



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT A LA GOVERNANÇA DE
L'ARQUITECTURA**

Expedient núm.: CTTI-2023-309

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.	Context	3
2.2.	Serveis	4
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	7
3.1.	Equip tècnic	7
3.2.	Calendari i horari	11
3.3.	Ubicació	11
3.4.	Seguiment del Servei	12
3.5.	Eines i llicències	12
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	14
5.	MODEL DE RELACIÓ	16
5.1.	Model de relació de l'Acord Marc	16
5.1.1.	Comitè Estratègic de l'Acord Marc	16
5.1.2.	Estructura de responsabilitats	17
5.2.	Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc	18
5.2.1.	Comitè Executiu del Contracte Basat	18
5.2.2.	Estructura de responsabilitats	19
5.2.3.	Comitè Operatiu Contracte Basat	19
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	20
6.1.	Característiques dels Indicadors	21
6.2.	Càlcul dels Indicadors	21
6.3.	Relació ANS	23
6.4.	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	23
6.5.	Modificació dels indicadors i nivells de servei	24
6.6.	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	24
	Annex. Detall Acords de Nivell de Servei.....	25

1. OBJECTE

L'objecte del present plec és la licitació del servei de suport a la Governança de l'arquitectura, consistent en un centre de suport a la definició de procediments i mètodes de treball i el manteniment i difusió d'estàndards en els àmbits d'arquitectura corporativa i departamental. El centre s'encarregarà de prestar el servei per a la realització de les tasques de definició de noves arquitectures, processos i models de suport a la gestió de l'arquitectura d'empresa, conformitat dels sistemes d'informació a desplegar i suport i acompanyament a les àrees TIC.

La gestió dels serveis objecte de la licitació ha de ser única i ha de respondre als objectius de les àrees d'Arquitectura.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

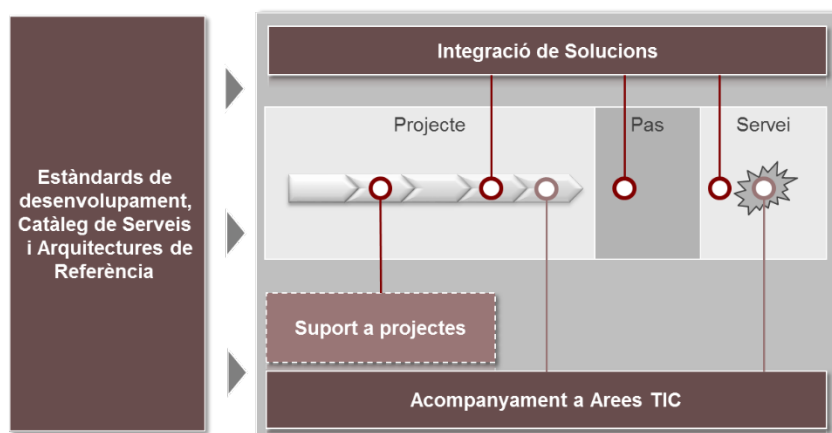
2.1. Context

Actualment les definicions d'arquitectures de sistemes d'informació estan sent gestionades i desplegades, de forma general, des dels equips dels lots d'aplicacions, en principi, per mitjà dels dels/les seus/ves arquitectes. De la mateixa manera, per part dels/les caps de projecte, se'n gestiona el projecte d'implantació de l'arquitectura a les instal·lacions de CTTI.

Anàlogament, les definicions d'arquitectures pel desplegament de solucions de col·laboració, LAN, NUS i lloc de treball estan sent gestionades i desplegades, de forma general, des dels equips dels lots de lloc de treball i NUS, en principi, per mitjà dels/les seus/ves arquitectes. De la mateixa manera, per part dels/les caps de projecte, se'n gestiona el projecte d'implantació de l'arquitectura a les instal·lacions de CTTI.

Malgrat els esforços dedicats a comunicar els estàndards i procediments a seguir i fer-los tan entenedors com sigui possible, no sempre els estàndards cobreixen tota la casuística possible de la Generalitat i les noves solucions ni, de vegades, la qualitat de la documentació lliurada és la desitjable.

