



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE CONSTRUCCIÓ,
DESENVOLUPAMENT I DELS SERVEIS DE MANTENIMENT ASSOCIATS
DEL SISTEMA PER A LA TRAMITACIÓ I GESTIÓ DE LA SEGURETAT
PRIVADA DEL DEPARTAMENT D'INTERIOR (AP-E131)**

Expedient núm.: CTTI/2024/31

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.

1. OBJECTE	4
2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR	5
2.1. Serveis de construcció i desenvolupament	5
2.2. Serveis de manteniment	7
2.3. Serveis de desenvolupament de petits evolutius	7
3. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ	10
3.1. Descripció de la situació actual	10
3.2. Definició del nou sistema	11
3.3. Usuaris implicats	12
3.4. Model de domini	14
3.5. Funcionalitats de l'aplicació	17
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	28
4.1. Gestió del servei de les aplicacions	28
4.2. Metodologia, estàndards i lliurables	28
4.3. Assegurament i control de la qualitat	28
4.4. Seguretat	28
4.5. Gestió del codi font	29
4.6. Arquitectura Corporativa	29
4.7. Entorns de desenvolupament	29
4.8. Auditories	30
4.9. Equips i rols	30
4.10. Eines	30
4.11. Calendari i horaris	30
4.12. Localització física i recursos necessaris	30
4.13. Garantia	30
4.14. Accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic	30
4.15. Model de quantificació dels serveis de manteniment	30
4.15.1. Serveis tecnològics sota demanda (Petits evolutius de manteniment d'aplicacions)	30
4.15.2. Serveis tecnològics recurrents	30
5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	31
5.1. Fases del servei	31
5.2. Pla d'adquisició de coneixement	33
5.3. Pla de devolució del servei	33
6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	34
6.1. Característiques dels indicadors	35
6.2. Càlcul dels indicadors	36
6.3. Relació ANS	38
6.3.1. ANS d'Aplicació	39
6.3.2. ANS d'Àmbit	39
6.3.3. ANS de Contracte	39
6.4. Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	40

6.5.	Modificació dels indicadors i nivells de servei	40
6.6.	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	40
7.	MODEL DE RELACIÓ	40
ANNEXES		41
8.1.	Classificació de les aplicacions.....	41
8.1.1.	Criticitat de negoci	41
8.1.2.	Característiques de qualitat	41
8.1.3.	Classificació de seguretat de la informació	41
8.2.	Model de governança del contracte	41
8.3.	Funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya	41
8.4.	Requeriments i model de seguretat	41
8.4.1.	Requeriments de seguretat.....	41
8.4.2.	Descripció del model de seguretat en el desenvolupament d'aplicacions	45
8.5.	Detall Acords de Nivell de Servei.....	47
8.5.1.	ANS d'Aplicació	47
8.5.2.	ANS d'Àmbit	50
8.5.3.	ANS de Contracte.....	52

1. OBJECTE

El servei objecte de licitació en aquest plec està contextualitzat en l'expedient CTTI-2019-20131 que regeix l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya.

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis de construcció, desenvolupament i dels serveis de manteniment associats del sistema per a la Tramitació i Gestió de la Seguretat Privada (TGSP) del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i dels serveis de manteniment associats al mateix.

Concretament s'emmarca en el:

Lot E: Administració digital i solucions a mida

Dins d'aquest lot s'inclouen les aplicacions i sistemes d'informació relacionats amb el desplegament de l'administració digital que no han quedat recollits en la resta de lots, normalment basats en els entorns tècnics que es descriuen a continuació:

- Plataformes basades en paradigma multi-capa (interfícies pesants o lleugeres). Principalment JEE, Canigó (framework de desenvolupament propi basat en JEE) i Microsoft .NET, entre altres.
- Plataformes de gestió de processos (BPM), plataformes de ESB (Enterprise Service Bus), i eines d'integració d'aplicacions. Principalment recollides al full de ruta del programari que revisa i publica el CTTI.
- Host, caracteritzat principalment per la utilització d'eines de base de dades DB2 i IDMS, i pel llenguatge de programació Cobol.
- Aplicacions desenvolupades per a escenaris de mobilitat sobre plataforma iOS, Android o altres sistemes que puguin incorporar els dispositius de mobilitat.
- Aplicacions orientades a serveis i microserveis.
- Tots els sistemes d'emmagatzematge de dades i documents que donen suport a aquestes aplicacions i entorns:
 - Sistemes de gestió de base de dades estructurades (Microsoft SQL Server, Oracle, MySQL o DB2, entre altres).
 - Sistemes de gestió de base de dades no SQL (MongoDB o Elasticsearch, entre altres).
 - Sistemes de gestió documental (Documentum, OpenText o Alfresco, entre altres).
- I d'altres arquitectures, presents en l'actualitat en sistemes d'informació que poden necessitar evolució, com Oracle APEX, PHP, Adobe Enterprise Manager, Powerbuilder, Acces, entre altres.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

Els serveis a prestar són els següents:

- Serveis de construcció i desenvolupament (projectes sota demanda)
 - Construcció de noves aplicacions
- Serveis de manteniment
 - Serveis tecnològics recurrents
 - Gestió operativa
 - Suport a usuaris
 - Manteniment d'aplicacions (correctiu, perfectiu, preventiu i adaptatiu tècnic)
 - Serveis de desenvolupament de petits evolutius de manteniment (projectes / evolutius del recurrent)
 - Evolutiu funcional
 - Evolutiu adaptatiu normatiu
 - Actualització tecnològica

Les condicions d'execució per a cadascun d'aquests serveis es descriu en el capítol 4. Condicions d'execució del servei.

