici de cada transformació d'aquesta tipologia, es duen a terme activitats per alinear, preparar i comunicar la transformació del servei digital a les persones implicades:

- Identificar els actors de l'equip i les persones implicades i construir l'equip de servei digital.
- Validar la categoria del servei digital a transformar.
- Onboarding al model de l'equip de Servei Digital creat (funcionament, rols, organització, etc.)

- Kickoff de l'equip de Servei Digital per la transformació digital del servei. Aquesta fase finalitza amb la sessió de Kickoff que dona el tret de sortida a la transformació del servei digital.

La duració d'aquesta etapa està prevista en un màxim de 7 setmanes.

Lliurables:

- Presentació de kick-off

Disseny del Servei

Un cop preparat el servei de transformació, s'inicia el procés de redisseny aplicant metodologies d'ideació i co-creació, com per exemple Design Thinking, per entendre i donar solució a les necessitats reals dels usuaris i identificar quins processos cal modificar per redissenyar el servei. En aquest sentit, es preveuen les següents etapes i activitats:

- Investigació (descobriment)
 - Conèixer i recollir l'experiència dels usuaris ciutadans a través d'entrevistes i altres tècniques. Els col·lectius a entrevistar seran aportats per la Generalitat, però la gestió i execució de tot el procés serà a càrrec de l'adjudicatari.
 - Conèixer i recollir l'experiència dels usuaris empleats públics a través d'entrevistes i altres tècniques. Els col·lectius a entrevistar seran aportats per la Generalitat, però la gestió i execució de tot el procés serà a càrrec de l'adjudicatari.
 - Cercar com s'ha resolt problemes semblants en altres organitzacions (benchmarking).
 - Conèixer com és el cicle de vida del servei des del punt de vista dels usuaris, els processos que intervenen, la tecnologia i els punts d'interacció.
 - Process Mining: Recollir informació dels serveis digitals (ús, temps de resposta, etc) i dels processos associats mitjançant l'analítica de dades per detecció de tasques innecessàries, colls d'ampolla, possibles tasques a automatitzar,...
 - Definició dels reptes a superar, analitzant la informació recopilada en la investigació i prioritzant la que realment aporta valor i que ens ajuda a identificar i definir el problema de l'usuari.
- Ideació
 - Generació d'idees i exploració de solucions creatives per resoldre potencialment el problema detectat.
 - Prioritzar les idees
- Prototipatge
 - Realització dels prototipus navegables del servei dissenyat en la etapa d'ideació.

- Els prototipus hauran de ser usables i accessibles:
 - Es demana prototip conceptual per validar i recollir els diferents comportaments funcionals i d'interacció, en un procés iteratiu, tant en mòbil com en escriptori.
 - Prioritzar el disseny mòbil primer, i després traslladar-ho a resolució escriptori.
 - La solució d'interfície final ha de dissenyar-se segons la guia d'estil gràfic de formularis HTML i complir amb els estàndards d'accessibilitat.
 - No només es dissenyarà la interfície gràfica i d'interacció, sinó també els literals i acompanyament textual del procés d'emplenament de dades perquè l'experiència de l'usuari sigui el més comprensible i fàcil possible.
- Els prototipus s'han de dissenyar tenint en compte que la solució d'interfície ha de ser viable tenint en compte les capacitats de la versió 6.5 de l'AEM. El CTTI comunicarà a l'adjudicatari les limitacions de l'AEM per tal que es tinguin en compte en fase de disseny i així es garanteixi la seva viabilitat.
- Validació del prototipus amb usuaris potencials del servei.

Aquestes tres etapes formen una iteració del procés de transformació del servei digital i s'estima una durada total de 8 setmanes: 2 per la investigació, 4 per la ideació i 2 pel prototipatge.

Es preveu que hi hagin transformacions completes que requereixin més d'una iteració del procés per arribar a la solució definitiva (un 40% del total de les transformacions completes a realitzar).

Es contempla com a mínim aquest lliurables:

- Informe de Process Mining
- Informe de benchmarking
- Fitxa resum feedback de la ciutadania i els empleats públics
- User Story mapping
- Customer journey
- Inventari objectes de negoci
- Fitxa resum conclusions Ideació prioritzades
- Prototips construïts amb l'eina FIGMA en dos idiomes (català i castellà)
- Camps del formulari: nom, tipus, obligatorietat, visibilitat al formulari i al DOR, bloquejat o editable, binding, valor per defecte, tooltip, placeholder, traducció

- Detall funcional del seu comportament: validacions dels camps, missatges d'error i d'ajuda, valors de les llistes, accions a realitzar als events dels camps, lògica al formulari, detall de la integració amb sistemes externs
- Característiques bàsiques del tràmit: Presentador (presentador és fix, opcional o no en té), preomplert de dades necessari? (quines, orígens), documents a annexar, pagament, signatura

Gestió de riscos

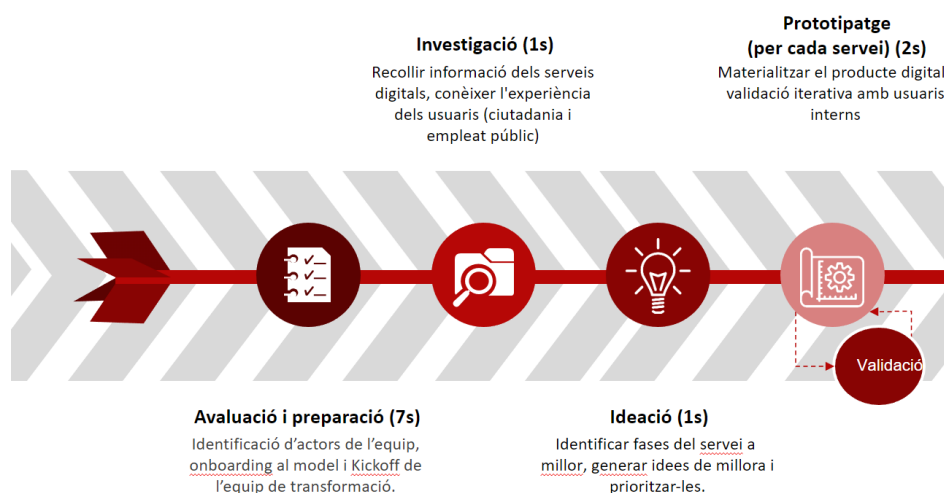
L'equip de servei digital haurà de detectar els riscos als que s'exposa, fer propostes de mitigació i implementar-les, així com reportar aquesta informació a l'equip de suport a la transformació del Lot 1 de cara a la gestió de riscos del programa.

Transferència de coneixement i suport i acompanyament a la transformació

L'equip de servei digital transferirà el coneixement dels prototipus realitzats a:

- Equips d'implementació designats pel CTTI. Es prestarà suport durant la durada del desenvolupament, testeig i posada en funcionament dels productes digitals basats en els prototipus dissenyats en el present contracte.
- Product Owner (PO) i persones que determini el PO incloent sempre com a mínim algú de l'Àrea d'Organització del Departament/Organisme i algú de l'àrea TIC se li transferirà el coneixement, tant dels prototipus realitzats com dels reptes no resolts i/o no prioritzats en fase d'ideació perquè puguin ser duts a terme des del propi departament o a través d'altres contractes. Lliurament dels productes (Miro, Figma,...) a promotor, a CTTI i a Departament/organisme propietari del tràmit/servei.