Aquest fet fa palesa la necessitat de realitzar per part de CTTI una verificació i validació independent del contingut dels documents de descripció de l'arquitectura abans de començar un costós procés d'aprovisionament. A més, sobre aquelles solucions en què l'impacte i el risc d'una fallida pugui ser major, s'espera obtenir millores tangibles de l'eficiència, fiabilitat i qualitat de les solucions.



Es pot accedir a la informació en matèria de principis a aplicar al web d'Arquitectura <http://canigo.ctti.gencat.cat>, a la secció de Normativa i Estàndards del PorTIC

https://portic.ctti.gencat.cat/les_TIC/normativa1/Normativa/Pagines/default.aspx i la secció de Govern de les TIC de l'Espai CTTI <https://espai.ctti.gencat.cat/Governanca-TIC/Pagines/default.aspx> per obtenir més detall del que s'ha desenvolupat en aquest aspecte i que ha de regir els dissenys i implementacions dels diferents proveïdors del CTTI.

Consegüentment, l'oficina de Governança de l'Arquitectura de CTTI haurà de prestar els serveis de suport a la Governança TIC i a la seva transformació digital que descriuen a continuació per tal de garantir la correcta interpretació, disseny, implantació i seguiment dels principis, normes i estàndards.

2.2. Serveis

Els serveis de suport a la governança TIC i a la seva transformació digital, en l'àmbit d'arquitectura TIC, tindran dues branques tecnològiques d'actuació diferenciades; Sistemes d'Informació, CPD i núvol públic d'una banda i NUS, lloc de treball, eines de col·laboració i LAN de l'altra. Així mateix, segons qui sigui el destinatari de la prestació dels serveis, es podran distingir entre serveis d'arquitectura d'àmbit i serveis d'arquitectura transversal. Els serveis abastaran les següents activitats:

Servei de suport a la Definició i Difusió

Les activitats d'aquest servei són les següents:

Activitats de definició

- Participar activament en la definició de nous estàndards d'Arquitectura a diferents nivells; desenvolupament, models i paradigmes de treball, comunicacions, elements de CPD, solucions tecnològiques transversals.
- Realització de tasques de R + D que poden incloure la realització de proves de concepte.
- Realització d'estudis específics per definir les estratègies tècniques i organitzatives a seguir segons les actuals tendències del mercat (xarxes programables, interconnexió de clouds per hibridar, DevOps, microserveis, serverless, lowcode, SaaS, etc.).
- Definir l'estratègia d'ús de les tecnologies emprades a les solucions dels diferents departaments de la Generalitat pel desplegament de peces comunes d'aquests per recolzar-los en les seves estratègies departamentals. Aquestes eines, seran aquelles que no són solucions d'ús transversal de CTTI com, per exemple, BPM, BRM i ESB.

Activitats d'implementació

- Vetllar per la transferència del coneixement cap a la resta d'àrees i proveïdors de CTTI.
- Per les solucions i particularitats dels diferents departaments, vetllar per al transferència de coneixement de l'àrea TIC pertinent i els seus equips de proveïdors.
- Preparació i realització de píndoles formatives als diferents col·lectius implicats en el desplegament de serveis de CTTI.

Activitats d'Execució

- Publicació mensual d'articles tecnològics al portal d'Arquitectura.
- Promoure activament el treball cooperatiu amb els arquitectes TIC adscrits als contractes de la Generalitat.
- A partir de la informació dels inventaris de CTTI, elaborar i mantenir un informe de tendències tecnològiques dels Departaments que faciliti la presa de decisions sobre tecnologies sobre les que caldria invertir els esforços de l'Àrea (o desinvertir), gestió amb

fabricants de programari, etc. En aquest sentit, cal que el licitador presenti una proposta inicial de la informació a elaborar i possibles.

Servei de suport per l'assessorament i acompanyament

Les activitats d'aquest servei són les següents:

Activitats de definició

- Participar activament en la revisió per la millora contínua dels processos de les àrees d'arquitectura de CTTI.