2.1. Serveis de construcció i desenvolupament

Els serveis de desenvolupament, d'acord amb l'enfocament metodològic que sigui d'aplicació (cascada, iteratiu, agile, ...) i que l'adjudicatari haurà de justificar, contemplarà les activitats extrem a extrem:

- **Anàlisi de requisits (programari i sistemes) / Anàlisi Funcional.** Transformació de les necessitats i requeriments del client en requisits del programari i requisits de sistemes.
- **Disseny de l'arquitectura de la solució (programari i sistemes).** Transformació de l'anàlisi dels requisits en un disseny de solució, amb l'organització fonamental del sistema en els seus components i les seves relacions detectades segons requeriments de l'arquitectura corporativa tècnica de dades i els principis que guiaran el disseny i la seva construcció. Inclou el disseny de la plataforma tecnològica, el seu dimensionament i la proposta de configuració tècnica de cada un dels components de la plataforma per garantir el correcte funcionament de l'aplicació segons els requeriments no funcionals exigits (rendiment, escalabilitat, disponibilitat, ...).
- **Disseny detallat (programari).** Transformació dels requisits, l'anàlisi dels requisits i el disseny de l'arquitectura en un disseny detallat en el que es reflecteixi l'estructura interna de cadascun dels elements o components

identificats al disseny de l'arquitectura de la solució. En el cas de que l'aplicació sigui crítica, caldrà detallar el disseny del monitoratge de l'aplicació de forma coordinada amb el Centre de Control del CTTI, així com la mesura dels indicadors de negoci (telemetry).

- **Construcció i Proves unitàries (programari).** Desenvolupament de la solució seguint els estàndards i normatives del CTTI establertes.
- **Integració** dels diferents elements del sistema (elements de programari, elements de maquinari i altres sistemes) per obtenir un sistema complet que satisfaci el disseny i les expectatives dels clients.
- **Proves de qualificació.** Validació de que el programari es pot instal·lar en l'entorn final i que el producte integrat compleix amb els requisits definits.
- **Instal·lació del programari.** Instal·lació del programari o suport a la seva instal·lació. Inclou totes les activitats requerides en cas que sigui necessari la paquetització i/o virtualització de l'aplicació per facilitar el seu desplegament i/o funcionament.
- **Suport a l'acceptació del programari.** Assistència als usuaris en la comprovació de que el programari compleix amb els requisits establerts.
- **Gestió del canvi.** Comunicació, formació i suport tant a nivell dels usuaris com del serveis posteriors de suport, principalment el SAU. En el cas d'una aplicació classificada com a crítica, la formació tècnica s'haurà d'estendre de forma específica al Centre de Control.
- **Migració de dades.** Migració de totes les dades de negoci de l'antiga aplicació a la nova, de manera que en el moment de posada a producció la nova aplicació sigui plenament operativa i contingui tota la informació.
- **Pas a manteniment i/o post-implantació.** Traspàs del codi, documentació i coneixement al proveïdor que farà el manteniment i a d'altres unitats del model de servei del CTTI.

S'inclouen en aquest servei també els desenvolupaments realitzats sobre plataformes com a servei SaaS, sent en aquest cas tot el servei autocontingut, entenent com a tal la contractació del servei, la seva parametrització segons els requeriments tècnics i funcionals del negoci, i l'administració i operació de la plataforma SaaS.

Si el desenvolupament es fa basant-se segons els nous models de desenvolupament (DevOps, contenidors, cloud, ...) a banda de les tasques anteriors, entre d'altres també caldria fer:

- Infraestructura com a codi.
- Automatització de proves i controls de qualitat i seguretat.
- Generació d'indicadors tècnics de l'aplicació / Generació d'indicadors de negoci.
- Gestió extrem a extrem de la solució, d'acord amb el model de gestió del servei del CTTI i detallat en les condicions d'execució del servei.

Aquestes activitats són les que es realitzen actualment i per tant es consideren com el conjunt bàsic a realitzar. El CTTI podrà incorporar en un futur activitats addicionals en

funció de l'evolució dels estàndards metodològics disponibles a la indústria en cada moment.

2.2. Serveis de manteniment

Els serveis de manteniment inclouen les següents activitats extrem a extrem i tasques:

- **Serveis de gestió operativa** de les aplicacions, gestionant proactivament totes les actuacions pròpies necessàries i assegurant les de la resta de proveïdors durant el cicle de vida de l'aplicació, garantint així l'operativitat de l'aplicació al llarg del temps. Les activitats, i les seves principals tasques, que formen part d'aquests serveis de gestió operativa són:
 - Visió extrem a extrem
 - Control i seguiment del servei
 - Gestió del servei
 - Gestió de l'arquitectura
 - Gestió i administració de productes
 - Gestió i administració de contenidors
 - Gestió de la qualitat
 - Gestió de la seguretat
 - Elaboració d'ofertes de serveis sota demanda
 - Incorporació de desenvolupaments evolutius de tercers
- **Serveis de suport** funcional, tècnic i operatiu a l'ús de les aplicacions.
- **Serveis de manteniment recurrent d'aplicacions** que inclouen el manteniment correctiu, preventiu, perfectiu i adaptatiu tècnic de les aplicacions, incloses les proves tècniques i funcionals sobre cada aplicació per verificar el seu correcte funcionament davant un canvi menor o major d'algun component de la plataforma tècnica de l'aplicació. Inclou també totes les activitats requerides en cas que sigui necessari la paquetització i/o virtualització de l'aplicació per facilitar el seu desplegament i/o funcionament.
- **Serveis d'oficina tècnica**, requerits per la pròpia especificitat i orientació a producte de les aplicacions tipus component tecnològic, framework o solució transversal.

2.3. Serveis de desenvolupament de petits evolutius

- **Serveis de manteniment evolutiu i adaptatiu funcional d'aplicacions** modificacions en el programari que siguin necessàries per dotar a l'aplicació de noves funcionalitats, adaptacions a canvis en les normatives vigents o a fi d'evitar l'obsolescència tecnològica.
Si el desenvolupament es fa basant-se segons els nous models de desenvolupament (DevOps, contenidors, cloud, ...), a banda de les tasques anteriors, entre d'altres també caldria fer segons detallat en les condicions d'execució del servei:

- Operació extrem a extrem de l'aplicació.
- Monitoratge proactiu. Si l'aplicació és classificada com a crítica o si el CTTI així ho requereix, el monitoratge seguirà les directrius del CTTI (Centre de Control).
- Gestió de la capacitat.
- Gestió de la disponibilitat, backup i recuperació.
- Gestió de la seguretat de l'aplicació.

Els serveis de gestió operativa, suport, d'oficina tècnica i de manteniment correctiu d'aplicacions poden ser requerits en horari 24x7.