2.4.2.2. Transformació mitjana



Avaluació i preparació

Conté les mateixes activitats i la mateixa duració que l'etapa d'Avaluació i preparació de la transformació completa.

Disseny del Servei.

Un cop preparat el servei a transformar, es redissenya aplicant metodologies d'ideació i co-creació com en la transformació completa però simplificant les activitats que es duren a terme. En aquest sentit, es preveuen les següents etapes i activitats:

Investigació (descobriment)

- Conèixer i recollir l'experiència dels usuaris a través d'entrevistes a la ciutadania. Cal preveure dur a terme aquesta activitat en el 50% dels casos. Els col·lectius a entrevistar seran aportats per la Generalitat, però la gestió i execució de tot el procés serà a càrrec de l'adjudicatari.
- Conèixer i recollir l'experiència dels usuaris a través de sessions de treball amb els membres de l'equip de serveis digital.
- Definició dels reptes a superar, analitzant la informació recopilada en la investigació i prioritzant la que realment aporta valor i que ens ajuda a identificar i definir el problema de l'usuari.

Ideació

- Conté les mateixes activitats que l'etapa d'Ideació de la transformació completa però amb una estimació de duració més reduïda (1 setmana).

Prototipatge

- Conté les mateixes activitats i la mateixa duració que l'etapa de Prototipatge de la transformació completa.

Aquestes tres etapes formen una iteració del procés de transformació del servei digital i s'estima una durada total de 4 setmanes, 1 setmana per la investigació, 1 per la ideació i 2 pel prototipatge.

No es preveu més d'una iteració en els serveis digitals catalogats com a transformació mitjana.

Lliurables:

- Fitxa resum feedback de la ciutadania i els empleats públics
- User Story mapping
- Customer journey
- Inventari objectes de negoci
- Fitxa resum conclusions Ideació prioritzades
- Prototips construïts amb l'eina FIGMA en dos idiomes (català i castellà)

- Camps del formulari: nom, tipus, obligatorietat, visibilitat al formulari i al DOR, bloquejat o editable, binding, valor per defecte, tooltip, placeholder, traducció.
- Detall funcional del seu comportament: validacions dels camps, missatges d'error i d'ajuda, valors de les llistes, accions a realitzar als events dels camps, lògica al formulari, detall de la integració amb sistemes externs.
- Característiques bàsiques del tràmit: Presentador (presentador és fix, opcional o no en té), preomplert de dades necessari? (quines, orígens), documents a annexar, pagament, signatura

Gestió de riscos

L'equip de servei digital haurà de detectar els riscos als que s'exposa, fer propostes de mitigació i implementar-les, així com reportar aquesta informació a l'equip de suport a la transformació del Lot 1 de cara a la gestió de riscos del programa.

Transferència de coneixement

L'equip de servei digital transferirà el coneixement dels prototipus realitzats a:

- Equips d'implementació designats pel CTTI. Es prestarà suport durant la durada del desenvolupament, testeig i posada en funcionament dels productes digitals basats en els prototipus dissenyats en el present contracte.
- Product owner (PO) i persones que determini el PO incloent sempre com a mínim algú de l'Àrea d'Organització del Departament/Organisme i algú de l'àrea TIC se li transferirà el coneixement, tant dels prototipus realitzats com dels reptes no resolts i/o no prioritzats en fase d'ideació perquè puguin ser duts a terme des del propi departament o a través d'altres contractes. Lliurament dels productes (Miro, Figma,...) a promotor, a CTTI i a Departament/organisme propietari del tràmit/servei.

Equivalència entre transformacions Completa i Mitjana

Tenint en compte les activitats previstes a cada tipus de transformació així com els equips que hi han de participar, s'estableix que l'esforç d'una iteració de transformació completa equival a 3 transformacions mitjanes.

Altres activitats de caràcter general

El lot 2 haurà també de proporcionar la informació que li requereixi el Lot 1 per tal de preparar els indicadors globals del servei (veure repartiment de responsabilitats indicat al punt 2.4.1.1).

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

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

Lot 1. Servei de suport a la transformació i metodologies de treball

Àmbit Suport a la transformació

- Líder de suport a la transformació:
 - Coordinació de l'equip de suport.
 - Supervisar el pla d'execució del programa integrat.
 - Supervisar el progrés real fins a la data i preveure el progrés en trams futurs.
 - Seguiment del progrés juntament amb el Gestor del programa i el Gestor de canvi.
 - Assignacions de rols en les diferents transformacions.
- Consultors de suport a la transformació:
 - Creació d'informes del rendiment global del programa, inclosa la participació de les parts interessades, la gestió de riscos i la realització de beneficis
 - Generació de informació necessària per a la presa de decisions per part del Responsable del Programa i el Gestor del canvi
 - Detecció de situacions de risc en la correcta execució del programa.

Àmbit Metodologies de treball

- Lean Agile Coach:
 - Coordinació de l'equip dedicat al suport metodològic del programa.
 - Vetllar pel compliment del mode àgil del programa.
 - Capacitació dels equips en la adopció del model àgil.
- Consultor de metodologies:
 - Suport en la execució de les metodologies adoptades dins del programa.
 - Suport a l'onBoarding del model als stakeholders implicats en el programa.

- Mantenir el conjunt de regles de disseny aplicables (p ex com s'ha de dissenyar un formulari GENTEI) i impartir-ne formació als equips de disseny
- Gestor del canvi:
 - Coordinar i comunicar les propostes de canvi proposades pels equips que formen el model de transformació de serveis digitals.
 - Detectar els equips que hauran d'estar implicats en una iniciativa de canvi
 - Executar el canvi i comunicar la seva implantació.

Equip mínim² i Taula d'equivalències entre els perfils del Lot 1 i els perfils de l'Acord Marc de Transformació Digital		
Perfils Lot 1	Equip mínim	Perfils Acord Marc
Líder de suport a la transformació	1	Cap d'equip / cap de projecte
Consultors de suport a la transformació	2	Consultor / Tècnic
Lean Agile Coach	1	Consultor Especialista / Tècnic Especialista
Consultor de metodologies	1	Consultor / Tècnic
Gestor del canvi	1	Consultor / Tècnic

Lot 2. Servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis

- Líder Equips de disseny:
 - Coordinació dels diferents equips de serveis digitals i la interlocució amb el líder de suport a la transformació.
 - Alineament maneres de treballar dels diferents equips pel que fa a les diferents activitats que duen a terme els equips de Serveis Digitals.
 - Responsable del lliurament dels indicadors del servei i els indicadors necessaris per al seguiment del programa.
 - Detecció i posada en funcionament de millores que permetin eficientar el procés de transformació.
- Dissenyador de serveis