Activitats d'implementació

- Col·laborar amb les àrees TIC per tal de facilitar i assegurar l'alineament entre el projecte i l'estratègia tecnològica i d'arquitectura del CTTI tot prestant el suport i l'orientació tècnica que sigui necessària.
- Participar activament en els processos de millora contínua de les àrees d'arquitectura de CTTI (gestió de l'obsolescència, gestió d'excepcions, revisió d'implantacions existents, etc.).
- Participar activament donant suport en l'elaboració de les descripcions d'arquitectura de les Àrees TIC abans que s'hagin de desplegar als entorns gestionats per CTTI.
- Participar activament en la definició de requeriments d'arquitectura de les solucions departamentals.

Activitats d'Execució

- Donar suport a la migració de plataformes o solucions dels departaments ja siguin derivades de l'obsolescència o de l'aplicació de noves línies evolutives. Aquests suports, eventualment, poden articular-se via projectes a gestionar per part d'un arquitecte.
- Generació del mapa de sistemes del Departament, en base a la informació de CPD, CMDB, i eines de descobriment del CTTI que ajudi a disposar de la visió global dels sistemes existents.
- Coordinar el suport tecnològic en la utilització de les solucions definides.
- Fer i mantenir fitxes de seguiment pels projectes al seu càrrec.
- Participar en les tasques de seguiment i gestió del centre de suport a la definició i desplegament d'arquitectures.
- Coordinació amb els responsables de la gestió del servei per assegurar la coherència de les arquitectures de les solucions i el seu creixement.

Activitats d'Avaluació

- Ajudar a resoldre totes aquelles incidències de sistemes provinents del disseny de les arquitectures tecnològiques o del dimensionament d'aquestes.
- Assegurar la vigència de la documentació de la informació tècnica de referència de les solucions dels departaments.

Servei de suport de validació d'arquitectura

Les activitats d'aquest servei són les següents:

Activitats d'implementació

- Vetllar en tot moment per l'acompliment dels principis d'arquitectura publicats al PorTIC i al portal d'Arquitectura.

Activitats d'Execució

- Participar en la validació d'arquitectures (procediment de conformitat) abans que s'hagin de desplegar als entorns gestionats per CTTI.
- Validar documentació tècnica i operativa.
- Mantenir al dia el Full de Ruta de programari de CTTI com a eina fonamental de suport al procés de validació d'arquitectures de forma homogènia als diferents proveïdors de serveis de CTTI.

Servei de suport d'entitats d'informació de referència d'aplicacions

Les activitats d'aquest servei són les següents:

Activitats d'Execució

- Elaborar i mantenir d'un mapa de les entitats de dades de referència utilitzades per les aplicacions de la Generalitat.
- Identificar, preparar i publicar noves entitats de dades de referència per les aplicacions de la Generalitat. Cal que el licitador presenti una proposta inicial de la informació a elaborar, com obtenir-la (a partir de la revisió de DA i/o altres canals, etc.) i possibles indicadors de progrés de la completesa de l'elaboració del mapa.
- Participar activament en la validació de nous estàndards d'Arquitectura de Dades a diferents nivells; desenvolupament, models i paradigmes de treball, solucions tecnològiques transversals.
- Participar activament en la validació dels productes i sistemes de dades de la Plataforma Transversal de Dades (PTD).
- Revisió dels estudis per la definició d'estratègies tècniques i organitzatives a seguir segons les actuals tendències del mercat (Data Mesh, Data Fabric).

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

3.1. Equip tècnic

L'equip que presta el servei objecte d'aquest contracte:

- Ha de disposar dels coneixements funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional del contracte així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen.
- Disposarà d'un manual operatiu complert amb tota la documentació necessària per l'equip del servei.
- Estarà conscienciat i rebrà formació del marc normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.

