



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT A LA GESTIÓ DE LES
INFRAESTRUCUTRES DIGITALS I SIMULACIÓ DE COBERTURES
RADIOELÈCTRIQUES**

Expedient núm.: CTTI-2023-308

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 planificació i desplegament d'infraestructures digitals	3
2.2.	Servei de manteniment d'infraestructures digitals	4
2.3.	Servei d'explotació d'infraestructures digitals	6
2.4.	Servei de gestió de titularitats d'infraestructures digitals	7
2.5.	Servei de simulació i visualització de cobertures radioelèctriques	7
2.6.	Servei de gestió d'eines específiques d'infraestructures i comunicacions	9
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	9
3.1.	Equip tècnic	9
3.1.1.	Funcions específiques de l'equip	10
3.2.	Calendari i horari	11
3.3.	Ubicació	11
3.4.	Seguiment del Servei	12
3.5.	Garantia	12
3.6.	Eines i llicències	12
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	14
5.	MODEL DE RELACIÓ	16
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	20
1.1	Característiques dels Indicadors	20
1.2	Càlcul dels Indicadors	21
1.3	Relació ANS	23
1.4	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	23
1.5	Modificació dels indicadors i nivells de servei	23
1.6	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	23
Annex.	Detall Acords de Nivell de Servei	24

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de suport a la planificació, desplegament, manteniment i explotació d'infraestructures digitals així com la simulació i visualització de les cobertures radioelèctriques i la gestió de les eines i activitats específiques dels processos, organització, dada i tecnologies per a la planificació, desplegament, manteniment i explotació de les infraestructures digitals, la simulació i visualització de les cobertures radioelèctriques i la gestió de les eines específiques d'infraestructures i comunicacions.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquests serveis de suport a la governança TIC i a la seva transformació digital, abasten les següents activitats:

- Servei de planificació i desplegament d'infraestructures digitals
- Servei de manteniment d'infraestructures digitals
- Servei d'explotació d'infraestructures digitals
- Servei de gestió de titularitats d'infraestructures digitals
- Servei de simulació i visualització de cobertures radioelèctriques
- Servei de gestió d'eines específiques d'infraestructures i comunicacions

2.1. Servei de planificació i desplegament d'infraestructures digitals

Activitats de definició

Les activitats de definició d'aquest servei són les següents:

- Elaboració i actualització de la planificació d'infraestructures digitals per dissenyar el desplegament necessari.
- Elaboració d'avantprojectes per proposar una solució de desplegament d'infraestructures digitals a nivell comarcal o municipal.
- Elaboració d'estudis de viabilitat per a la connexió de punts d'interès o zones amb dèficits de cobertura.
- Anàlisi de la situació de les diferents infraestructures de xarxes de telecomunicacions implantades arreu del territori.
- Definició detallada de noves infraestructures a desplegar, considerant la continuïtat/relació amb infraestructures ja existents o projectades, la titularitat i tipologia dels dominis a emprar i la localització de punts d'interès addicionals en la zona d'influència del desplegament.
- Definició de la solució constructiva a utilitzar així com les necessitats de maquinaria i els recursos tècnics i materials més adients.

Activitats d'implementació

Les activitats d'implementació d'aquest servei són les següents:

- Seguiment i coordinació dels projectes:

- Quadres de comandament i indicadors.
- Informes periòdics de seguiment del desplegament, projectes i obres.
- Informes de planificació d'execució de tasques.

Activitats d'Execució

Les activitats d'execució d'aquest servei són les següents:

- Reunions de replanteig i de seguiment amb els redactors de projecte per a garantir la correcta elaboració del projecte.
- Gestió de la tramitació de permisos i autoritzacions per a l'execució de les obres en domini públic de carreteres, ferroviari, municipal, ACA, camins rústics o privats, etc.... (
- Revisió i validació de la documentació final del projecte constructiu i dels diferents lliurables per a la tramitació dels permisos.
- Revisió i validació de les propostes de maquinària i materials a emprar pels diferents adjudicataris de les obres.
- Reunions de replanteig i de seguiment amb els titulars de domini dels diferents entorns de desplegament.
- Reunions de replanteig i de seguiment amb contractistes d'obra per a garantir la correcta execució del projecte.
- Gestió i supervisió d'obres.
- Gestió d'incidències i resolució de conflictes.
- Inspecció prèvia a l'acceptació de les obres per garantir la seva correcta execució d'acord als paràmetres de qualitat establerts.
- Revisió documentació d'acceptació d'obra.
- Recepció de la documentació d'obra executada (as-built) i validació del contingut.

