



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT A LA GESTIÓ DE PROJECTES I
PRODUCTES DELS ÀMBITS (DEPARTAMENTS I ENTITATS GESTIONADES PEL
CTTI) (TD-C010)**

Expedient núm.: CTTI-2024-29

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

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

Índex de clàusules i annexos

1.	OBJECTE	3
2.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3
2.1.	Servei de control i coordinació de la gestió de projectes i de productes.	4
2.2.	Servei de suport a la gestió de projectes i de productes.	5
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	8
3.1.	Equip tècnic.....	8
3.2.	Calendari i horari.....	8
3.3.	Ubicació	9
3.4.	Seguiment del Servei.....	9
3.5.	Eines i llicències	10
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	11
5.	MODEL DE RELACIÓ	13
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	17
6.1	Característiques dels Indicadors	17
6.2	Càlcul dels Indicadors	18
6.3	Relació ANS.....	20
6.4	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	20
6.5	Modificació dels indicadors i nivells de servei.....	20
6.6	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	20
	Annex. Detall Acords de Nivell de Servei.....	21

1. OBJECTE

L'objecte de la contractació és la prestació de serveis de suport a les funcions del cicle de vida de gestió de projectes, funcions del cicle de vida de gestió de productes, així com altres activitats de comunicació i avaluació de la satisfacció dels usuaris dels àmbits (departaments i entitats gestionades pel CTTI).

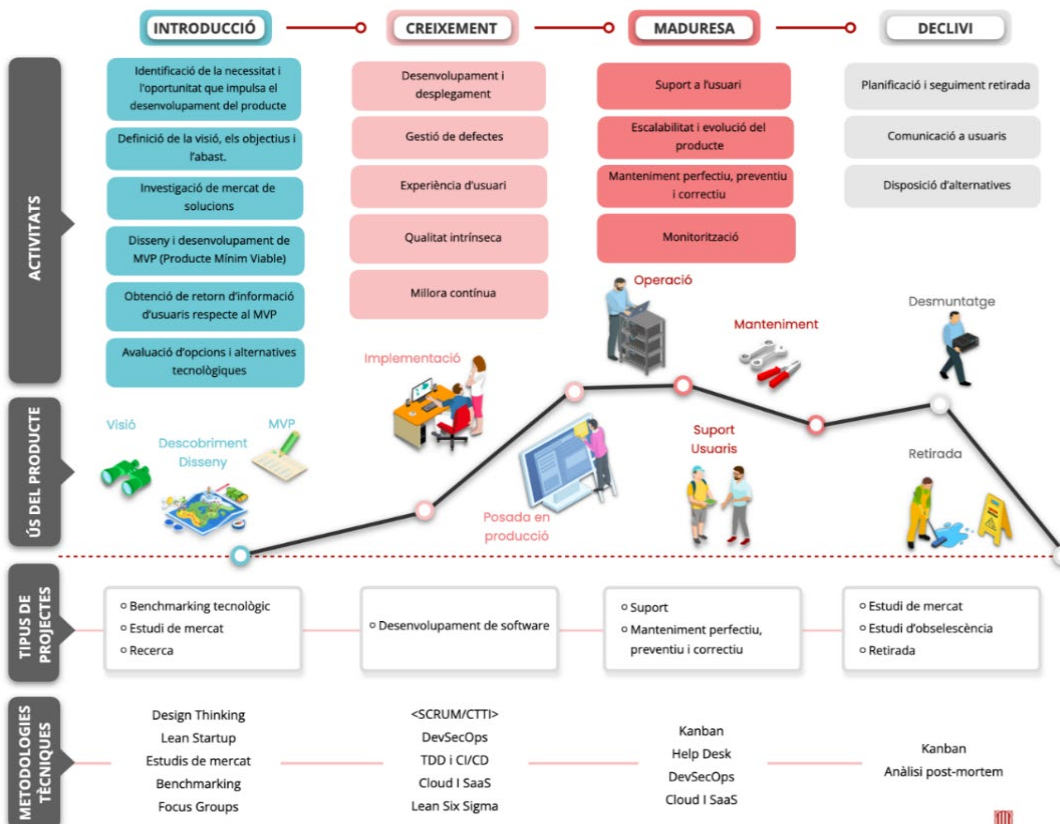
2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El canvi de paradigma cap a uns serveis TIC orientats a l'aportació de valor al negoci i la millora de la presa de decisions basada en la dada, l'orientació cap a formes de treball col·laboratives i la necessitat de flexibilitat i agilitat per adaptar-se als canvis, fa que el CTTI es trobi immers en un procés de millora continua de la seva forma de dirigir els projectes i en una reorientació cap a la gestió de productes, fonamentada en la mesura dels resultats obtinguts en termes d'aportació de valor i impacte produït, més que no pas en mètriques tradicionals d'abast, planificació o pressupost.