² Veure capítol 6 Criteris de solvència de l'Informe Justificatiu

- Dissenyador/a d'extrem a extrem d'un servei i les diferents fases que el conformen. No només inclou l'experiència de l'usuari sinó també coordinació i lideratge de les activitats que ha de dur a terme tot l'equip de servei (investigació, ideació, prototipatge) i coneixement dels sistemes d'informació que proporcionen el servei.
 - Participació activa en el fòrum de disseny de serveis aportant idees i millores que puguin ser d'interès per tots els col·lectius en benefici del programa així com comunicació d'impediments i/o males pràctiques que pugui estar afectant la planificació prevista i pels que calgui determinar propostes de canvi.
- Analista de processos
 - Avaluat, diagnostica i dissenya processos, procediments i sistemes per a la seva simplificació, integració, automatització i actualització.
 - Responsable de les activitats d'anàlisi de processos.
- Product Owner Proxy
 - Intermediari entre les persones que prenen decisions sobre un servei (Product Owner - PO) i les persones que duren a terme el redisseny i implementació del servei.
 - Podrà dur a terme activitats que normalment fa un PO, però no és propietari del servei, ni pren decisions importants sobre el servei. Aquestes activitats poden ser: donar suport al PO en la recerca d'informació, en la presa de decisions, en la coordinació amb el mapa d' stakeholders, en gestionar la participació de suport específic departamental,
- Consultor de negoci i de benchmarking
 - Aporta la capacitat d'analitzar, entendre i diagnosticar totes les àrees de millora d'un servei. Té una orientació absoluta a client i coneixement sectorial. Recolza la reorganització de processos i procediments i avalua i proposa propostes de canvi que facilitin aconseguir els objectius marcats.
 - Vetllar per a la definició d'indicadors de mesura de la qualitat del servei redissenyat.
 - Dur a terme els estudis de benchmarking a les transformacions completes (analitzar com s'han resolt problemàtiques similars en altres organitzacions)
- UX Designer
 - Dissenyar els prototipus de cadascuna de les interaccions que tenen les persones usuàries amb els serveis digitals.
- UI Designer

- Comprendre la investigació i ideació realitzada pel servei.
- Disseny de les interfícies d'interacció seguint les guies d'estil i sistema de disseny existent.
- Col·labora en fer propostes de millora sobre les guies d'estil i el sistema de disseny existent.
- UX Writer
 - Defineix els textos idonis dels continguts de les interfícies digitals i de les comunicacions realitzades a la ciutadania en relació al servei digital que s'ha dissenyat. Aquests textos han de ser breus, entenedors, senzills i intuïtius.
 - Vetlla amb els UX Writer aportats per la pròpia organització en l'estandardització dels textos, en la generació de contingut per la difusió de les propostes de textos a la organització, i en la generació del 'corpus' de llenguatge entenedor.

Equip mínim³ i Taula d'equivalències entre els perfils del Lot 2 i els perfils de l'Acord Marc de Transformació Digital		
Perfils Lot 2	Equip mínim	Perfils Acord Marc
Líder Equips de disseny	1	Cap d'equip / cap de projecte
Dissenyador de serveis sènior	1	Consultor Especialista / Tècnic Especialista
Dissenyador de serveis	1	Consultor / Tècnic
Analista de processos	1	Consultor / Tècnic
Product Owner Proxy	2	Consultor / Tècnic
Consultor de negoci i de benchmarking	2	Consultor / Tècnic
UX/UI Designer sènior	2	Consultor / Tècnic
UX/UI Designer	3	Consultor Júnior / Tècnic Júnior
UX Writer	1	Consultor / Tècnic

La Generalitat de Catalunya aportarà també determinats perfils que participaran en l'execució del programa d'ent a terme funcions de:

³ Veure capítol 6 Criteris de solvència de l'Informe Justificatiu

- Dissenyador de serveis - Dedicació equivalent com a màxim de 1.280 hores anuals
- Dissenyador UX- Dedicació equivalent com a màxim de 1.280 hores anuals
- UX Writer - Dedicació equivalent com a màxim de 2.560 hores anuals

3.2. Calendari i horari

Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de Dies Laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels centres de treball de la Generalitat que faci ús dels serveis TIC objecte d'aquesta licitació. La comunicació amb el personal CTTI es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00h i les 16:30h en jornada partida (des del primer dilluns d'octubre fins a l'últim divendres de maig (excepte les dues setmanes de Nadal fins a Reis)) i de 8:30 a 14:30 en jornada continuada (des del primer dilluns de juny fins a l'últim divendres de setembre, i les dues setmanes de Nadal fins a Reis).

3.3. Ubicació

Els professionals que formin part del servei estaran ubicats en la seva major part a les instal·lacions de l'adjudicatari, i seran per compte de l'adjudicatari tots els costos associats al seus llocs de treball i la seva operació i manteniment: espai d'oficina, mobiliari, ordinadors personals, infraestructura tècnica i de comunicacions, consumibles i similars.

Les instal·lacions, edificis i dependències utilitzats per a la localització del servei hauran de complir en qualsevol moment amb tots els requisits de construcció, habitabilitat, seguretat i ergonomia estipulats per la normativa vigent de la Generalitat i de l'Estat en la seva expressió més exigent.

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament a qualsevol membre de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació del programa o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei. En aquests espais la Generalitat proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula/portàtils, tabletas, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

En qualsevol moment durant l'execució del contracte el CTTI es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari la prestació del servei de forma presencial en les instal·lacions de la Generalitat de Catalunya. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat.

Així mateix l'adjudicatari assumirà sense càrrec addicional els eventuais costos de desplaçament que per necessitat del servei siguin requerits realitzar dins del territori català.

3.4. Seguiment del Servei

L'adjudicatari haurà de dur a terme el seguiment del servei d'acord amb el capítol 5. "Model de relació" i amb l'oferta presentada per cada lot.

A més dels ANS es podran definir indicadors específics per a cada lot que permetin conèixer en tot moment l'estat del propi servei per tal de garantir la correcta execució del mateix.

Caldrà definir indicadors específics per cada una de les activitats objecte de cada lot. També caldrà definir indicadors transversals como ara el grau de reutilització i d'eficiència.

Caldrà definir l'inventari d'indicadors incloent la seva definició, periodicitat, dades i cobertura.

Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

3.5. Garantia

Durant el període de vigència del contracte l'adjudicatari mantindrà una garantia de 12 mesos sobre els resultats dels treballs lliurats, comptats a partir de la data d'acceptació del lliurament (o fins a un màxim de 6 mesos una vegada finalitzat el contracte), assegurant que s'adeqüen a les especificacions establertes prèviament pel CTTI, i es compromet a esmenar qualsevol error que pogués aparèixer el mateix període sense càrrec addicional. Els vicis ocults o errors que es detectin durant el període de garantia, i es refereixin als serveis prestats o als seus resultats, seran corregits pel proveïdor sense cap cost per la intervenció que calgui, en el termini màxim establert en els ANS.

Garantia de la fase de devolució del servei de 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 l'adjudicatari.

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicènciament necessari de l'adjudicatari	Lot
Miro	Miro	Eina de pissarra virtual	No	1,2

Figma	Figma	Eina de disseny i prototipat web	Si	1,2
Adobe	AEM	Sistema de gestió de continguts d'Adobe	No	2
Broadcom	Clarity	PPM de Gestió de projectes	Si	1,2
Microfocus	ALM Octane	PPM	Si	1.2
Microsoft	Office365	Suite de producte en línia	El que correspongui per dur a terme l'activitat	Microsoft
	Power BI Pro	Eina de quadres de comandament	No	

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 del servei d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc..).
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè el CTTI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà incorporar noves eines o evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte. En qualsevol cas, es donarà un preavís d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. El CTTI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI.

- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.