L'equip de treball mínim ha de complir, amb els serveis vinculats a l'objecte del contracte, els següents requisits:

- Tots els perfils de l'equip mínim hauran de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària o un cicle formatiu de grau superior.
- Perfils Consultor/a Especialista i Tècnic/a Especialista: han d'acreditar haver treballat en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 4 anys, siguin aquests del sector públic o privat.
- Perfils Consultor/a i Tècnic/a: han d'acreditar haver treballat en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 2 anys, siguin aquests del sector públic o privat.
- Perfils Consultor/a Júnior i Tècnic/a Júnior: han d'acreditar haver treballat en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant l'últim any ja sigui del sector públic o privat.
- Perfils Cap de projecte: han d'acreditar haver treballat en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 5 anys, siguin aquests del sector públic o privat.

Per a la prestació dels serveis descrits al capítol 2, es consideren els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat.

Cap de projecte

- Supervisar la qualitat en les tasques diàries de l'equip.
- Supervisió general del projecte.
- Responsable de l'elaboració i entrega dels reporting de gestió acordats.
- Gestió de la relació amb el client.
- Suport al seguiment del servei.
- Aportar coneixements sobre l'estat de l'art del govern d'arquitectura a nivell mundial.

Consultor/a especialista

- 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 d'arquitectures TIC i en la gestió de la informació.
- Assessorar en la definició de l'estratègia del govern de l'arquitectura del CTTI.
- Elaborar les estratègies de comunicació i gestió del canvi per assolir una organització data-driven.
- Adquirir i traslladar el coneixement del negoci del CTTI per l'elaboració dels quadres de comandament i anàlisis qualitatives.

Consultor/a

- 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 arquitectures de SI, NUS, CPD, LIdT i eines de col·laboració.
- Creació i manteniment de documentació.
- Fer seguiment de les diferents iniciatives que surtin del servei.
- Preparar documentació i realitzar activitats de difusió i comunicació.
- Proposar millores en els processos actuals de gestió d'arquitectura del CTTI.
- Coordinació de les tasques de gestió operativa i d'interlocució amb els usuaris.

Consultor/a júnior

- Donar suport a l'equip en l'operativa i la gestió del servei.
- Preparar documentació per activitats i comunicacions.
- Elaborar informes estàndard.

Tècnic/a especialista

- Identificar i fer el seguiment dels evolutius i projectes de definició i desplegament de solucions TIC.
- Donar suport al disseny funcional i tècnic dels evolutius i projectes d'implementació.
- 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.

Tècnic/a

- Administrar, configurar i gestionar les incidències de les eines del servei.
- Elaborar documentació tècnica.
- Realitzar proves de validació.
- Assegurar la generació del reporting programat.
- Assegurar la disponibilitat i la qualitat dels sistemes d'informació.
- Mantenir el diccionari d'indicadors.

A la proposta, el licitador haurà de detallar exhaustivament tant l'estructura orgànica de prestació del servei, així com la relació de funcions i la quantitat d'hores anuals per perfil previstes que formarà cada unitat classificant-les per la seva experiència professional.

Equip de referència

L'equip de referència que s'ha tingut en compte per dur a terme el servei és el següent:

Per a la prestació dels serveis descrits al capítol 2, es considera l'equip de treball mínim, detallat segons els perfils, següent:

Equip de treball	Número
Cap de projecte	1 cap de projecte amb una dedicació del 40%
Consultor/a Especialista	7
Consultor/a	6 consultors; 4 d'ells amb una dedicació al 100% i 2 d'ells al 80%.
	13

Serveis d'arquitectura **transversal** de l'agrupació tecnològica de **Sistemes d'Informació, CPD i núvol públic**:

Servei de suport a la Definició i Difusió	
Consultor especialista	0,5
Servei de suport per l'assessorament i acompanyament	
Consultor especialista	0,5
Servei de suport de validació d'arquitectura	
Consultor	1
Servei de suport d'entitats d'informació de referència d'aplicacions	
Consultor especialista	1
	3

Serveis d'arquitectura d'àmbit de l'agrupació tecnològica de **Sistemes d'Informació, CPD i núvol públic**:

Servei de suport a la Definició i Difusió	
Consultor especialista	1
Consultor	0,8
Servei de suport per l'assessorament i acompanyament	
Consultor especialista	3
Servei de suport de validació d'arquitectura	
Consultor	3
	7,8