Aquesta transformació que es va produint paulatinament i es va introduint en els àmbits progressivament, s'ha d'impulsar amb visió homogènia, però atenent a les particularitats de cada àmbit.

En aquest context de canvi, les funcions de suport objecte d'aquesta contractació han de cobrir el cicle de vida complet de la gestió dels productes lliurats als àmbits, així com el cicle de vida dels diferents projectes que els generen, evolucionen o retiren. La infografia següent mostra la relació entre productes i projectes (veure <https://qualitat.solucions.gencat.cat/productes/>)

CICLE DE VIDA DEL PRODUCTE . Visió centrada en els usuaris



Els serveis a prestar en aquest contracte de suport, i que esdevenen les **principals funcions i tasques** a dur a terme, s'organitzen de la manera següent.

2.1. Servei de planificació, control i seguiment de la gestió de projectes i de productes.

Les principals funcions són:

Activitats d'Execució

- Disposar d'una visió centralitzada i coherent de l'estat de tots els projectes i productes dels diferents àmbits, tant si la gestió es coordina per recursos del propi contracte, com si es tracta de projectes amb oficines específiques de gestió llicitades pels àmbits.
- Promoure unes formes de treball homogènies en tots els àmbits i oficines de projectes, per tal de fer més eficient la gestió, i millorar-la a partir de l'experiència adquirida durant la prestació del servei.
- Donar suport en la implantació de les metodologies de gestió de projectes i productes definides des del CTTI, proporcionant les plantilles i documents necessaris, i establint controls per validar la seva implantació i la correcta gestió documental dels diferents projectes realitzats.
- Assegurar la correcta i homogènia execució dels procediments per a la gestió dels projectes finançats amb fons europeus.
- Gestionar i acompanyar la incorporació de nous recursos al servei de suport a la gestió de projectes i productes per assegurar la correcta preparació i formació necessària.
- Identificar noves necessitats o especificats de noves activitats en el servei de suport a la gestió de projectes i productes.
- Supervisar l'alineament de l'activitat de la oficina de projectes amb dimensionament del servei.
- Assegurar la reutilització a través d'iniciatives similars ja desenvolupades pels àmbits, garantint que els recursos són utilitzats eficientment entre projectes similars.
- Impulsar la comunicació i col·laboració entre els recursos del servei de suport a la gestió de projectes i productes.
- Elaborar una visió unificada dels riscos del servei prestat en els diferents àmbits.
- Assegurar la formació i capacitats de l'equip assignat al servei prestat als àmbits.
- Identificar i abordar desviacions dels plans de projecte i problemes emergents que puguin afectar projectes entre diferents àmbits.
- Assegurar la definició i interpretació única dels termes de negoci i indicadors utilitzats en la prestació del servei.
- Desplegar els indicadors globals de gestió de projectes i productes i assegurar la coherència de la informació cap a la funció CTTI de Govern de la dada i reporting.
- Conduir una revisió final amb l'equip de cada projecte per avaluar l'èxit i identificar àrees de millora
- Consolidar i divulgar les millors pràctiques dels projectes realitzats.
- Consolidar la satisfacció dels usuaris respecte dels projectes i productes, obtenint el feedback sobre el valor obtingut.
- Consolidar i divulgar el catàleg de productes existents a la Generalitat, assegurant la seva vigència (gestionant la retirada si s'escau), actualització i el grau de completeness de definició d'un producte abans de la seva incorporació al catàleg.

2.2. Servei de suport a la gestió de projectes i de productes.

Les principals funcions de suport a prestar tenint en compte tant el cicle de vida de gestió de projecte com el cicle de vida de gestió de producte són:

Activitats d'Execució

- **Suport a les funcions del cicle de vida de gestió de projecte.**

(INICI)

- Realitzar revisions i avaluacions inicials de viabilitat i riscos.
- Elaborar el pla de gestió del projecte i els documents d'aprovació.
- Orientar en la creació de casos de negoci i anàlisis de viabilitat.
- Suport en la identificació i definició d'objectius i abast del projecte, així com la definició d'indicadors específics del projecte que permetran mesurar l'assoliment d'aquests objectius.
- Identificar projectes o aplicacions ja existents a la Generalitat i avaluar possibles sinèrgies adaptant projectes existents o compartint la seva creació de forma conjunta.