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

4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari, d'acord amb l'oferta presentada, haurà de presentar un pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

- **FASE 0 - Preparació:** És el període que va entre l'entrada en vigor del contracte i el moment d'aplicació dels ANS fixats en el contracte.

La preparació s'estendrà durant un màxim de **3 mesos** des de la data de signatura del contracte, sens detriment de l'oferta presentada per l'adjudicatari, que podrà reduir aquest termini.

La preparació es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTTI.

Durant la preparació, l'adjudicatari es posarà en contacte amb la resta d'adjudicataris (Lot 1, Lot 2 i contracte d'implantació) per començar les tasques de coordinació i inici dels serveis.

Durant aquest fase i per cada lot, l'adjudicatari haurà d'establir les bases necessàries per a garantir l'èxit del programa.

Entre d'altres, algunes activitats i materials d'aquesta fase 0 del servei seran:

- Establiment de l'equip i definició de rols
- Definició i difusió dels models, bones pràctiques, estàndards i guies de treball que serveixin de referència per a tots els equips de servei digital, tant a nivell metodològic com de disseny. S'ha de partir com a punt de partida de les guies o recull de bones pràctiques existents a la Generalitat
- Pla d'implicació i comunicació amb stakeholders (departaments GENCAT / unitats CTTI)
- Definició del procés d'onBoarding al model de transformació de serveis digitals

Per tal de facilitar l'onboarding dels recursos de l'adjudicatari i per poder ajustar els diferents processos abans de dur a terme un desplegament a major escala, es preveu dur a terme un desplegament de recursos progressiu.

- **Prestació:** A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS,.

- **Devolució:** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb els responsables funcionals i tècnics de la Generalitat per començar les tasques de transferència del coneixement.

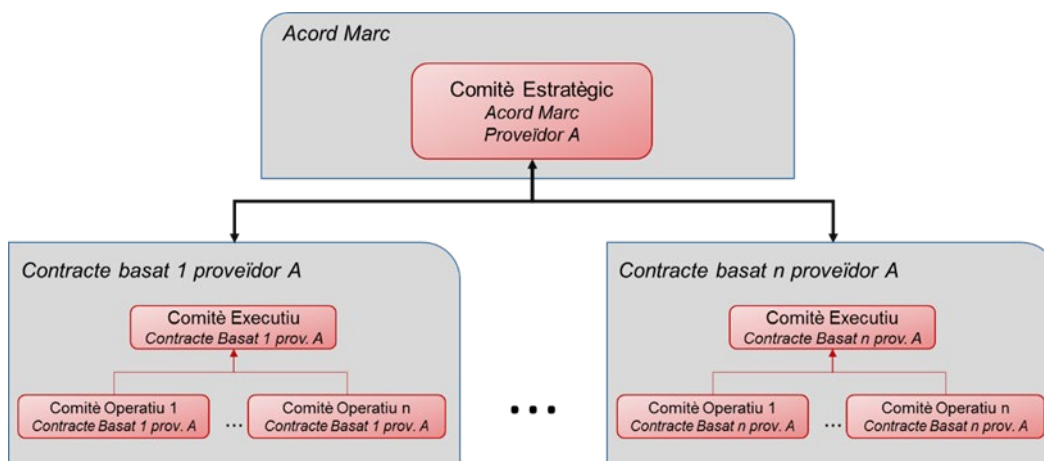
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

5. MODEL DE RELACIÓ

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

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

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



1. Model de relació de l'Acord Marc

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

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

1.1. Comitè Estratègic de l'Acord Marc

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

Títol		
Comitè Estratègic de l'Acord Marc		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsable de Contracte de l'Acord Marc - Direcció del CTTI - Responsables del servei (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsable de l'àmbit client (si escau)	- Responsable de compte - Responsables de serveis - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)
Objectius		
- Marcar les directrius estratègiques - Identificar les directrius tàctiques a traslladar als contractes basats. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en els diferents contractes 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		- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Directrius a traslladar pels contractes basats. - Propostes a l'Òrgan de Contractació

- Decisions a prendre	
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 contractals.
- 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		
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 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.

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

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

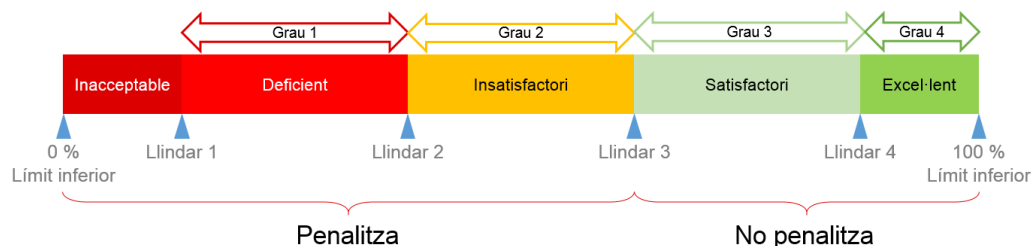
6.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...)
- Categoria. Determina l'àmbit sobre el que s'aplica l'ANS.
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques)) i, si

s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.

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



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

Grau de l'indicador

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

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

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

6.2 Càlcul dels Indicadors

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

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

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

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4)
 - 1) Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4.

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

Formula de càlcul del Grau:

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

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

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

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

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

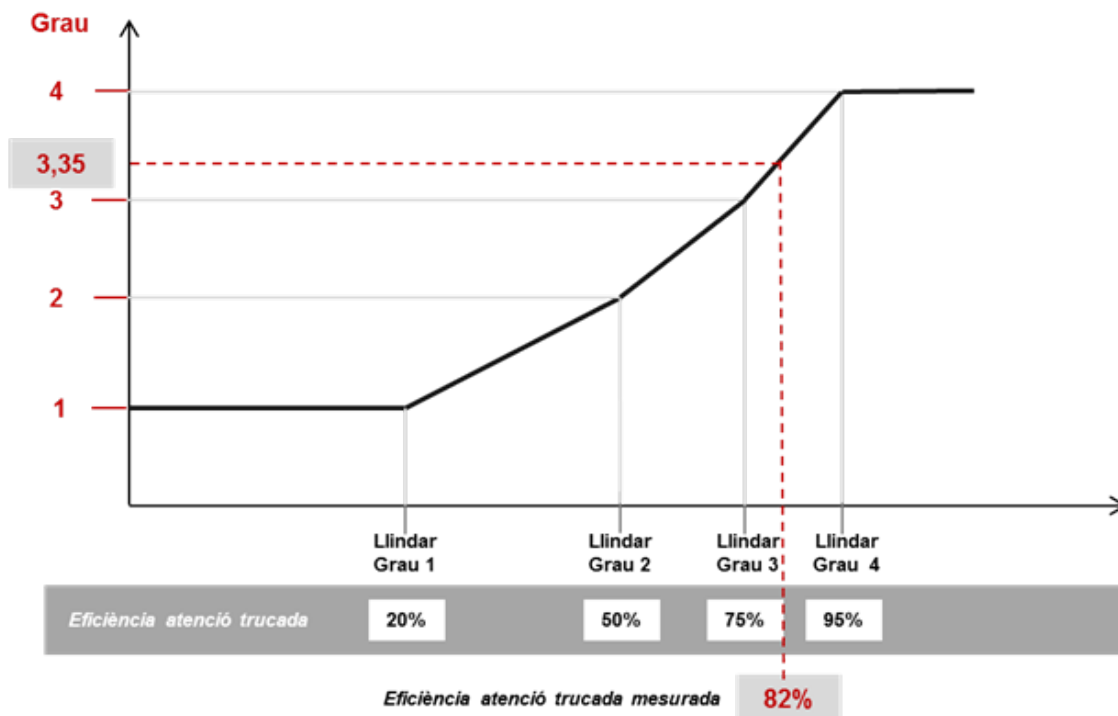
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar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