2.2. Servei de manteniment d'infraestructures digitals

Activitats de definició

Les activitats de definició d'aquest servei són les següents:

- Crear, mantenir i evolucionar els processos de servei específics per garantir els paràmetres de qualitat i millora continua.
- Gestionar l'actualització i evolució de la difusió d'informació relativa al servei.
- Gestionar i evolucionar el pla de processos del servei.

Activitats d'implementació

Les activitats d'implementació d'aquest servei són les següents:

- Manteniment de processos operatius propis:
 - Gestió de tràmits i permisos: gestió i suport de la documentació i execució dels diferents tràmits necessaris, incloent-ne la relació amb organismes públics, privats i altres ens.

- Gestió, tramitació i seguiment de les accions derivades d'actes de vandalisme, robatori, desastre natural o qualsevol altre de caràcter excepcional.
- Gestió i logística de recanvis: Vetllar per l'administració i manteniment de l'estoc adequat en quantitat i diversitat de material per provisions de servei i per manteniment, segons situació de mercat i necessitats del servei.
- Treballs programats: seguir i validar activitats programades per la resolució definitiva d'accions de manteniment correctiu, garantint en tot moment la continuïtat de servei.

Activitats d'Execució

Les activitats d'execució d'aquest servei són les següents:

Manteniment operatiu:

- Manteniment de les Infraestructures Digitals:
 - Gestió de protocols d'actuació amb clients operadores i altres ens com AAPP.
 - Vigilància i seguiment del compliment del manteniment normatiu, preventiu i legal i derivat d'acords amb 3rs.
 - Anàlisi adhoc de capacitat, continuïtat i disponibilitat, gestió d'actius i obsolescència.
- Control d'accessos físics i compliment de documentació legal (PRL, etc):
 - Gestió accés a les infraestructures (Torres i FO) verificant prèviament que tant les empreses contractades com els seus treballadors/es o empreses subcontractades estan degudament acreditats per la realització de les tasques assignades.
 - Seguir els indicadors de seguretat, així com del reporting específic.
 - Seguiment i control de l'activitat en seguretat de forma transversal.
 - Vetllar pel compliment de les mesures acordades i comunicar qualsevol incidència.
- Serveis afectats: vetllar per la no afectació en els serveis actius de les actuacions derivades a causa de 3rs analitzant totes les peticions d'informació i fent seguiment de les comunicacions d'afectació.
- Centre d'operacions:
 - Servei de atenció a usuari dedicat: resolució, suport i seguiment dels dubtes per acollir-ser a preus públics.
- Gestió d'incidències amb personal propi en 24x7 (torns i guàrdies)
- Monitoratge amb eina exclusiva (24x7): vetllar per la correcta implantació i evolució del monitoratge de les infraestructures de comunicacions de forma que ens permeti controlar la disponibilitat, capacitat, continuïtat i seguretat de forma reactiva, proactiva i predictiva. Promoure la millora i evolució d'aquest monitoratge.

Activitats d'Avaluació

Les activitats d'avaluació d'aquest servei són les següents:

Anàlisi i millora continua:

- Reporting operatiu: creació, actualització i gestió de la informació mostrada als QdC desenvolupats en diferents eines i des d'eines pròpies del servei, vetllant per la seva integritat i coherència.

- Propostes de millora continua: analitzar, implementar i seguir la millora continua, tant en temes relacionats en la disponibilitat, capacitat, continuïtat i seguretat, en els processos i la documentació, el compliment normatiu i legal, considerant el context específic amb clients operadores i acords amb 3rs ens.

2.3. Servei d'explotació d'infraestructures digitals

Activitats de definició

Les activitats de definició d'aquest servei són les següents:

- Crear, mantenir i evolucionar els processos de servei específics per garantir els paràmetres de qualitat i millora continua, vetllant per millorar el time to market.
- Gestionar l'actualització i evolució de la difusió d'informació relativa al servei.
- Gestionar i evolucionar el pla de processos del servei.