(PLANIFICACIÓ)

- Donar suport per a estimar els recursos requerits i garantir que estiguin disponibles per satisfer les necessitats del projecte.
- Suport en la creació del pla de projecte detallat.
- Realitzar versions i avaluacions dels plans de projecte per garantir alineament amb els estàndards i millors pràctiques de la gestió de projectes.
- Ajudar en la identificació i gestió de riscos i problemes potencials.

(EXECUCIÓ)

- Ajudar a controlar i ajustar els recursos a mida que sorgeixen noves demandes o canvien les necessitats dels interessats. Això implica gestionar els canvis en la demanda i assegurar-se que el projecte s'ajusta a les expectatives.
- Implantar els mecanismes de seguiment i control per a monitorar l'avenç del projecte i l'assoliment de les fites compromeses, incorporant la visió de les oficines de projectes específiques dels àmbits, traslladant-la al servei de control i coordinació de la gestió de projectes i de productes.
- Suport per a la gestió i verificació documental, comunicacions i col·laboració amb l'equip del projecte.
- Acompanyament i suport en l'aplicació de metodologies de gestió de projectes
- Realitzar revisions periòdiques del rendiment del projecte i donar feedback a l'equip.
- Generació i seguiment dels indicadors definits.
- Preparació de documentació de suport per a la gestió dels projectes.
- Suport al seguiment econòmic dels projectes i el pressupost TIC.
- Recollida d'informació de projecte i preparació d'evidències de les fites de facturació i altra documentació o evidències requerides.

(CONTROL I REPORTING)

Es requereix que per cada àmbit on es desplegui el servei, hi hagi en tot moment un interlocutor únic vers el servei de control i coordinació de la gestió de projectes i de productes, i vers la resta d'oficines de projecte específiques d'àmbit.

- Donar suport en la gestió de canvis d'abast o planificació, peticions i problemes relacionats amb el projecte.
- Identificació i gestió del risc.
- Compliment de metodologies i estàndards (arquitectura, qualitat, gestió de projectes...)
- Mantenir i proporcionar periòdicament i puntualment dades estructurades cap a la funció CTTI de *Govern de la dada i reporting*.
- Generar informes de dades qualitatius per a donar suport a la presa de decisions.

(TANCAMENT)

- Recollida de les millors pràctiques dels projectes realitzats.
- Suport per avaluar el rendiment del projecte en relació amb els objectius i mètriques establertes
- Recopilació i emmagatzematge d'actius i documents del projecte per a usos futurs.

(ESPECIFICITATS DE LA GESTIÓ DE FONTS EUROPEUS)

La gestió de projectes finançats amb fons europeus requereix de tasques específiques, segons el tipus de fons gestionat (Feder, REACT, MRR, ...).

Entre d'altres s'inclou:

- Seguiment de les iniciatives de contractació, pressupost previst i disponible.
- Gestió, recollida i emmagatzematge d'evidències per justificar el finançament.
- Seguiment del projecte per atendre els requeriments del finançador (Feder, REACT, MRR,...)
- Inclusió de logos en documentació de projecte, de comunicació, frontals, etc.
- Seguiment de fites específiques.
- Preparació d'informació per a la notificació en les eines estatals establertes.
- Suport a auditories i revisions per part de les organitzacions europees i la Intervenció.

• **Suport a les funcions del cicle de vida de gestió de producte.**

(INTRODUCCIÓ)

- Avaluar la viabilitat i valor amb accions exploratòries i de recerca i determinar la cadena de valor del producte (VSM).
- Realitzar activitats de design thinking per a la identificació o descoberta de producte o oportunitats de negoci.
- Identificar productes similar ja existents a la Generalitat i avaluar possibles sinèrgies adaptant productes existents o compartint la seva creació de forma conjunta.

(CREIXEMENT)

- Assessorament per a identificar les metodologies adients segons producte, eines a utilitzar, taulers a implementar, etc.