Exemple de càlcul:

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

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

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



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

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

6.3 Relació ANS

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

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

El CTTI emprarà el sistema d'informació CONTIC (Control d'acord de nivell de servei TIC) per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés. Tot i que a l'inici del servei el sistema d'informació CONTIC no sigui capaç de calcular tots els indicadors definits, s'aniran incorporant progressivament al seu catàleg. El proveïdor haurà de proveir els indicadors que estiguin sota la seva responsabilitat a través de les interfícies habilitades. A tal efecte, el CTTI proveirà un document excel, que s'adjunta amb la documentació del basat, i que l'adjudicatari haurà d'omplir.

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

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

6.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei

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

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

6.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

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

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

Annex. Contracte d'Implementació

L'objecte d'aquest contracte és la contractació dels serveis de desenvolupament de grans evolutius de noves funcionalitats de formularis HTML sobre la plataforma corporativa de tramitació en línia (GSIT) i la realització d'activitats específiques de configuració de dades en els frontals (EA-GSIT) i en els tramitadors corporatius (Tramitador Genèric, TAIS, i TEI). Aquestes noves funcionalitats es defineixen per mitjà d'un disseny previ ja sigui en forma de prototips que lliurarà el CTTI o de formularis PDF ja existents.

El projecte abasta la transformació d'un conjunt de tràmits que actualment es troben en diferents situacions i necessiten una transformació tecnològica. Aquesta és la volumetria de formularis a construir:

Provinents de Transformació Completa	35
Provinents de Transformació Mitjana	151
Provinents de Transformació Bàsica (Formularis PDF preexistents)	2154
TOTAL formularis HTML a construir	2340

Cada un d'aquest formularis que caldrà migrar a HTML es pot trobar en diferents situacions, com per exemple:

- Tràmits que actualment es serveixen amb formulari PDF, sigui aquest un formulari específic o un genèric adaptat o amb fitxers annexos de suport a l'entrada de dades per part del ciutadà.
- Tràmits que poden compartir un mateix formulari i que actualment no ho fan o viceversa, tràmits que estan compartint un mateix formulari però que haurien de tenir un formulari individual.
- No es contemplen els tràmits que actualment ja es serveixen amb un formulari HTML a menys que formin part d'una transformació completa o mitjana. En aquests dos casos es partirà del prototip dissenyat com a requeriments per tal de construir el formulari HTML transformat.

Com a regla general, caldrà preparar dues versions de cada formulari, una en idioma català i l'altra en idioma castellà. La revisió i traducció dels textos dels formularis correran a càrrec de l'adjudicatari, llevat dels formularis provinents de transformacions completes i mitjanes, que ja vindran especificats en aquests dos idiomes als prototipus corresponents.

Cal considerar també que entre el 40 i 50% de cada formulari correspon a parts comunes que només serà necessari traduir un únic cop.

En alguns casos (20% del total de formularis a construir), també caldrà preparar versions en aranès i anglès dels formularis. Val a dir que la traducció dels textos en aquests dos idiomes correrà a càrrec del CTTI, però cal considerar les tasques de construcció, configuració, proves i posta en marxa.

Glossari

Per una millor comprensió dels conceptes i sistemes dels quals es parla a continuació incloem un petit glossari que pot ajudar a identificar-les.

- **Ciudadà/ana - ciutadania:** Quan ens referim a ciudadà/ana, o de vegades ciutadania, el terme compren qualsevol actor extern a la Generalitat de Catalunya que presenta tramitacions o ha de ser avisat dels esdeveniments d'alguna tramitació. Compren els ciutadans/nes individuals, els seus representants, les empreses, també amb els seus representants i altres entitats.
- **Tràmit:** És la unitat bàsica de transacció entre la Generalitat i els seus usuaris (ciutadans, veure entrada anterior). Es defineix tràmit com a la gestió que, independentment de la seva finalitat, s'inicia amb una sol·licitud del ciutadà o empresa i que és recollida per un organisme de la Generalitat del qual se'n rep una resposta
- **Formulari:** Suport físic (paper) o digital (PDF o HTML) on es recull la informació necessària per poder executar el tràmit
- **Servei:** Replantejament del tràmits posant en el centre el ciutadà o l'empresa, buscant assolir la satisfacció dels ciutadans. Això fa que es puguin agrupar diferents tràmits relacionats i es prioritzin les necessitats dels ciutadans: formularis usables i accessibles, pel canal que triïn els ciutadans, textos en llenguatge entenedor, es demanen les dades si són necessàries i només una vegada, s'optimitzen els processos i s'automatitzen les tasques rutinàries, pro activitat (anticipació a la necessitat i a les preguntes dels ciutadans),
- **AEM:** Adobe Experience Manager, solució adoptada per la Generalitat per dissenyar els formularis associats als diferents tràmits
- **Gencat Serveis i Tràmits (GSIT):** Plataforma actualment en servei, composta pels mòduls corresponents a diferents serveis: Tramitació, Consultes, queixes i suggeriments (CQS), Cita prèvia (CP), Àrea privada, Serveis proactius i carnets.
- **Servei de tramitació:** Mòdul o part del GSIT que suporta el servei de tramitació. En servei actualment.
- **Nou servei de tramitació:** És el nou servei que actualment està en construcció, està previst que estigui en servei en una primera fase el 31/12/23. El Nou servei de tramitació, anomenat TRADMIA, disposarà de funcionalitat ampliada amb respecte a l'actual.
- **Catàleg de tràmits o Eina de configuració de tràmits (EA):** És l'aplicació de gestió que conté la gestió de les configuracions dels tràmits. Està composta per la base de dades de configuracions (tràmits, modalitats i atributs) i la aplicació que permet la gestió per part dels empleats/des públics.
- **Àrea privada (anomenada també "carpeta"):** Quan ens referim a Àrea privada compren els 2 espais privats on la ciutadania pot fer consultes de les tramitacions i altres gestions, l'Àrea privada del ciutadà/na (disponible a www.gencat.cat) i l'Àrea privada de les empreses (disponible a canalempresa.gencat.cat).
- **FUE:** La Finestreta Única Empresarial (FUE) és el punt de referència únic dels emprenedors, empresaris i intermediaris en la seva relació amb l'Administració.