En el cas que un tercer hagi de desenvolupar grans evolutius de noves funcionalitats d'una aplicació, el servei de manteniment transferirà el coneixement requerit per tal de permetre el seu desenvolupament i donarà el suport necessari tant pel seu desenvolupament com per la seva posada en producció i manteniment.

2.2.1. Classificació del desenvolupament de petits evolutius

La classificació dels serveis de desenvolupament de petits evolutius és realitzarà tenint present la seva complexitat de l'evolutiu determinada per les activitats a realitzar i la magnitud del desenvolupament a realitzar sobre l'aplicació.

Atenent a aquestes dues dimensions, es defineixen 5 tipus de petits evolutius:

- **Projecte Molt Simple**
- **Projecte Simple**
- **Projecte Mig**
- **Projecte Complex**
- **Projecte Molt Complex**

Complexitat	Dificultat Alta	Mig	Complex	Molt Complex
	Dificultat Mitja	Simple	Mig	Complex
	Dificultat Baixa	Molt Simple	Simple	Mig
		Baixa	Mitja	Alta
		Magnitud del Desenvolupament		

Aquesta classificació combina les tipologies de complexitat i les magnituds de desenvolupament següents:

Nivells de **Complexitat**:

1. **Tècnica de dificultat baixa:**

- a. Projectes de solucions tancades o integració de serveis SaaS.
- b. Aplicació d'algoritmes senzills.
- c. Tractaments de dades modestos.
- d. Proves de concepte.

2. **Tècnica de dificultat mitja:**

- a. Projectes que requereixen algoritmes complexos.
- b. Requeriments funcionals de dificultat mitjana.
- c. Tractaments de dades amb regles de complexitat mitjana.
- d. Poden haver dades en formats no estructurats i/o no estàndard.
- e. Pilots productius.
- f. Dades parcialment íntegres.

3. **Tècniques de dificultat alta:**

- a. Projectes que necessiten desenvolupament ad-hoc.
- b. Poden requerir algoritmes de gran complexitat.
- c. Es poden requerir consultors de negoci pels requeriments funcionals.
- d. Es requereix tractaments de dades de gran complexitat.
- e. Dades incomplertes.

Nivells de **Magnitud del desenvolupament**:

1. **Magnitud Baixa:**

- a. Es preveu un desenvolupament de mínimes dimensions.
- b. Desenvolupaments de curta durada.
- c. Tractaments de dades de poca envergadura.
- d. Les dades són íntegres.

2. **Magnitud Mitja:**

- a. Desenvolupaments que poden requerir setmanes.
- b. La recopilació de requeriments pot demorar-se setmanes.
- c. L'obtenció de les dades pot necessitar un temps no immediat.

3. **Magnitud Alta:**

- a. Desenvolupaments de grans dimensions.
- b. Les fases d'anàlisi, disseny i desenvolupament poden requerir varies setmanes o mesos.
- c. Els tractaments de les dades poden necessitar moltes hores, per la magnitud del desenvolupament.

3. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ

A continuació s'explica detalladament l'abast tant funcional com tecnològic de les diferents solucions que cal desenvolupar en aquest contracte basat d'Acord Marc.

3.1. Descripció de la situació actual

Actualment, el Departament d'Interior disposa d'un sistema que dona resposta a les necessitats bàsiques de negoci. Aquest va ser construït a l'any 2009 i, tot i que s'ha anat fent evolutius durant aquests anys, ara cal gestionar l'obsolescència tant funcional (amb les característiques que es demanen en aquest plec) com tecnològica (adaptant-la a la normativa vigent).

Degut a l'obsolescència tant funcional com tecnològica del sistema actual caldrà desenvolupar el nou sistema amb una arquitectura Low Code d'OutSystems, que és una de les plataformes de referència de la Generalitat de Catalunya. També caldrà migrar tota la informació al nou sistema, de manera que el sistema sigui plenament operatiu des del primer dia.

El nou sistema de Tramitació i Gestió de la Seguretat Privada (TGSP) serà el sistema que permetrà a les empreses de seguretat privada, despatxos de detectius i guardes rurals no integrats a empreses fer les comunicacions de contractes i serveis a la Generalitat de Catalunya, així com la gestió d'aquestes comunicacions per part del Departament d'Interior.

El sistema ha de donar compliment a la Llei 39/2015 i a la Llei 40/2015 per tal de fer tràmits electrònics i operar amb els serveis corporatius existents a la Generalitat de Catalunya.

El sistema ha d'assegurar el compliment normatiu, els estàndards i els principis d'arquitectura corporativa de CTTI.

Actualment, en l'execució del procediment de contractes de serveis de seguretat privada, les tasques que es duen a terme es poden veure a continuació:

Aplicació Informàtica	Tasca
Registre d'entrada de documents	Comunicació de contracte
	Comunicació de servei annex a un contracte
	Comunicació de modificació contracte
	Comunicació de cancel·lació
	Comunicació de suspensió contracte
	Comunicació de subcontractació de servei
CCSSVP (<i>Contractes i serveis</i>)	Alta del contracte en el registre de contractes (RCSP)
	Registre de la modificació d'un contracte en el RCSP

	Registre de la modificació d'un servei en el RCSP
	Alta d'annexos a un contracte-típus
	Anotació en el RCSP del requeriment a l'empresa de seguretat privada
	Anotació Visat del contracte en el RCSP
	Trasllat del visat del contracte a un altre Servei territorial
	Anotació finalització contracte
	Anotació finalització de servei

Els usuaris i principals afectats (Funcionaris del Servei de Seguretat Privada, Mossos d'Esquadra, Empreses de Seguretat Privada, Despatxos de Detectius, Guardes rurals no integrats a empreses, Funcionaris de l'Arxiu Central) es troben amb els següents problemes a l'hora de treballar amb l'actual sistema:

- Complexitat en la consulta i també en la comunicació de contractes i serveis a través dels formularis.
- Impossibilitat de donar cobertura als guardes rurals no integrats a empreses.
- Altes de personal i comunicació d'aquestes en diferents passos.