- Suport a la definició del backlog de cartera amb la descripció d'èpiques i OKR, MVPs.
- Disseny i desenvolupament de les funcionalitats del producte i conversió a històries d'usuari preparades per ser traslladades al proveïdor que les ha d'implementar.
- Suport a proves de validació dels usuaris i lliuraments continuats per a la validació, aprovació i introducció del producte.
- Revisió i refinament continu del backlog i preparació dels sprints de producte.
- Suport en l'execució de cerimònies Agile

(MADURESA)

- Les mateixes funcions que a la fase de creixement però enfocades a l'evolució, manteniment i possible redisseny del producte.

(RETIRADA)

- Monitoratge i anàlisi de mercat i avaluar el rendiment del producte en relació amb altres productes similars.
- Ajudar a identificar quan hi ha una millor opció al mercat i cal iniciar la retirada del producte actual.
- Gestionar la relació amb el client, les queixes i preocupacions i explorar opcions o alternatives per a mantenir la fidelització del client.
- Acompanyar al client en la gestió del canvi i ajudar-lo a veure la necessitat d'aquest.
- Planificació de la discontinuïtat de producte de manera ordenada i informada amb el negoci.

• **ACTIVITATS CONTINUES**

- Tasques de comunicació (disseny de continguts, assessorament per a presentacions,...).
- Tasques d'avaluació de la satisfacció dels usuaris (definició d'enquestes, identificació d'usuaris clau,...)

La realització de les funcions descrites es durà a terme utilitzant les eines que el CTTI determini en cada cas.

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

3.1. Equip tècnic

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

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

- Consultor/a especialista. Per a cadascun dels àmbits d'actuació del servei, aquest perfil participa aportant lideratge, experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball. Es considera essencial la capacitat de relació i de gestió en aquest perfil, sent capaç d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors que participen en els processos i procediments del servei. Assumeix les tasques d'interlocució principal amb el responsable del contracte i de coordinació global del servei. També se li pot requerir que realitzi tasques de coordinació d'altres oficines de tercers.
- Consultor/a. L'objectiu principal és garantir la gestió, la planificació, el control, el seguiment i el desplegament de les tasques i activitats del servei en cadascun dels àmbits, l'aplicació de directrius i formes de treball que s'estableixin per al servei, i l'alineament i coordinació del servei entre àmbits, per garantir l'homogeneïtat en formes de fer i reportar. Addicionalment, recau en aquesta funció el suport al consultor/a especialista que ha de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de detall de les activitats relacionades amb els àmbits del servei.

Equip de referència

Es requereix un servei mínim, que realitzarà les funcions següents de manera recurrent i transversal per a tots els àmbits en què el CTTI ho consideri necessari, durant tota la durada del contracte. Aquest equip es considera de referència i el licitador podrà proposar enfocaments diferents quant a la distribució i el repartiment de funcions.

	Recursos
Consultor/a Especialista	1
Consultor/a	28
	29

Es planteja que com a mínim hi hagi un consultor en cadascun dels àmbits en què el CTTI hi té àrea TIC (14 departament i 3 entitats), per tal de garantir la funció de control, planificació i seguiment del servei amb visió coordinada transversal.

3.2. Calendari i horari

Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de Dies Laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels

centres de treball de la Generalitat que faci ús dels serveis TIC objecte d'aquesta licitació. La comunicació amb el personal CTTI es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00h i les 17:00h.

3.3. Ubicació

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

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

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

La prestació del servei s'haurà de realitzar de forma presencial en les instal·lacions de la Generalitat de Catalunya 2,5 dies per setmana, per facilitar la coordinació amb el personal de l'ATIC que actualment teletreballa el 50% del temps. En qualsevol moment durant l'execució del contracte el CTTI es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari modificació sobre la prestació del servei de forma presencial. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat.

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

3.4. Seguiment del Servei

L'adjudicatari haurà de presentar un model de seguiment del servei d'aquest contracte, d'acord amb els indicadors de compliment que s'especifiquen a l'apartat 6. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

L'adjudicatari realitzarà, com a mínim, els següents informes:

- Un informe de gestió dels serveis desenvolupats, amb indicació de les activitats realitzades i les previstes realitzar, les volumetries globals d'activitat, els riscos, i com a mínim els indicadors de compliment especificats a l'Annex, complementats amb altres indicadors que permetin avaluar la correcta execució del servei.
- Un informe de dedicació dels recursos del servei a les diferents funcions requerides, per tal de poder avaluar la distribució dels esforços.
- Un informe d'accions de millora de les activitats del servei, en què es detallaran les accions de millora proposades amb informació rellevant per a la seva gestió

(per exemple, el benefici previst obtenir, el termini d'implantació, etc.). Per cada millora implantada s'establirà, sempre que sigui possible, un indicador que s'afegirà a l'informe de gestió dels serveis.