Activitats d'implementació

Les activitats d'implementació d'aquest servei són les següents:

- Gestionar i validar el pas a explotació de nova infraestructura.
- Realitzar informes tècnics (viabilitats, AAPP,...).
- Promoure disposar d'una gestió i logística de recanvis actualitzada.
- Treballs programats: seguir i validar activitats programades per l'adaptació infraestructura, garantint en tot moment la continuïtat de servei.

Activitats d'Execució

Les activitats d'execució d'aquest servei són les següents:

- Suport comercial i administratiu en les tramitacions de les peticions de preus públics.
- Gestionar, desenvolupar i seguir les peticions end to end, inclòs la gestió de tràmits i permisos per accés al domini de tercers.
- Seguir i validar els replantejos i activitats programades d'adaptació d'infraestructura.
- Revisar i validar el tancament documental i econòmic dels treballs efectuats.
- Gestionar i donar suport en la validació de l'emissió de la facturació. Gestionar i resoldre les incidències en la facturació.
- Gestionar i donar suport en la validació de les certificacions econòmiques dels proveïdors.
- Gestionar l'inventari.
- Suport en la creació, actualització i gestió dels QdC i informes de servei, vetllant per la seva integritat i coherència.

Activitats d'Avaluació

Les activitats d'avaluació d'aquest servei són les següents:

- Anàlisi i valoració de l'evolució de les diferents línies de servei.

2.4. Servei de gestió de titularitats d'infraestructures digitals

Activitats d'implementació

Les activitats d'implementació d'aquest servei de gestió de la titularitat són les següents:

- Gestió contractual i d'acords: gestió del pagament de contractes de lloguer, de la regularització dels impostos, taxes, cànon, etc. que es deriven de l'activitat que s'està explotant. Estudi i anàlisi per determinar els tipus, i quantitat, de contractes, convenis, drets de superfície, de compra, etc.
- Gestió, supervisió i actualització dels contractes, convenis i altres formes jurídiques: revisar-ne l'estat i actualitzar les bases de dades, determinar els camps bàsics per facilitar l'automatització dels documents, preparar models tipus o models de convenis i contractes. A més de col·laborar amb els tràmits a executar amb les diferents administracions i ens i preparar escenaris pel nou model de gestió de les titularitats i, si s'escau, la seva implantació.
- Informació documental: Actualitzar sistemes d'informació (bases de dades o altres). Donar suport per a la unificació dels sistemes d'informació en un únic sistema.
- Donar suport a les noves tramitacions d'actuacions i despeses: seguiment de la tramitació i realització de la documentació necessària. Seguiment i suport als projectes que es posin en marxa des de la unitat operativa del CTTI, com per exemple el desplegament de fibra òptica als centres emissors o el desmantellament de centres emissors en desús.
- Gestionar els protocols d'actuació amb tercers o qualsevol dret o deure derivats de l'acord, (clients operadores, AAPP, altres ens) així com suport en la seva redacció i actualització.

2.5. Servei de simulació i visualització de cobertures radioelèctriques

Activitats de definició

Les activitats de definició d'aquest servei són les següents:

- Participació en la definició de l'entorn de treball de l'Àrea d'Infraestructures i Comunicacions de País pel que fa a la gestió de la informació relacionada amb els serveis de radiocomunicació.
- Elaboració de processos relacionats amb el tractament de la informació dels serveis de radiocomunicació.

Activitats d'implementació

Les activitats d'implementació d'aquest servei són les següents:

- Gestió de les eines de simulació i representació geogràfica de què disposa el CTTI (HTZ-Atdi, ArcGis-ESRI, etc.). El licitador haurà d'acreditar el coneixement d'aquestes eines i disposar de llicències pròpies.

- Gestió de les bases de dades del CTTI relacionades amb la gestió de les infraestructures de radiocomunicació.
- Actualització de les bases de dades del CTTI amb les dades proporcionades pels operadors de serveis de radiocomunicació i amb les mesures realitzades pels tècnics de l'Àrea d'Infraestructures i Comunicacions de País.
- Preparació de la cartografia necessària per a la gestió dels serveis de radiocomunicació amb les eines de què disposa el CTTI: capes de nuclis de població, capa de polígons industrials, model digital del terreny amb elevacions, capa d'edificis entre d'altres.