Per resoldre aquests problemes funcionals es proposen les següents solucions:

- Adequar i millorar l'actual infraestructura de programari per tal de donar cobertura a les noves necessitats.
- Simplificació de la consulta i comunicació de contractes i serveis.
- Solucionar les mancances detectades en el seu ús i adaptar-la a la normativa actual.
- Facilitar la comunicació massiva de contractes i serveis.
- Incloure en el sistema als guardes rurals no integrats a empreses.
- Possibilitat de fer altes de personal i comunicacions de les variacions en un sol pas.

3.2. Definició del nou sistema

El nou sistema ha de permetre la comunicació de contractes i serveis d'empreses de seguretat privada, despatxos de detectius i guardes rurals no integrats a empreses per part dels seus usuaris o per la mateixa Generalitat de Catalunya i la gestió d'aquestes.

Les funcionalitats contemplades en aquest nou sistema seran:

- Comunicació de contractes/serveis

- Comunicació de modificació de contractes/serveis
 - o Modificar dades bàsiques del contracte/servei
 - o Finalitzar contracte/servei
 - o Suspendre contracte/servei
 - o Finalitzar suspensió de contracte/servei
 - o Subcontractar servei
 - o Sol·licitar peticions de correccions
- Comunicació d'un o més annexos de servei
- Modificar l'estat d'una comunicació
- Edició de les dades d'una comunicació
- Comunicació de contractes/serveis a partir de duplicat
- Consultar comunicació
- Generar l'expedient electrònic de la comunicació
- Visualitzar el rebut d'una comunicació
- Visualitzar el document propi de la comunicació
- Cercar/listar comunicacions
- Explotació de dades de contractes/serveis
- Comunicació massiva de contractes i serveis
- Gestionar les variacions de personal de les empreses (altes, baixes, suspensions)
- Comunicar les variacions de personal
- Gestionar l'estat de les comunicacions de les variacions de personal
- Explotació de dades de les variacions de personal
- Àrea privada pels usuaris d'empresa, despatxos de detectius i guardes rurals
- Administració del sistema
 - Administració d'usuaris i perfils d'accés
 - Gestió d'avisos i peticions de correccions
 - Gestió dels expedients electrònics
 - Gestió de taules del sistema (empreses, despatxos de detectius...)
- Autenticació / Autorització des de Canal Empresa pels usuaris d'empresa (sistema VALID)
- Autenticació / Autorització des de la pròpia aplicació via certificat digital o usuari/pwd

3.3. Usuaris implicats

Tramitador d'un Servei Territorial – Responsable de Consultes de comunicacions de qualsevol àmbit pertanyents al seu Servei Territorial.

Les seves responsabilitats són:

- Modificacions d'estat de comunicacions de qualsevol àmbit pertanyents al seu Servei Territorial.

- Edició de dades de comunicacions de qualsevol àmbit pertanyents al seu Servei Territorial.

Tramitador - Tramitador que no té limitació per Servei Territorial.

Les seves responsabilitats són:

- Consultes de comunicacions de qualsevol àmbit per qualsevol Servei Territorial.
- Modificacions d'estat de comunicacions de qualsevol àmbit per qualsevol Servei Territorial.
- Edició de dades de comunicacions de qualsevol àmbit per qualsevol Servei Territorial.

Administrador - Funcionari del Departament d'Interior.

Les seves responsabilitats són:

- Consultes de comunicacions de qualsevol àmbit per qualsevol Servei Territorial.
- Modificacions d'estat de comunicacions de qualsevol àmbit per qualsevol Servei Territorial.
- Edició de dades de comunicacions de qualsevol àmbit per qualsevol Servei Territorial.
- Administració d'usuaris.

Mosso d'esquadra pertanyent a una Regió Policial.

Les seves responsabilitats són:

- Consultes de comunicacions de qualsevol àmbit per la seva Regió Policial.

Mossos d'esquadra

Les seves responsabilitats són:

- Consultar comunicacions de qualsevol Regió Policial
- Utilització d'aplicacions web.
- Coneixements funcionals.

Empresa - Persona representant d'una empresa de seguretat.

Les seves responsabilitats són:

- Utilització d'aplicacions web.
- Coneixements funcionals.

Detectiu - Persona representant d'un despatx de detectius privats.

Les seves responsabilitats són:

- Utilització d'aplicacions web.
- Coneixements funcionals.

Guarda rural no integrat a empresa - Persona representant de guardes rurals.

Les seves responsabilitats són:

- Utilització d'aplicacions web.
- Coneixements funcionals.

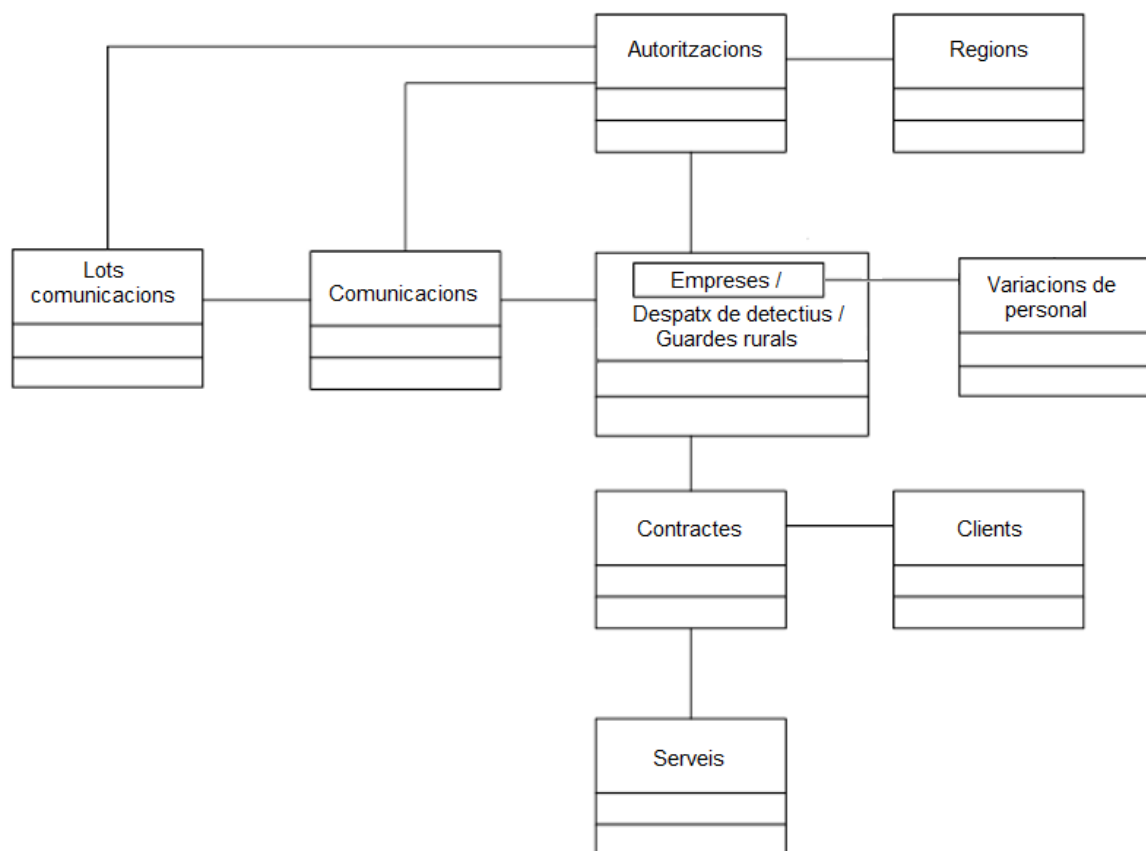
Arxiu - Funcionari Arxiu Central.