Serveis d'arquitectura **transversal** de l'agrupació tecnològica de **NUS, lloc de treball, eines de col·laboració i LAN**:

Servei de suport a la Definició i Difusió	
Consultor especialista – LAN	0,5
Consultor – LIdT	0,4
Servei de suport per l'assessorament i acompanyament	

Consultor especialista – LAN	0,5
Consultor – LIdT	0,4
	1,8

Adicionalment, per a la coordinació global de totes les feines a realitzar tant si es tracta de servei transversal o d'àmbit, com si és per sistemes d'informació, CPD, núvol públic, NUS, lloc de treball, eines de col·laboració i LAN:

Servei de suport a la Definició i Difusió	
Cap de projecte	0,1
Servei de suport per l'assessorament i acompanyament	
Cap de projecte	0,1
Servei de suport de validació d'arquitectura	
Cap de projecte	0,1
Servei de suport d'entitats d'informació de referència d'aplicacions	
Cap de projecte	0,1
	0,4

Aquest equip es considera de referència i el licitador podrà proposar enfocaments diferents quant a la distribució i el repartiment de funcions.

Caldrà que els coneixements i experiència que aportarà el conjunt de l'equip en les funcions descrites, cobreixin el següent:

- Agrupacions de programari recollides al Full de Ruta del Programari de SSCC (apartat de sistemes mitjos) i de les tecnologies i disciplines tractades al web d'Arquitectura .
 - Servidors web (com a mínim Apache)
 - Servidors d'aplicacions (com a mínim Tomcat i WebLogic)
 - Servidors de base de dades (com a mínim les relacionals Oracle i MySQL i MongoDB com a NoSql)
 - Sistemes de BI i ETL (com a mínim una eina de cada agrupació)
 - Gestió documental (com a mínim una eina de l'agrupació)
 - Serveis de directori actiu (Microsoft)
- Arquitectures de desenvolupament JEE i .Net
- Disseny d'arquitectures orientades a serveis
- Arquitectures lowcode (com a mínim una d'entre Power platform, Outsystems i Appian)
- Arquitectures de núvol públic (com a mínim en dues de les 4 solucions d'hiperescalars homologades per CTTI)
- DAMA
- Togaf
- Eines de l'ecosistema de DevOps (com a mínim GitLab, GitHub, Nexus i Jenkins)
- Arquitectures BigData (com a mínim l'stack ELK)

- Power BI
- Serveis de gestió moderna de dispositius (MEM i Intune, com a mínim)
- Serveis de gestió d'impressió AAA (Equitrac i PaperCut, com a mínim)
- Serveis de virtualització (WMWare, Citrix, XenApp, Hyper-V)
- Serveis de correu electrònic (Exchange, Office 365, Google)
- Arquitectures de xarxes
- Serveis de DNS/DHCP
- Serveis de seguretat de comunicacions (Firewalls, balancejadors, IPS, SD-WAN, com a mínim)
- Serveis de comunicacions LAN
- Serveis de control d'accés LAN
- Serveis de solucions inalàmbriques de LAN (Aruba, Cisco, com a mínim)
- Serveis de col·laboració (Google Suite, Teams, com a mínim)
- Serveis d'Office 365 (Sharepoint, com a mínim)

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.

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 a les instal·lacions de la Generalitat de Catalunya. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat.

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

3.4. Seguiment del Servei

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

3.5. Eines i llicències

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
Repositori de documentació del CTTI	PòrTIC	MS Sharepoint	N/A
Governança del servei	Pautic	BMC Remedy	Accés a l'eina
Suport al cicle de vida del desenvolupament d'aplicacions	Sistema d'Integració Contínua	SIC	N/A
Edició i compartició de documents	Office 365	Office 365	Accés a l'eina
Edició i compartició de documents	MS Office 2016	MS Office	
Disseny / Diagramació	MS Visio 2016	MS Visio	
Disseny / Diagramació	Archimate	Archimate	
Gestió de la demanda	JIRA CSTD	JIRA Atlassian	Accés a l'eina

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 n'hi hagi) dels costos associats a l'ús per part de l'oficina d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc..).
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei.

Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè el CTTI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.

- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà 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:

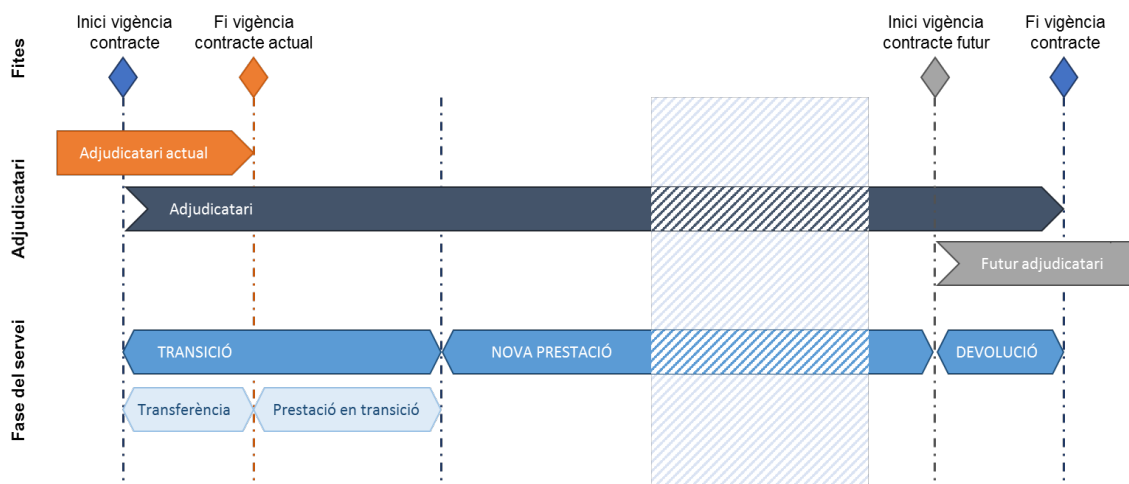


Figura 1: Fases del Servei

- **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 **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.

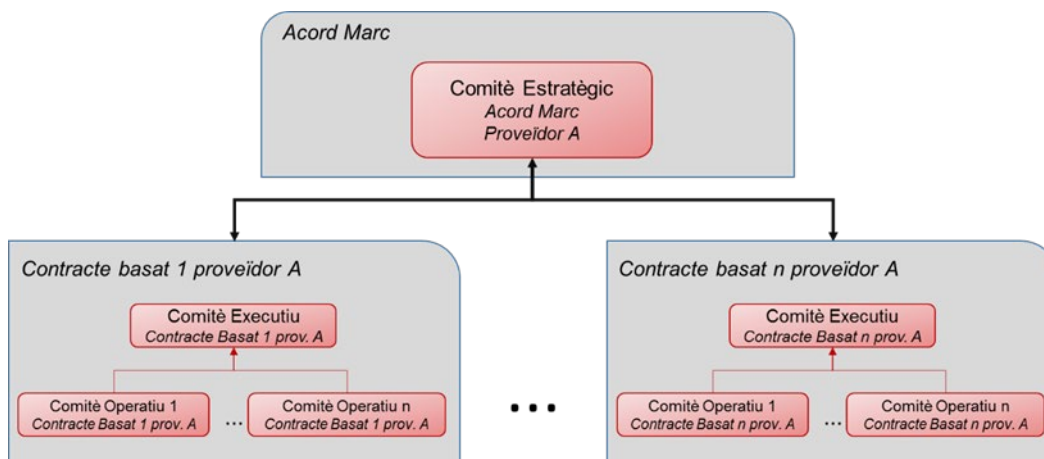
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

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:



5.1. 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.

5.1.1. 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	- Responsable de l'àmbit client (si escau)	- Responsable de compte - Responsables de serveis

- Direcció del CTTI - Responsables del servei (si escau) - Altres assistents (si escau)		- 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		

5.1.2. 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.

5.2. 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.

5.2.1. Comitè Executiu del Contracte Basat

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

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

Títol		
Comitè Executiu de Contracte Basat		
Participants		
<i>CTTI</i>	<i>Generalitat</i>	<i>Proveïdor</i>
- Responsable del Contracte Basat - Responsable/s del servei - Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsable 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	

5.2.2. 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.