Activitats d'execució

Les activitats d'execució d'aquest servei són les següents:

- Elaboració de les capes de cobertura dels serveis de radiocomunicació a partir de les dades disponibles en les bases de dades del CTTI i utilitzant les eines de simulació de què disposa el CTTI. Els formats seran els propis de l'eina de simulació, actualment HTZ, i SHP.
- Generació de documents Excel i capes de cobertura (principalment en format HTZ i SHP) que mostrin per cada entitat l'estat de la cobertura amb el tant per cent i quina estació principal és la que subministra aquest servei. Càrrega d'aquestes dades als sistemes d'informació del CTTI de manera periòdica, tal i com indiqui el CTTI (per exemple mensualment, o sota demanda).
- Mitjançant el creuament de les capes de simulació de cobertura amb d'altres capes d'informació descrites anteriorment, es generarà informació estadística útil per a la avaluació dels diferents serveis de radiocomunicació (per exemple, població coberta, polígons industrials coberts, carreteres cobertes, etc.).
- Càrrega als sistemes d'informació del CTTI de la informació del percentatge de cobertura territorial a nivell de nucli de població, polígon industrial, municipi, comarca i a tot el territori.
- Realització de plànols amb la cobertura de serveis de radiocomunicació segons els requeriments del CTTI. Els plànols es realitzaran amb eines SIG i es lliuraran dins del període determinat en cada cas pel CTTI.
- Càrrega i representació de les mesures dels serveis de radiocomunicació realitzades pels tècnics de l'Àrea de d'Infraestructures i Comunicacions de País als sistemes d'informació del CTTI.
- Actualització de les eines de seguiment dels serveis de radiocomunicació del CTTI.
- En el cas de rebre en el CTTI cartografia en format paper o pdf, caldrà digitalitzar-la, georeferenciar-la i integrar-la a les eines de treball del CTTI.
- Exportació. Caldrà proveir i transformar les dades d'interès que es deriven de l'ús del sistema SIG cap a d'altres sistemes propis del CTTI.
- Publicació de manera gràfica de l'estat dels serveis de radiocomunicació a Catalunya en els formats requerits: paper/pdf, entorn web mitjançant les opcions de l'entorn ArcGis d'ESRI, PowerBI, etc.

Activitats d'avaluació

- Valoració de les eines de treball, simulació, gestió documental i reporting i proposar actualitzacions i noves eines que puguin aportar millores en la realització de les tasques de l'Àrea d'Infraestructures i Comunicacions de País.

2.6. Servei de gestió d'eines específiques d'infraestructures i comunicacions

Activitats d'Execució

Les activitats d'execució d'aquest servei són les següents:

- Creació, evolució i gestió del Pla de Sistemes i de totes les activitats que en derivin d'aquest.
- Suport, gestió i seguiment de les eines SIG (NetGEO, ArcGIS, GIS Corporatiu).
- Elaboració/modificació/actualització d'especificacions tècniques.
- Adequació de cartografia i altres dades necessàries per a les simulacions de cobertura.
- Generació i gestió documental associada.
- Actualització i administració de les eines de seguiment de projectes: Informes PowerBI, reculls de cobertura, PowerApps, Webapps, QdC, etc.
- Gestió i administració de les eines:
 - D'accés físic a infraestructures (Sicurlock i SG-Red).
 - De monitoratge d'alarmes (per ex. SISCOM).
 - De control de ordres de treball (per ex. GMAO).

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 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 es consideraren els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat.

Cap de projecte: Perfil amb titulació universitària o cicle formatiu de grau superior que hagi treballat en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 6 anys. Realitzarà les següents funcions principals:

- Realitzarà funcions de direcció, planificació, control i supervisió de les activitats, dels projectes i dels equips assignats.

Consultor especialista: Perfil amb titulació universitària o cicle formatiu de grau superior que hagi treballat en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 4 anys. Realitzarà les següents funcions principals:

- Realitzar el seguiment del servei i assegurar que es realitza amb el nivell de qualitat requerit.
- Lliurar el quadre de comandament i informes de gestió per al seguiment del servei.
- Assignar i supervisar les tasques encomanades a l'equip.
- Gestionar la relació amb el client.

- Aportar coneixement en el govern de les dades i en la gestió de la informació.
- Assessorar en la definició de l'estratègia del govern de la dada del CTTI.
- Adquirir i traslladar el coneixement del negoci del CTTI per l'elaboració dels quadres de comandament i anàlisis qualitatives.
- Preparar documentació i realitzar activitats de difusió i comunicació.
- Proposar millores en els processos actuals de gestió del CTTI.