Les seves responsabilitats són:

- Consulta i gestió dels expedients electrònics associats a les comunicacions de contractes i serveis i de variacions de personal.
- Utilització d'aplicacions web.
- Coneixements funcionals.

3.4. Model de domini

Les entitats de domini identificades es poden veure en el següent esquema:



A continuació es fa una breu descripció de les principals característiques de les entitats identificades:

Empreses

- Les empreses que comuniquen contractes/serveis poden ser:
 - Empreses d'àmbit local inscrites en el Registre Especial d'Empreses de Seguretat de Catalunya.
 - Empreses d'àmbit estatal inscrites en el Registro Central del Ministerio del Interior que operin a Catalunya.

Despatx de detectius

- Els despatxos de detectius privats que comuniquen contractes/serveis poden ser:
 - Despatxos de detectius privats d'àmbit local.
 - Despatxos de detectius privats d'àmbit estatal.

Guardes rurals no integrats a empreses

- Els guardes rurals no integrats a empreses que comuniquen contractes/servei sense distinció d'àmbit.

Comunicacions

- Els contractes a l'àmbit d'empresa s'han de comunicar amb 3 dies hàbils d'antelació de la prestació del servei. Les comunicacions fora d'aquest termini s'hauran de catalogar en el sistema com a urgents. Pels àmbit de detectius privat i guardes rurals no integrats no existeix aquesta limitació de 3 dies per comunicar.
- Les empreses poden fer diferents tipus de comunicacions:
 - Nou contracte/servei
 - Modificació de contracte
 - Modificació de servei
 - Servei annex a contracte tipus
 - Variacions de personal (altes, baixes, anul·lacions)
- Totes les comunicacions han d'estar registrades al S@rcat (Sistema de registre d'entrada i sortida que dóna suport a la gestió dels Registres Oficials de la Generalitat de Catalunya) a excepció d'aquelles que no contenen modificacions de contractes i/o serveis de dades genèriques.
- Totes les comunicacions es presenten en formularis web.
- Amb cada nova comunicació s'iniciarà un expedient electrònic integrat amb ARESTA (Solució de gestió documental corporativa de l'Administració de la Generalitat de Catalunya), que inclourà inicialment dos documents: el document d'acusament de rebuda i el document propi amb les dades de la comunicació.

Contractes

- Els contractes que es tractaran seran sobre serveis de seguretat que s'executin dins l'àmbit territorial de Catalunya, o relatius a despatxos de detectius d'àmbit local o estatal o relatius a guardes rurals autònoms no integrats en una empresa.
- Tots els contractes tindran com a mínim un servei associat encara que podran tenir-ne un o més d'un.
- Un contracte també podrà tenir més d'un objecte o tipus de servei.
- Els contractes estableixen un vincle entre una empresa de seguretat/despatx de detectius/guarda rural i un client a través del servei associat.
- Els contractes tenen un inici i una finalització i a més es poden suspendre temporalment.
- Sobre els contractes es pot:
 - Comunicar inici
 - Modificar
 - Finalitzar
 - Suspendre
 - Finalitzar la suspensió

Serveis

- Un servei s'identifica per la tipologia i la localització.
- La tipologia del servei no pot ser diferent de la/les indicada/es al contracte.
- L'empresa ha d'estar autoritzada per fer aquest tipus de servei.
- Els serveis tenen un inici i una finalització i a més es poden suspendre temporalment.
- Els serveis es poden subcontractar.
- Sobre els serveis es pot:
 - Comunicar inici
 - Finalitzar
 - Suspendre
 - Finalitzar la suspensió
 - Iniciar la subcontractació
 - Finalitzar la subcontractació

Variacions de personal

- Les empreses registraran les variacions de les altes, baixes i anul·lacions referents al personal de la seva empresa.
- Les empreses podran comunicar les variacions de personal en el mateix moment de registra-les o amb posterioritat.
- No podran registrar nous moviments si el darrer està pendent de comunicar.
- Podran també fer cancel·lacions de situacions pendents de comunicar.

Autoritzacions

- S'identifiquen els següent tipus d'usuari: Tramitador d'un Servei Territorial, Tramitador sense limitació de Servei Territorial, Empresa, Detectiu, Guarda rural, Funcionari, Mosso d'esquadra, Administrador (funcionari amb permisos d'administració).