- **OGE:** L'Oficina de Gestió Empresarial funciona com a únic punt de tramitació per a les empreses i a través de la resolució immediata i la simplificació dels tràmits, la proximitat i les noves tecnologies, dona servei a empresaris i professionals i els facilita l'acompliment de les seves obligacions davant l'Administració. L'OGE actua sobre tot el territori de Catalunya a través de la seva xarxa de punts OGE i OGE-Cambra i del portal electrònic de la FUE, el Canal Empresa. L'OGE gestiona els tràmits competència de la Generalitat de Catalunya i de l'administració local i central que estan inclosos en el catàleg de tràmits de la FUE.
- **TG:** Tramitador Genèric, solució corporativa que actua com a Back Office de tramitació electrònica.
- **TAIS:** Taramitador d'Ajuts i Subvencions, és l'aplicació corporativa de tramitació electrònica per mitjà de la qual es gestionen els expedients de les convocatòries d'ajuts i subvencions dels departaments de la Generalitat de Catalunya i organismes que conformen el seu sector públic..
- **TEI:** Tramitador d'expedients interdepartamentals, és l'aplicació corporativa de tramitació electrònica d'expedients dels tràmits que tenen a veure amb l'activitat econòmica i, per tant, els tràmits iniciats per professionals, autònoms i empreses en el marc de la seva activitat.

Metodologia i tasques per cada transformació

És un requeriment abordar el projecte amb una metodologia àgil que garanteixi l'adaptació als canvis de forma eficient. La realitat de les necessitats envers la transformació dels tràmits no s'atura, per tant el projecte avançarà el paral·lel a la operativa de la tramitació. Degut a això, cal que la metodologia garanteixi l'adaptació a aquests canvis i alhora maximitzi l'entrega de valor des de l'inici del projecte.

Aquests són els 3 tipus de transformació de tràmits que es duran a terme:

- **Transformació bàsica:** Migració tècnica dels formularis actuals PDF a formularis HTML sota criteris comuns i d'estandardització, aplicant un llenguatge entenedor en les comunicacions amb la ciutadania. Es cerca la industrialització del procés.
- **Transformació mitjana:** Redisseny complet del servei simplificant la fase de descobriment.
- **Transformació completa:** Màxima transformació amb un redisseny complet del servei amb una revisió dels processos actuals i punts de contacte, agrupant diferents tràmits amb visió de servei i posant al ciutadà al centre de la transformació.

Les activitats a dur a terme en el desenvolupament, dependran del tipus de transformació que s'estigui executant en aquell servei.

Transformació bàsica

El volum de formularis a transformar d'aquesta tipologia és molt elevat i per tant la metodologia a aplicar ha d'estar enfocada en la industrialització del procés, treballant formulari a formulari.

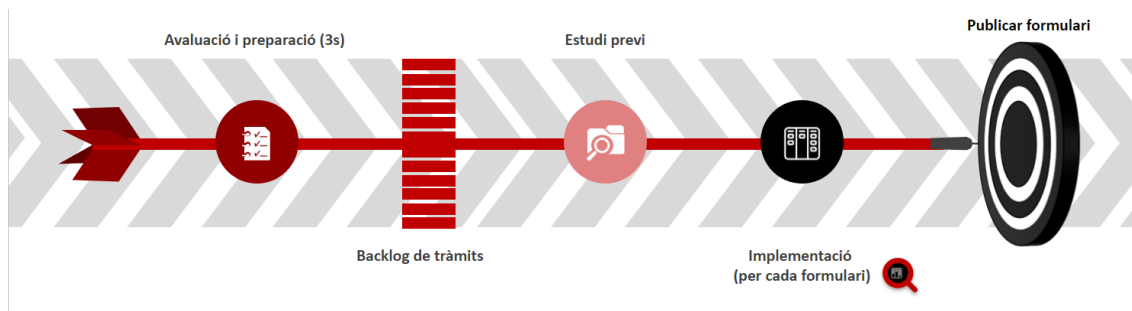
Per assolir aquesta industrialització, és necessari tenir una visió global de tota la transformació, duent a terme les següents tasques:

1. **Gestionar la cua de tràmits:** mantenir la llista de tràmits a transformar. La cua anirà canviant al llarg del temps d'execució per les circumstàncies de negoci, així que cal mantenir via iteracions la cua actualitzada i degudament classificats els tràmits segons el nivell de complexitat de la transformació. La gestió de la cua és una part important del projecte, ja que els tràmits a transformar podrien entrar en aquesta, sortir temporalment, i tornar a incorporar-se depenent de les circumstàncies de la transformació.
2. **Interlocució amb negoci:** Coordinació d'actuacions amb els responsables funcionals, trobada d'acords a nivell de normativa i qualitat. Aquesta interlocució serà a través de:
 - a. Stakeholder Departamental: Hi haurà un rol en representació del Departament, que aportarà una visió de conjunt de les transformacions de tràmits que s'han de dur a terme al Departament.
 - b. Product Owner (PO) del tràmit a transformar: Aquesta figura representarà el negoci, i serà el responsable de proporcionar la informació necessària perquè l'equip de desenvolupament pugui realitzar la transformació del tràmit.
3. **Interlocució amb recursos corporatius:** amb el catàleg de recursos de disseny (Toolkit AEM), amb el servei de dades de referència i altres elements corporatius que poden actuar o proveir en el disseny dels formularis.

L'abast d'aquesta tipologia de transformació estarà limitada als següents punts:

- Migració dels formularis actuals en format PDF i els seus annexos d'informació addicional (si s'escau), a format web HTML.
- Revisió i modificació dels textos del formulari per adaptar-los a un llenguatge entenedor per la ciutadania.
- Revisar i modificar si s'escau les clàusules de protecció de dades per actualitzar-les.
- Revisar i modificar si s'escau les declaracions de responsable.
- Revisar i modificar si s'escau les clàusules de consulta de dades d'interoperabilitat.
- Revisar i modificar si s'escau la configuració de documents a annexar al formulari (suprimir o afegir documents a annexar al presentar el formulari, com ara el DNI)
- Desenvolupament a l'AEM i configuració de les solucions corporatives (EA i tramitadors corporatius).

Per la industrialització d'aquest procés, s'hauran de tenir en compte les següents activitats:



1. **Avaluació i preparació:** Aquest activitat es durà a terme a l'inici del projecte i un sol cop i consistirà en:

- Identificació dels actors que han de formar l'equip de transformació de serveis d'aquesta tipologia.
- Onboarding al model de treball per part de l'equip de metodologies (associat al contracte 1)
- Preparació i presentació de la sessió de kickoff de l'equip de transformació d'aquesta tipologia.

Backlog de tràmits: Tot i no ser una activitat sinó un artefacte, el backlog de tràmits serà una llista ordenada i prioritzada que l'equip de desenvolupament haurà de tenir visible en tot moment per saber els següents tràmits a transformar.

2. **Estudi previ:** Abans d'iniciar la transformació d'un tràmit, es farà una avaluació de la situació actual, per revisar si cal realitzar la transformació del tràmit de forma individual o cal fer-ho de forma conjunta amb altres tràmits, o fins i tot fer una agrupació de tràmits per obtenir un únic tràmit a transformar.