Consultor: Perfil amb titulació universitària o cicle formatiu de grau superior que hagi treballat en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 2 anys. Realitzarà les següents funcions principals:

- Consolidar i aportar informació tant objectiva com subjectiva que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida del contracte.
- Elaborar quadres de comandament i informes complexos amb anàlisi qualitativa de les dades.
- Creació i manteniment de documentació.
- Fer seguiment de les diferents iniciatives que surtin del servei.
- Coordinació de les tasques de gestió operativa i d'interlocució.

Tècnic especialista: Perfil amb formació especialitzada en les eines a administrar en aquest contracte i que hagi treballat en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 4 anys. Realitzarà les següents funcions principals:

- Identificar i fer el seguiment dels evolutius i projectes.
- Donar suport al disseny funcional i tècnic dels evolutius i projectes.
- Aportar coneixement especialitzat sobre el funcionament i ús de les eines del servei.
- Optimitzar i automatitzar els processos d'administració i configuració de les eines del servei.

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

Perfil	Persones
Cap de projecte	1
Consultor/a especialista	6
Consultor/a	2
Tècnic/a especialista	4

3.1.1. Funcions específiques de l'equip

Les funcions descrites a continuació són comunes a tots els serveis d'aquest contracte.

- Vetllar per la cohesió interna de l'equip i l'estreta col·laboració amb els integrants i responsables de la resta de serveis de suport al CTTI, i els equips implicats en el procés, servei i àmbit.

- Gestionar els recursos establint un pla de formació permanent, metodològic i tècnic quant a l'ús de les eines, metodologies, estàndards ... necessàries per a la prestació del servei i al coneixement dels sistemes de la Generalitat de Catalunya.
- Proporcionar un manual operatiu complet amb tota la documentació necessària per l'equip de l'oficina.
- Mantenir en un repositori del CTTI tota la documentació que sigui la referència de coneixement per a tota l'oficina (procediments i instruccions operatives, diari d'operació, accions planificades, documentació dels serveis, manuals de les eines ...).
- Complir amb els estàndards de seguretat del Marc Normatiu de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya que apliquin a les activitats del contracte.
- Garantir que tot el personal sigui conscienciat i rebi formació del marc normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.

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 8:00h i les 17:00h.

Adicionalment, l'equip tècnic assignat per executar el servei de 24x7 corresponent al centre d'operacions de xarxa, haurà de tenir la disponibilitat en cas d'estar de guàrdia.

Ocasionalment, i per requeriments del servei, podran prestar alguns dels seus serveis fora de l'horari establert, incloent caps de setmana i dies festius.

3.3. Ubicació

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

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

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

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.

Segons la necessitat del servei, es pot requerir que el personal es desplaci a camp per realitzar visites en les infraestructures de comunicacions del CTTI, per exemple a centres emissors o infraestructura de fibra òptica. Indicar que en aproximadament 35 del total de 127 centres emissors, cal accedir en vehicle 4x4 a dotar per l'adjudicatari. La previsió d'accedir es de mínim a aquests emplaçaments d'un cop a l'any.

Així mateix l'adjudicatari assumirà sense càrrec addicional els eventuais costos de desplaçament i dietes que per necessitat del servei siguin requerits.

3.4. Seguiment del Servei

L'adjudicatari haurà de presentar un model de seguiment del servei d'aquest contracte, d'acord amb els indicadors de compliment que s'especifiquen a l'apartat 6. Acords de nivell de servei, d'aquest document. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. 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 pugués 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	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Simulació de cobertura	HTZ-Atdi	HTZ-Atdi	Si
SIG	Desktop PRO Spatial Analyst Utility Network	ArcGIS-ESRI	Si
BI	Power BI PRO	Microsoft Power BI PRO	Si
Gestió	Gestió de serveis TIC	ITSM - REMEDY	Si

Facturació	Sidentic	Sidentic	No
Gestió peticions	TEI	Desenvolupament	No
Portal web	Sistema Informació Geogràfica Corporatiu - MITEL	Desenvolupament	No
Control d'accessos	SIRTA	Sicurlock	No
Portal web	PIU	Desenvolupament	No
SIG	Webapp Explotació Infraestructures de la Generalitat	ArcGIS-ESRI	Si
Portal PRL	PRL-CAE	SG-Red	No
Portal web	Web estadístiques Vodafone num 900	Vodafone	No
Gestió ordres de treball	GMAO	GMAO	No