- L'administrador serà l'usuari de l'eina amb facultats per definir autoritzacions per treballar amb aquesta. Per poder treballar amb el sistema s'han de tenir una autorització explícita.
- Els Mossos s'organitzen per regions policials. L'assignació d'una regió policial a un usuari (Mosso d'Esquadra) farà que tingui una visibilitat restringida sobre la informació d'aquella regió. Disposarem també d'usuaris Mossos d'Esquadra que podran consultar comunicacions de qualsevol Regió Policial.
- Els funcionaris tramitadors s'organitzen per regions territorials. L'assignació d'una regió territorial a un usuari (Funcionari) farà que tingui una visibilitat restringida sobre la informació d'aquella regió. Disposarem també d'usuaris tramitadors sense limitació per Servei Territorial.
- L'usuari d'Arxiu Central podrà consultar i gestionar els expedients electrònics associats a les comunicacions de contractes i serveis i de variacions de personal.
- L'usuari d'empresa només tindrà visibilitat sobre la informació de la seva empresa.
- L'usuari d'un despatx de detectius només tindrà visibilitat sobre la informació del seu despatx.
- L'usuari guarda rural no integrat a empresa, només tindrà visibilitat sobre la informació relativa a ell mateix.

Regions

- Es consideren 2 tipus de regions:
 - regions policials
 - serveis territorials

3.5. Funcionalitats de l'aplicació

FN-0001-Autenticació via GICAR

Per controlar l'accés a l'aplicació, el sistema permetrà resoldre l'autenticació dels usuaris via usuari/paraula de pas.

És necessari la validació prèvia de qualsevol usuari nominal com a usuari GICAR (sistema de Gestió d'Identitats i Control d'Accés als Recursos de la Generalitat de Catalunya) per a poder accedir a la nova aplicació i fer la gestió de contrasenyes.

Els Mossos d'esquadra accediran a l'aplicació via usuari/contrasenya.

Els funcionaris accediran via certificat digital.

FN-0002-Autenticació via certificat digital

El sistema permetrà controlar l'accés a l'aplicació mitjançant la validació d'un certificat digital.

Quan un usuari accedeix a l'aplicació amb un certificat digital, el sistema comprovarà la seva validesa utilitzant CatCert. Una vegada determinat que el certificat es vàlid es

revisarà que l'usuari identificat amb el certificat estigui registrat. Aquest registre el fa un usuari administrador mitjançant la funcionalitat d'administració d'usuaris.

Les empreses només podran accedir a l'aplicació amb un certificat digital.

Els despatxos de detectius només podran accedir a l'aplicació amb un certificat digital.

Els guardes rurals no integrats a empresa només podran accedir a l'aplicació amb un certificat digital.

Els funcionaris podran accedir a l'aplicació via certificat digital.

FN-0003-Autenticació des del portal de Canal Empresa

L'accés al nou mòdul de contracte i serveis estarà integrat dins de Canal Empresa, de tal manera que des d'aquest portal, sempre i quan l'usuari estigui validat dins del sistema i registrat com a usuari de l'aplicació "Tramitació i Gestió de la Seguretat Privada" es permetrà l'accés a l'aplicació. Si l'usuari no està validat per poder accedir s'haurà d'identificar mitjançant la validació d'un certificat digital.

Tanmateix, el sistema ha de donar compliment a la Llei 18/2020 de Facilitació de l'Activitat Econòmica, del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya. En aquest sentit l'aplicació ha d'estar preparada per poder integrar-se, en el cas que sigui necessari, amb els sistemes de l'Oficina de Gestió Empresarial (OGE) i de la Finestreta Única Empresarial (FUE), i poder realitzar enviaments d'informació al Canal Empresa o consumir serveis disponibles pel Directori d'Empreses i Establiments.

FN-0004-Comunicar contractes

El sistema permetrà comunicar contractes amb un únic servei vinculat o amb més d'un. No hi ha distincions entre contractes senzills i contracte múltiples. Tots els contractes podran tenir un servei o més.

Els serveis que es comuniquen han de tenir lloc a Catalunya, encara que les empreses o despatxos de detectiu poden ser d'àmbit local o estatal.

Aquesta comunicació la poden fer tant les empreses, despatxos de detectius i guardes rurals. En aquest procés, s'informa i es comunica el nou contracte així com també el o els serveis vinculats, generant-se, a més de la comunicació del contracte, una comunicació per servei vinculat.

FN-0005-Comunicar nou servei

Aquesta funcionalitat permetrà comunicar serveis annexos a un contracte ja comunicat.

Aquesta comunicació la poden fer tant les empreses, despatxos de detectius i guardes rurals no integrats a empreses i funcionaris.

Es mostraran els criteris de cerca i llista de resultats per identificar el contracte sobre el quals es vol afegir el servei (o els serveis). El sistema, un cop identificat el contracte, mostrarà un formulari amb les dades del contracte precarregades amb la següent informació: dades de la comunicació, dades del contracte, dades d'empresa, dades del client i dades del serveis. Les dades podran ser diferents en funció de l'àmbit de l'usuari

connectat. L'usuari haurà de registrar i comunicar les dades del servei (o serveis) annexats.

FN-0006-Modificar comunicació de contracte

El sistema permetrà modificar i/o comunicar les modificacions d'un contracte fet prèviament en el sistema.

Aquesta funcionalitat la poden fer tant les empreses, despatxos de detectius, guardes rurals no integrats i funcionaris. El sistema mostrarà una cerca i llistes de resultat de contracte i/o serveis on l'usuari podrà cercar el contracte a modificar. El sistema mostrarà la llista de contractes amb els serveis que cada contracte té vinculat i les comunicacions del contractes/serveis. El tipus de modificació de contracte que es podrà fer serà:

- Annexar serveis
- Finalització de contracte
- Iniciar o finalitzar la suspensió de contracte
- Completar les dades del contracte
- Modificar les dades genèriques d'un contracte
- Demanar peticions de correccions a l'administrador
- Duplicar contracte

Encara que no siguin funcions pròpies de modificació de contracte, es demana incloure dins d'aquesta funcionalitat tant el fet de poder annexar serveis, poder duplicar un contracte i fer la peticions a l'administrador de correccions de dades que no poden ser editades pels usuaris.

Aquesta informació mostrada també es podrà imprimir o exportar en format PDF.

FN-0007-Modificar comunicació de servei

El sistema permetrà modificar i/o comunicar les modificacions d'un servei fet prèviament en el sistema.

Aquesta funcionalitat la poden fer tant les empreses, despatxos de detectius, guardes rurals no integrats i funcionaris. El sistema mostrarà una cerca i llista de resultat de contracte i/o serveis on l'usuari podrà cercar el servei a modificar. El sistema mostrarà la llista de contractes amb els serveis que cada contracte té vinculat i la llista de les comunicacions dels contractes/serveis.