La periodicitat dels informes serà mensual, quant al seguiment de les activitats i la implantació de les millores. La presentació de les propostes de millora es farà com a mínim de forma semestral.

3.5. Eines i llicències

Tot seguit es llisten les eines i els productes que les suporten, així com el llicenciament necessari que l'adjudicatari requereix per a la prestació del servei, el cost de les quals haurà d'assumir.

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Governança de demanda i projectes	AkisTIC	CA Clarity	Accés a l'eina
Sistema d'intel·ligència de negoci	INFOTIC	Microstrategy	Administració i autoservei
	Power BI	Microsoft	
Gestió, assegura ment i control de qualitat de les aplicacions	Eina de governança	Value Edge	Accés a l'eina
	Eina de revisió estàtica de codi	Sonarqube	N/A
	Eines d'execució de proves	Load Runner	N/A
		Sprinter	N/A
		Selenium	N/A
		UFT Mobile	Accés a l'eina
		VuGen	N/A
	Suport al desplegament d'aplicacions	SIC	N/A

El licitador haurà d'indicar a la proposta, a l'apartat de solució operativa del servei requerit, quantes llicències i de quin tipus es farà càrrec.

S'hauran de complir els següents condicionants:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
- L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que hi hagi) dels costos associats a l'ús per part de l'oficina d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc.).
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè el CTTI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.

- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà incorporar noves eines o evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte. En qualsevol cas, es donarà un preavis 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 d'1 mes. Per a les noves eines que el CTTI implementarà, el CTTI comunicarà el full de ruta d'aquestes, i l'adjudicatari s'adaptarà planificadament en un termini de 2 mesos, a partir de la data de la comunicació formal de la implantació.

4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els licitadors hauran de presentar un pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

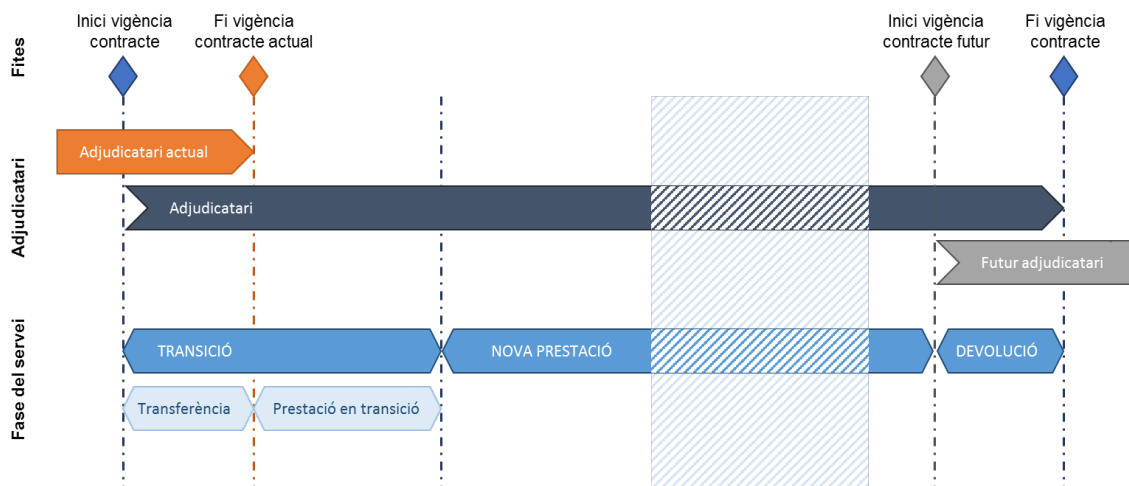


Figura 1: Fases del Servei

- **Prestació Actual:** En aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual i s'apliquen els ANS actuals.
- **Transició:** És el període que va entre l'entrada en vigor del contracte i el moment d'aplicació dels ANS fixats en el nou contracte.

La transició s'estendrà durant un màxim d'1 mes des de la data de signatura del contracte, si bé les ofertes podran reduir aquest termini.

La transició es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTTI.