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

S'hauran de complir els següents condicionants:

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

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

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

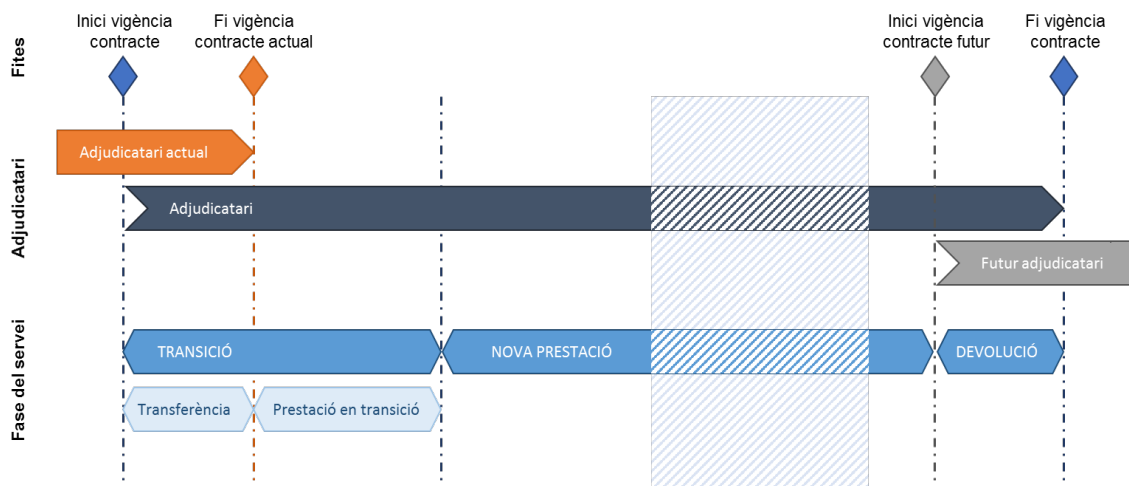


Figura 1: Fases del Servei

- **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 de **2 mesos** 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 duren 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 1 mes 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.

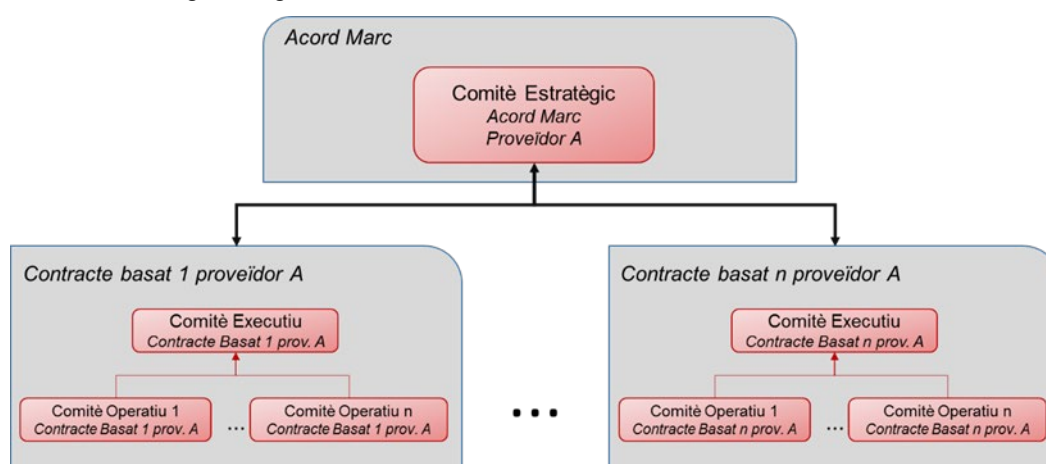
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

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 dels serveis descrites en aquest plec i dels contractes basats que se'n derivin. Aquests comitès tindran també com a funció executar el mecanisme per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

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

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



1. Model de relació de l'Acord Marc

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

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

1.1. Comitè Estratègic de l'Acord Marc

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

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

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

1.1.1.Estructura de responsabilitats

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

Responsable de compte

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

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

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

- Ser el responsable que el CTTI 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 dels serveis. - Qualsevol altre seguiment operatiu específic del model de gestió del servei del contracte basat.		
Entrades		Sortides
- Quadres de seguiment del servei i ANS - Anàlisi i propostes de millora		- Acta - Propostes al comitè executiu del contracte basat