El tipus de modificació de servei que es podrà fer serà:

- Finalització de servei
- Iniciar o finalitzar la suspensió d'un servei
- Iniciar o finalitzar la subcontractació d'un servei
- Completar les dades del servei
- Modificar les dades genèriques d'un servei
- Demanar peticions de correccions a l'administrador
- Duplicar el servei

El sistema ha de poder duplicar un servei i fer la peticions a l'administrador de correccions de dades que no poden ser editades pels usuaris.

Aquesta informació mostrada també es podrà imprimir o exportar en format PDF.

FN-0008-Modificar estat de comunicació

Aquesta funcionalitat permetrà modificar l'estat de qualsevol comunicació, sigui del tipus que sigui.

Els funcionaris són els únics que poden dur a terme aquesta acció. El sistema mostrarà una cerca i llista de resultats de contracte i/o serveis on l'usuari podrà cercar el servei a modificar. El sistema mostrarà la llista de contractes amb els serveis que cada contracte té vinculat i les comunicacions dels contractes/serveis. L'usuari haurà de seleccionar una de les comunicacions mostrades per tal de modificar el seu estat.

Els possibles estats son:

- Autoritzat REESC
- Autoritzat Ministeri
- No Autoritzat
- Pendent verificació

FN-0009-Comunicació de contracte/servei a partir de duplicat

El sistema ha de permetre fer l'alta i comunicació d'un contracte o servei a partir del duplicat d'un contracte/servei ja enregistrat en el sistema prèviament. És una facilitat que es proporciona a l'usuari per no haver de tornar a introduir tota la informació si el contracte/servei es molt semblant a la d'un ja existent.

Aquesta funcionalitat la poden fer tant les empreses, despatxos de detectius, guardes rurals no integrats i funcionaris. El sistema mostrarà una cerca i llista de resultats de contracte i/o serveis on l'usuari podrà cercar el servei a modificar. El sistema mostrarà la llista de contractes amb els serveis que cada contracte té vinculat i les comunicacions dels contractes/serveis. L'usuari haurà de seleccionar el contracte/servei a duplicar i seleccionar 'Duplicar contracte' o 'Duplicar servei', segons el cas.

Si el que es duplica és un contracte, el sistema mostrarà les dades del contracte seleccionat precarregades i l'usuari haurà de modificar aquelles que necessiti canviar en el nou contracte. Si el que es duplica és un servei, igualment el sistema mostrarà les dades del contracte i del servei a duplicar precarregades i l'usuari haurà de modificar aquelles que necessiti canviar pel nou servei.

Si el que s'intenta duplicar es un servei visat, totes les dades que es precarreguen al formulari son les pròpies del servei, no es disposen de dades a nivell de contracte (sistema extern REESC, Registre Especial d'Empreses de Seguretat de Catalunya).

FN-0010-Modificació contracte/servei ja existent al REESC

El sistema permetrà fer modificacions sobre comunicacions de contractes/serveis fetes amb anterioritat a la implantació del sistema i enregistrades per tant en el REESC. Aquesta funcionalitat la poden dur a terme tant les empreses com els funcionaris.

FN-0011-Comunicar nou servei sobre contracte ja existent al REESC

El sistema permetrà comunicar un nou servei annex a un contracte comunicat abans de la implantació del sistema i enregistrar per tant en el REESC.

Aquesta funcionalitat la poden dur a terme tant les empreses.

FN-0012-Consultar comunicació de contractes i serveis

El sistema permetrà consultar les dades d'una comunicació feta en el sistema. No es poden consultar comunicacions fetes en el REESC (anterior a la implantació del sistema).

Aquesta funcionalitat la poden fer les empreses, els despatxos de detectius, els guardes rurals no integrats a empreses, els funcionaris i els mossos d'esquadra. El sistema mostrarà la cerca i llista de resultats de contracte i/o serveis on l'usuari podrà cercar el servei a modificar. El sistema mostrarà la llista de contractes amb els serveis que cada contracte té vinculat i les comunicacions dels contractes/serveis.

FN-0013-Visualitzar rebut comunicació de contractes i serveis

El sistema ha de proporcionar una funcionalitat per mostrar a l'usuari un resum de les dades del registre de qualsevol comunicació. Aquest resum es presentarà per pantalla i de les dades que es mostren n'hi ha que són comunes a totes les comunicacions i n'ha ha d'específiques en funció del tipus.

Aquesta funcionalitat la poden fer les empreses, els despatxos de detectius, els guardes rurals no integrats a empreses i els funcionaris. El sistema mostrarà la cerca i llista de resultats de contracte i/o serveis on l'usuari podrà cercar el servei a modificar. El sistema mostrarà la llista de contractes amb els serveis que cada contracte té vinculat i les comunicacions dels contractes/serveis. L'usuari haurà de seleccionar una de les comunicacions mostrades per tal de visualitzar les dades del rebut en format pdf.

A més, aquest rebut també es presentarà per pantalla just després d'haver fet qualsevol comunicació per proporcionar a l'usuari un comprovant del registre.

FN-0014-Cercar contractes/serveis i comunicacions

El sistema proporcionarà una funcionalitat per poder fer cerques dels contractes i serveis i les seves comunicacions existents en el sistema en funció de determinats paràmetres.

Si l'usuari que fa la cerca està registrat al sistema amb una regió policial o territorial definida, l'àmbit de la cerca quedarà restringida per aquest paràmetre.

A aquesta funcionalitat hi poden accedir empreses, despatxos de detectius, guardes rurals, funcionaris i mossos d'esquadra.

El resultat de la cerca es podrà exportar en un fitxer Excel.

FN-0015-Llistar contractes/serveis i comunicacions

El sistema proporcionarà una funcionalitat per poder llistar tots els contractes i serveis i les comunicacions corresponents mostrant-los per pantalla en base a una cerca per determinats paràmetres.

A aquesta funcionalitat hi poden accedir empreses, despatxos de detectius, guardes rurals, funcionaris i mossos d'esquadra.