Durant la transició es duran a terme les següents activitats:

- **Transferència:** El nou adjudicatari es posarà en contacte amb l'actual proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació. En aquest moment, l'adjudicatari actual continua realitzant la prestació del servei i assolint els ANS actuals. Aquesta fase durarà com a màxim 2 setmanes des de la data de signatura del contracte.
- **Prestació en transició:** El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans i s'inicia la facturació. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei. El nou adjudicatari haurà d'assolir els nous ANS.

Durant la fase de transició el nou adjudicatari realitzarà en paral·lel la posada en marxa de les diferents actuacions orientades a fer més eficient el seu model de gestió intern.

En cas de no poder completar la transferència d'un servei abans de la finalització del contracte actual, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de transferència del servei en qüestió. En aquest cas, el nou adjudicatari assumirà les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de l'actual proveïdor fins a la correcta transferència, sense que això suposi cap cost addicional pel CTTI.

En cas de no poder completar la transició d'un servei en el temps previst, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de transició del servei en qüestió. En aquest cas, el nou adjudicatari assumirà les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de proveïdor actual fins a la correcta transició, sense que això suposi cap cost addicional pel CTTI.

- **Nova Prestació:** Un cop finalitzada la fase de Transició, el nou adjudicatari haurà de continuar realitzant les mateixes tasques que va començar des de l'inici de la prestació en transició. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS, incloses les activitats pendents provinents del contracte anterior.
- **Devolució:** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

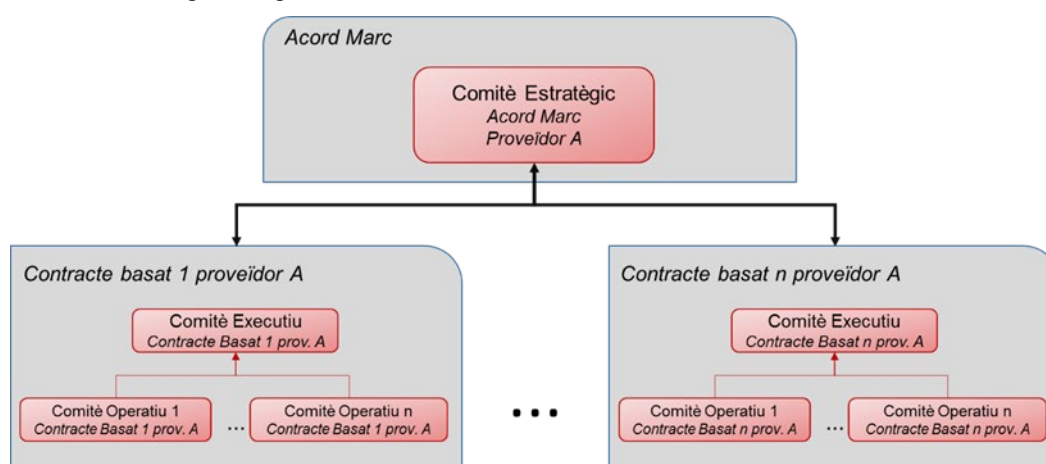
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

5. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació es basa en establir els comitès i el funcionament d'aquests, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució del servei 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 servei objecte d'aquest Acord Marc.

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



1. Model de relació de l'Acord Marc

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

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

1.1. Comitè Estratègic de l'Acord Marc

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

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

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

1.1.1.Estructura de responsabilitats

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

Responsable de compte

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

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

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

- Ser el responsable que el CTTI 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 trimestral, 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 - Altres assistents (si escau)	NA	- Coordinador del servei -
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	

Cada àmbit establirà les reunions de seguiment específiques que consideri per coordinar la prestació del servei de l'àmbit.

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.

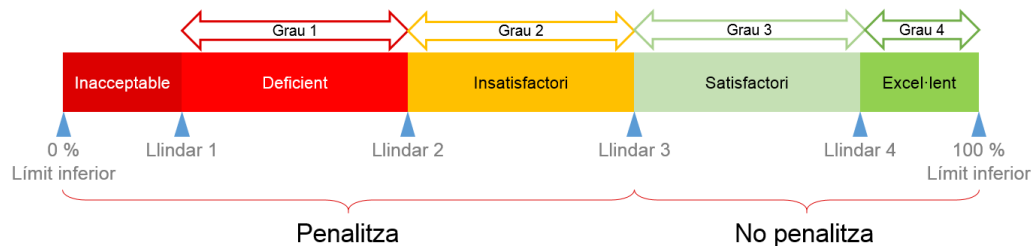
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

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 exigit. Per a cada indicador es definiran 4 llindars de grau. En funció de la banda en que es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



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

Grau de l'indicador

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

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

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

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.