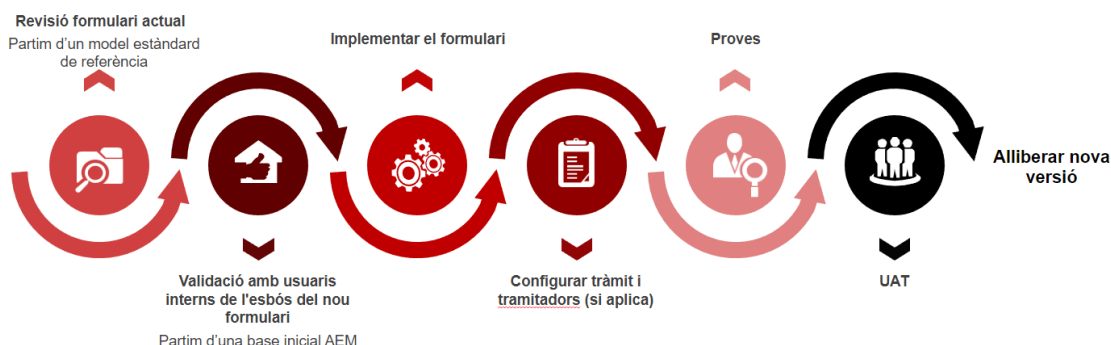
El PO responsable del tràmit, haurà de proporcionar la informació necessària per poder realitzar la transformació del tràmit. Aquesta informació haurà de contenir: el PDF actual, documents Word en el cas que s'estigui duent a terme un redisseny del formulari (han de plasmar el redisseny proposat), els annexos relacionats amb el formulari, així com un document amb la següent informació:

- Camps del formulari: nom, tipus, obligatorietat, visibilitat al formulari i al DOR, bloquejat o editable, binding, valor per defecte, tooltip, placeholder, traducció.
- Detall funcional del seu comportament: validacions dels camps, missatges d'error i d'ajuda, valors de les llistes, accions a realitzar als events dels camps, lògica al formulari, detall de la integració amb sistemes externs.
- Característiques bàsiques del tràmit: Presentador (presentador és fix, opcional o no en té), preomplert de dades necessari? (quines, orígens), documents a annexar, pagament, signatura.

3. **Implementació (per cada formulari):** En quan al procés de desenvolupament, ha de ser un procés àgil, prioritzant un flux i entrega continua de serveis

transformats. Es treballarà en base a regles de disseny, estàndards i plantilles definides prèviament per l'equip de Metodologies del model àgil.

Les activitats que s'han de dur a terme durant el procés de desenvolupament són les següents:



Revisió formulari actual: Revisió de la documentació generada a la fase d'estudi previ.

Validació amb usuaris interns: Un cop rebuda i validada tota la informació, es realitzarà un prototip del formulari directament a l'AEM (Adobe Experience Manager) partint del framework de formularis HTML ja existent i reaprofitant al màxim els fragments disponibles al catàleg, seguint les premisses d'estandarditzar, simplificar i reutilitzar. Aquesta validació serà a nivell de UI per tenir una primera validació a nivell visual, per tant en aquest pas, encara no s'hauran implementat validacions, lògiques, integracions...

Implementar el formulari: Aquesta activitat engloba el desenvolupament del formulari a partir de la documentació aportada i del prototip validat a l'AEM. Es durà a terme la validació dels camps, missatges d'error i d'ajuda, accions a realitzar als events dels camps, lògica al formulari, i la integració amb sistemes externs. En el cas que calgui fer nous desenvolupaments caldrà fer-ho pensant en la seva futura reutilització (creació de nous fragments al Toolkit corporatiu, de manera coordinada amb l'oficina tècnica GSIT).

Configuració del tràmit: Per complementar la implementació del tràmit, caldrà configurar-lo a l'eina de configuració de tràmits corporativa (EA) per tal que la ingesta de dades quan s'omple el formulari sigui correcte.

Detallem a continuació què es configura a l'AEM i què es configura a l'EA:

Parts del formulari HTML	On es configuren?
Presentador	AEM / EA (si el presentador és fix, opcional o no en té)
Sol·licitant	AEM
Dades particulars	AEM / EA (Si es vol preomplert ampliat)
Contacte	AEM

Notificacions	AEM
Autorització/Oposició interoperabilitat	AEM / EA (configurar la relació entre l'autorització/oposició i els documents a adjuntar)
Documentació annexa	EA
Declaracions	AEM
Pagament	EA
Protecció de dades	EA
Signatura	EA

Adicionalment, caldrà configurar el Backoffice corresponent (Tramitador Genèric, TEI, TAIS) per tal que pugui rebre correctament la informació introduïda al formulari.

Proves: Un cop el formulari estigui implementat, cal realitzar una sèrie de proves per assegurar-ne la qualitat.

La definició de les proves no pot ser ideada en el tram final de la transformació d'un tràmit, per tant, el que es demana és que es pensin i es defineixin les proves (pla de proves) des de l'inici de la transformació i per tant que la figura del QA estigui involucrat en totes les fases del procés. D'aquesta manera, la fase de proves consistirà en l'execució de les proves definides per aquest formulari per tal d'assegurar el correcte funcionament a nivell tècnic, funcional, d'accessibilitat i portabilitat.

Les proves mínimes a realitzar, s'hauran de treballar i acordar conjuntament amb l'Oficina Tècnica de GSIT, per tal que l'equip de servei digital d'aquest contracte sigui totalment autònom per la transformació d'inici a fi d'un formulari.

Altres proves a tenir en compte seran:

Avaluació de l'accessibilitat: Validació automàtica i manual de l'accessibilitat amb les eines recomanades per la [Unitat Responsable de l'Accessibilitat \(URA\) de la Generalitat de Catalunya](#), i lliurar l'informe resultant. En l'informe ha de constar les validacions superades, les no superades i com corregir-les, i la justificació d'aquelles que no és possible superar.

Proves de portabilitat: Garantir la portabilitat i adaptabilitat e les interfícies amb les versions de navegadors, sistemes operatius, dispositius i resolucions de pantalla més utilitzats en els darrers 6 mesos i que cobreixin el 85-95% dels usuaris.

UAT (User Acceptance Test): En quan el formulari estigui validat per l'equip de servei digital, cal que des de la unitat responsable del formulari, a través de la figura del PO, realitzi les proves necessàries per comprovar que el formulari està preparat per sortir a Producció i es puguin iniciar les activats per alliberar la versió.

Alliberar versió: Adicionalment a les activitats pròpies de la transformació d'un tràmit de PDF a HTML, existeixen altres activitats importants a realitzar:

- **Promoció de fragment a catàleg corporatiu, si s'escau:** Si durant la transformació del tràmit s'ha dut a terme la creació d'un nou fragment, cal realitzar la promoció al catàleg corporatiu per tal que es pugui reaprofitar per altres tràmits que es puguin crear de nou o transformar.
- **Posada en servei i obertura:** Amb el tràmit validat, caldrà dur a terme la posada en marxa del servei a Producció, configurant i publicant el formulari en aquest entorn, preparat per l'activació del servei per part de l'Àrea TIC.
- **Traspàs a equips responsables:** Lliurament de la informació relativa al formulari per tal que l'Àrea TIC responsable del servei pugui fer el manteniment posterior. En aquest traspàs es demanarà:
 - Fitxa resum de la nova versió del tràmit modalitat amb la informació principal.
 - Document tècnic per a l'Àrea TIC en cas que s'hagin creat fragments i/o llibreries i calgui descriure'ls.

Transformació mitjana i completa

Aquests tipus de transformacions tenen un enfoc diferent a la transformació bàsica, ja que l'objectiu d'aquestes va més enllà d'una transformació tecnològica sinó que busquen un redisseny d'un servei digital.

El procés de redisseny d'un servei digital, té una sèrie d'activitats seguint tècniques d'ideació i cocreació, com ara Design Thinking, que finalitzaran amb un prototipatge del servei. Aquest procés no forma part de la present licitació, però sí que generarà la informació necessària perquè es pugui desenvolupar el formulari HTML corresponent al servei digital.