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

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

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

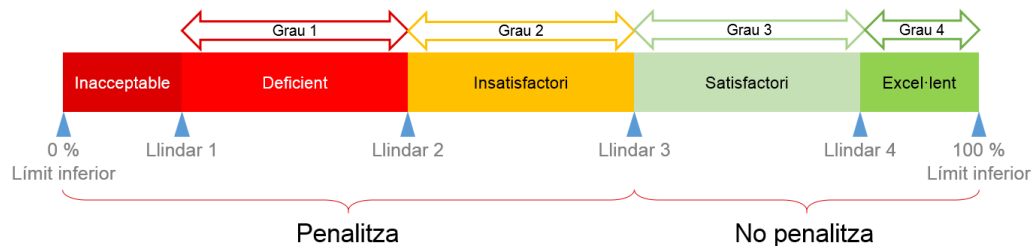
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

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

1.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

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

Grau de l'indicador

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

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

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

1.2 Càlcul dels Indicadors

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

	Llíndar Grau 1	Llíndar Grau 2	Llíndar Grau 3	Llíndar 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 Llíndar Grau 1 < valor Llíndar Grau 4)
 - 1) Si el valor és inferior al líndar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o superior al líndar 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 Llíndar Grau 1 > valor Llíndar Grau 4)
 - 1) Si el valor és superior al líndar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o inferior al líndar 4, el grau serà 4.
 - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.

Formula de càlcul del Grau:

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

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 superior” el valor corresponent al llindar coincident superior.

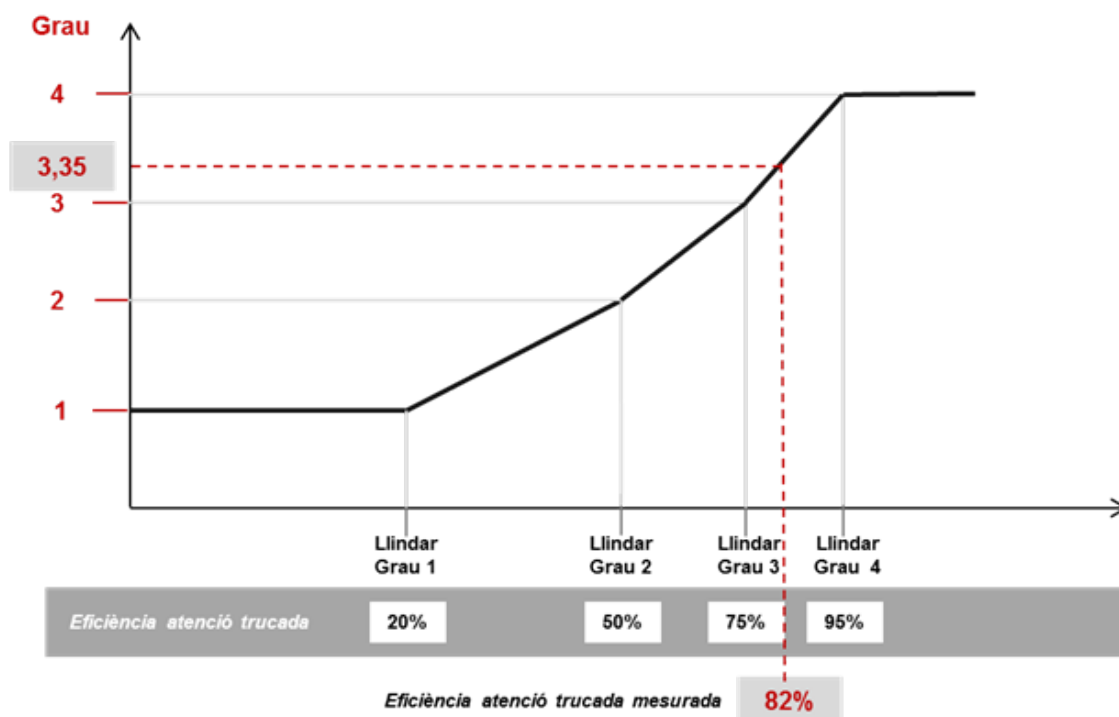
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat per l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar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

Exemple de càlcul:

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

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

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



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

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

1.3 Relació ANS

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

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

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

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

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

1.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei

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

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

1.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

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

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

Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

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

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

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

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