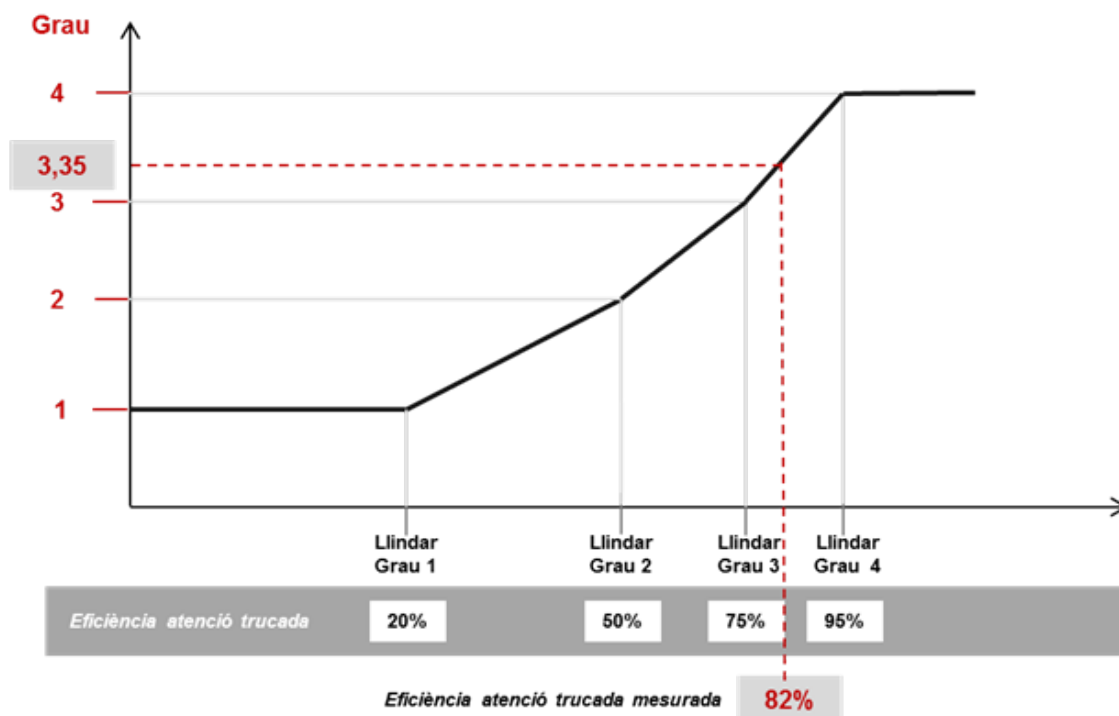
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar 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 emprará el sistema d'informació CONTIC (Control d'acord de nivell de servei TIC) per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés. Tot i que a l'inici del servei el sistema d'informació CONTIC no sigui capaç de calcular tots els indicadors definits, s'aniran incorporant progressivament al seu catàleg. El proveïdor haurà de proveir els indicadors que estiguin sota la seva responsabilitat a través de les interfícies habilitades.

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

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

6.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei

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

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

6.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

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

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

Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

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

GEQ003	Absències en el servei	Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.	Gestió d'equip	Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període: <i>Suma (dies laborables d'absència)</i>	Trimestral	9	7	5	1	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat del servei, de forma que no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes
GSE004	Compliment de les fites acordades	Es vol mesurar el compliment de les fites acordades durant el període dins del servei. S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment amb data acordada.	Gestió del servei	Percentatge del compliment de les fites acordades: $\frac{\#fites \text{ dins del termini}}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini</i>: nombre de fites completades durant el període. <i>#fites</i>: nombre total de fites durant el període.	Trimestral	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat de les fites acordades
REP005	Indicadors del servei	Compliment del lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament d'acord amb la periodicitat prevista, pactada a l'inici del servei.	Reporting	Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament: $\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$ On: <i>#indicadors dins del termini</i>: nombre de lliuraments d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període. <i>#indicadors</i>: nombre total de lliurament d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament durant el període.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	60%	70%	80%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat i veracitat dels indicadors de servei

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
--------	-------------------------------------	---	----------	--	--	-----	-----	-----	------	---	--