La informació que genera aquest procés pot variar depenent del servei digital que s'està transformant però, com a mínim tindrà la següent:

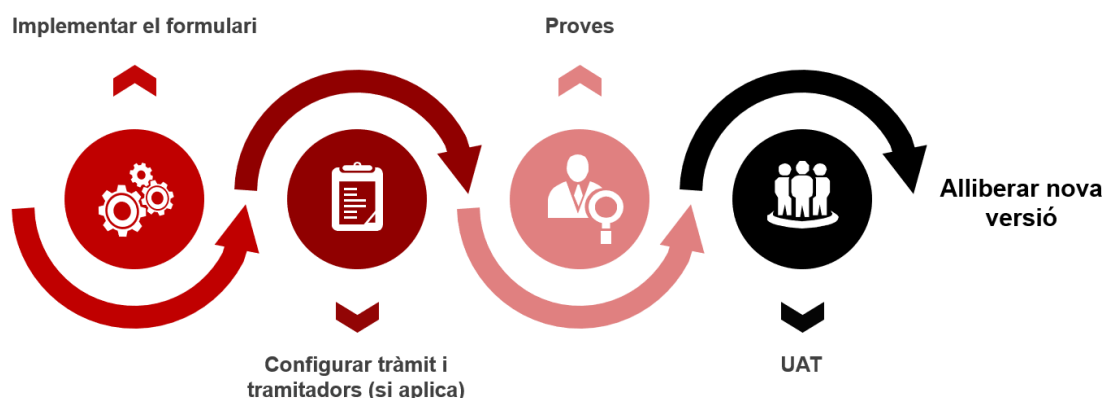
- Prototipatge del formular o formularis a construir amb l'eina FIGMA.
- Camps del formulari: nom, tipus, obligatorietat, visibilitat al formulari i al DOR, bloquejat o editable, binding, valor per defecte, tooltip, placeholder, traducció.
- Detall funcional del seu comportament: validacions dels camps, missatges d'error i d'ajuda, valors de les llistes, accions a realitzar als events dels camps, lògica al formulari, detall de la integració amb sistemes externs.

- Característiques bàsiques del tràmit: Presentador (presentador és fix, opcional o no en té), preomplert de dades necessari? (quines, orígens), documents a annexar, pagament, signatura.

A més a més, les persones que han realitzat la ideació del redisseny del servei digital donaran suport a l'equip de desenvolupament del formulari, treballant de forma conjunta, de forma coordinada amb l'objectiu comú d'aconseguir finalitzar la transformació del servei.

Desenvolupament dels formularis

El procés de desenvolupament estarà centrat en un o diversos formularis resultants del procés de redisseny:



Implementar el formulari: Aquesta activitat engloba el desenvolupament del formulari a la plataforma de l'AEM. A partir de la informació del redisseny del servei es crearà el nou formulari HTML a l'AEM, seguint les premisses d'estandarditzar, simplificar i reutilitzar i tota la implementació necessària: validació dels camps, missatges d'error i d'ajuda, accions a realitzar als events dels camps, lògica al formulari, i la integració amb sistemes externs. En el cas que calgui fer nous desenvolupaments caldrà fer-ho pensant en la seva futura reutilització (creació de nous fragments al Toolkit corporatiu, de manera coordinada amb la oficina tècnica GSIT).

Configuració del tràmit: Per complementar la implementació del tràmit, caldrà configurar-lo a l'eina de configuració de tràmits corporativa (EA) per tal que la ingesta de dades quan s'omple el formulari sigui correcte.

Detallem a continuació què es configura a l'AEM i què es configura a l'EA:

Parts del formulari HTML	On es configuren?
Presentador	AEM / EA (si el presentador és fix, opcional o no en té)
Sol·licitant	AEM
Dades particulars	AEM / EA (Si es vol preomplert ampliat)
Contacte	AEM

Notificacions	AEM
Autorització/Oposició interoperabilitat	AEM / EA (configurar la relació entre l'autorització/oposició i els documents a adjuntar)
Documentació annexa	EA
Declaracions	AEM
Pagament	EA
Protecció de dades	EA
Signatura	EA

Adicionalment, caldrà configurar el Backoffice corresponent (Tramitador Genèric, TEI, TAIS) per tal que pugui rebre correctament la informació introduïda al formulari.

Proves: Un cop el formulari estigui implementat, cal realitzar una sèrie de proves per assegurar-ne la qualitat.

La definició de les proves no pot ser ideada en el tram final de la transformació d'un tràmit, per tant, el que es demana és que es pensin i es defineixin les proves des de que s'ha presentat el prototip i per tant la figura del QA ha d'estar involucrada el més aviat possible. D'aquesta manera, la fase de proves consistirà en l'execució de les proves definides per aquest formulari per tal d'assegurar el correcte funcionament a nivell tècnic, funcional, d'accessibilitat i portabilitat.

Les proves mínimes a realitzar, s'hauran de treballar i acordar conjuntament amb l'Oficina Tècnica de GSIT, per tal que l'equip de servei digital d'aquest contracte sigui totalment autònom per la transformació d'inici a fi d'un formulari.

Altres proves a tenir en compte seran:

Avaluació de l'accessibilitat: Validació automàtica i manual de l'accessibilitat amb les eines recomanades per la [Unitat Responsable de l'Accessibilitat \(URA\) de la Generalitat de Catalunya](#), i lliurar l'informe resultant. En l'informe ha de constar les validacions superades, les no superades i com corregir-les, i la justificació d'aquelles que no és possible superar.

Proves de portabilitat: Garantir la portabilitat i adaptabilitat e les interfícies amb les versions de navegadors, sistemes operatius, dispositius i resolucions de pantalla més utilitzats en els darrers 6 mesos i que cobreixin el 85-95% dels usuaris.

UAT (User Acceptance Test): En quan el formulari estigui validat per l'equip de servei digital, cal que des de la unitat responsable del formulari, a través de la figura del PO, realitzi les proves necessàries per comprovar que el formulari està preparat per sortir a Producció i es puguin iniciar les activats per alliberar la versió.

Alliberar versió: Adicionalment a les activitats pròpies de desenvolupament del formulari HTML, existeixen altres activitats importants a realitzar:

- **Promoció de fragment a catàleg corporatiu, si s'escau:** Si durant la transformació del tràmit s'ha dut a terme la creació d'un nou fragment, cal realitzar la promoció al catàleg corporatiu per tal que es pugui reaprofitar per altres tràmits que es puguin crear de nou o transformar.

- **Posada en servei i obertura:** Amb el tràmit validat, caldrà dur a terme la posada en marxa del servei a Producció, configurant i publicant el formulari en aquest entorn, preparat per l'activació del servei per part de l'Àrea TIC.
- **Traspàs a equips responsables:** Lliurament de la informació relativa al formulari per tal que l'Àrea TIC responsable del servei pugui fer el manteniment posterior. En aquest traspàs es demanarà:
 - Fitxa resum de la nova versió del tràmit modalitat amb la informació principal.
 - Document tècnic per a l'Àrea TIC en cas que s'hagin creat fragments i/o llibreries i calgui descriure'ls.

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 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 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
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