5.2.3. Comitè Operatiu Contracte Basat

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

Títol		
Comitè Operatiu Contracte Basat		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor

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

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

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

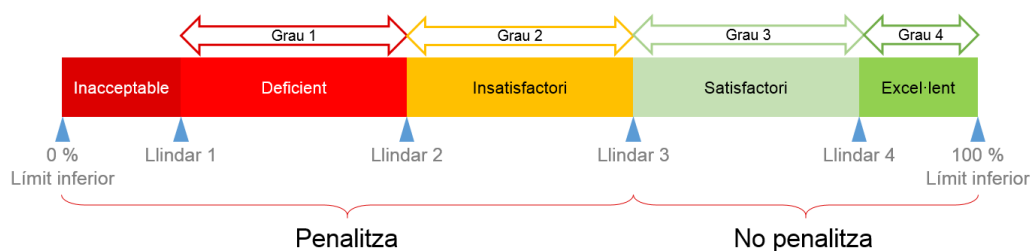
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'Annex.

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

6.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

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



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

Grau de l'indicador

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

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

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

6.2. Càlcul dels Indicadors

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

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

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

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

Formula de càlcul del Grau:

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

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

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

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

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

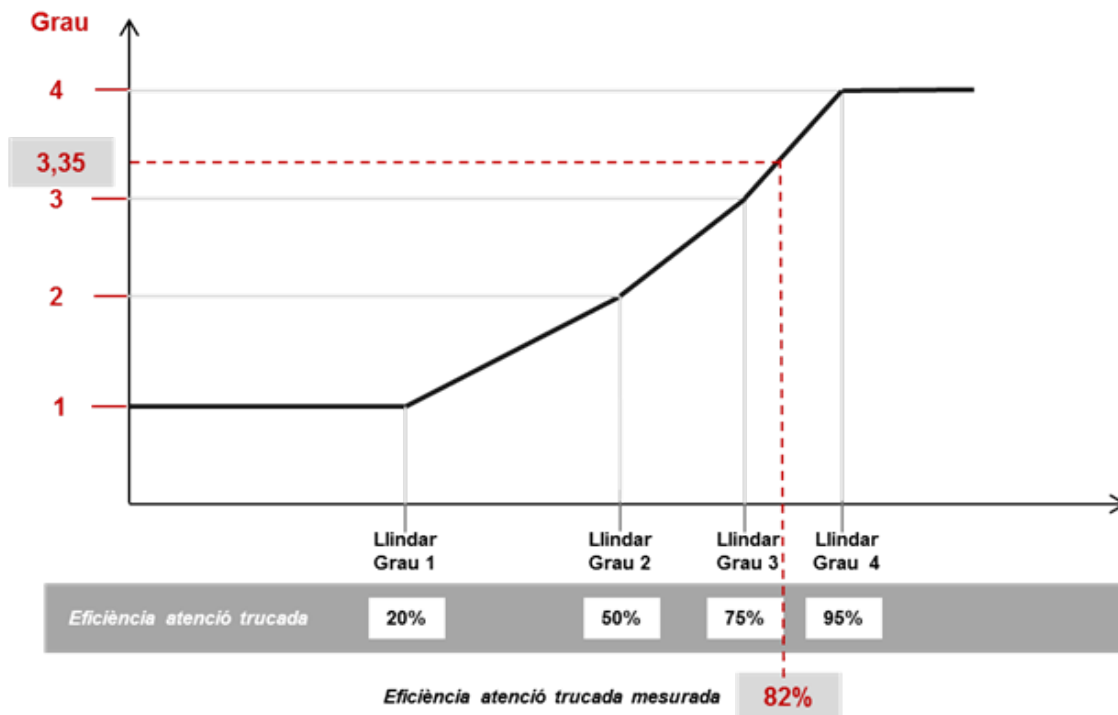
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar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

Exemple de càlcul:

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

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

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



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

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

6.3. Relació ANS

El detall dels ANS a mesurar es troba a l'annex. **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència..**

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