El resultat de la cerca es podrà exportar en un fitxer Excel.

FN-0016-Explotació de dades de contractes i serveis

Aquesta funcionalitat permetrà disposar d'informació referent a contractes i serveis comunicats al sistema. La informació que es proporciona és l'actual, no es pot consultar informació històrica.

L'usuari podrà fer cerques per acotar la informació i el resultat es presentarà en format Excel.

A aquesta funcionalitat hi poden accedir tant els Funcionaris com els Mossos d'esquadra.

FN-0017-Accés a la documentació associada a contractes i serveis

El sistema proporcionarà una funcionalitat per accedir i mostrar a l'usuari els documents que es generen a cada comunicació d'un contracte o servei. Per a cada comunicació el sistema generarà dos documents: l'acusament de rebuda i el document propi de la comunicació amb totes les seves dades. Aquests documents resum es presentaran en format pdf.

Aquesta funcionalitat la poden fer les empreses, els funcionaris i els mossos d'esquadra. El sistema mostrarà una cerca i llista de resultats de contracte i/o serveis on l'usuari podrà cercar el contracte o servei del qual es vol accedir a la documentació. El sistema mostrarà la llista de contractes amb els serveis que cada contracte té vinculat i les comunicacions dels contractes/serveis. L'usuari haurà de seleccionar una de les comunicacions mostrades per poder mostrar els fitxers pdf associats.

FN-0018- Comunicar altes de personal d'una empresa

El sistema ha de permetre comunicar les altes del personal d'una empresa. Aquesta funcionalitat la poden fer les empreses. L'alta es podrà fer mitjançant l'opció que permeti fer l'alta, i també a través de l'opció que ens permeti fer la gestió de comunicacions. En el primer cas el sistema presentarà directament un formulari web per poder registrar i, si escau, comunicar l'alta de la nova persona. A través de la segona opció el sistema mostrarà un formulari web de criteris de cerca i llista de resultats de variacions de personal on l'usuari podrà fer l'alta, on mostrarà el mateix formulari abans esmentat.

FN-0019- Comunicar baixes de personal d'una empresa

El sistema permetrà comunicar les baixes del personal d'una empresa. Aquesta funcionalitat la poden fer les empreses. La baixa es podrà fer mitjançant l'opció que permeti fer la baixa i també a través de l'opció que ens permeti fer la gestió de comunicacions. En el primer cas el sistema presentarà directament un formulari web de criteris de cerca i llista de resultats per poder cercar les altes comunicades. L'usuari haurà de seleccionar un dels registres mostrats per poder fer la baixa i, si escau, comunicar-la. A través de la segona opció el sistema mostrarà un formulari web de criteris de cerca i llista de resultats de variacions de personal on l'usuari podrà fer la baixa de qualsevol de les persones que es troben en situació d'alta comunicada

FN-0020-Modificar la situació o estat del personal d'una empresa

El sistema proporcionarà una funcionalitat per poder modificar la situació o estat del personal d'una empresa. Aquesta funcionalitat la poden fer les empreses. El sistema permetrà fer modificacions sobre situacions comunicades tot i que també permetrà cancel·lar les situacions pendents de comunicar. Es podran registrar baixes sobre altes comunicades així com també anul·lar altes o baixes comunicades. El sistema presentarà un formulari web de criteris de cerca i llista de resultats per poder cercar tant els moviments comunicats com els pendents de comunicar, anul·lacions, etc. L'usuari haurà de seleccionar un dels registres mostrats i en funció de la seva situació podrà:

- Comunicar una alta pendent de comunicar
- Registrar/comunicar una baixa
- Comunicar una baixa pendent de comunicar
- Anul·lar una alta comunicada
- Anul·lar una baixa comunicada
- Cancel·lar una alta pendent de comunicar
- Cancel·lar una baixa pendent de comunicar

FN-0021-Cerca de personal i comunicacions

El sistema proporcionarà una funcionalitat per poder fer cerques de personal de les empreses i les comunicacions que se n'han fet sobre les variacions d'aquestes en funció de determinats paràmetres.

Si l'usuari que fa la cerca està registrat al sistema amb una regió policial o territorial definida, l'àmbit de la cerca quedarà restringida per aquest paràmetre.

A aquesta funcionalitat hi poden accedir empreses, funcionaris i mossos d'esquadra.

El resultat de la cerca es podrà exportar en un fitxer Excel.

FN-0022-Llistar variacions de personal i comunicacions

El sistema proporcionarà una funcionalitat per poder llistar totes les variacions de personal i les comunicacions corresponents mostrant-los per pantalla en base a una cerca per determinats paràmetres.

A aquesta funcionalitat hi poden accedir empreses, funcionaris i mossos d'esquadra.

El resultat de la cerca es podrà exportar en un fitxer Excel.

FN-0023-Explotació de dades de variacions de personal

Aquesta funcionalitat permetrà disposar d'informació referent a variacions de personal comunicades al sistema. La informació que es proporciona és l'actual, no es pot consultar informació històrica.

L'usuari podrà fer cerques per acotar la informació i el resultat es presentarà en format Excel.

A aquesta funcionalitat hi poden accedir tant els funcionaris com els mossos d'esquadra.

FN-0024-Consultar comunicació de variacions de personal

El sistema permetrà consultar les dades d'una comunicació de variacions de personals feta en el sistema.

Aquesta funcionalitat la poden fer les empreses, els funcionaris i els mossos d'esquadra. El sistema mostrarà una cerca i llista de resultats de contracte i/o serveis on l'usuari podrà introduir el paràmetres de cerca. El sistema mostrarà una llista de resultats on es mostraran les comunicacions de les variacions de personal. L'usuari haurà de seleccionar un dels registres visualitzats per tal de consultar les seves dades, que es podran mostrar a través d'un formulari web o en format pdf.

FN-0025-Visualitzar rebut comunicació de variacions de personal

El sistema proporcionarà una funcionalitat per mostrar a l'usuari un resum de les dades del registre de qualsevol comunicació fetes per variacions de personal d'una empresa. Aquest resum es presenta per pantalla i també com a document pdf.

Aquesta funcionalitat la poden fer les empreses, els funcionaris i els mossos. El sistema mostrarà una cerca i llista de resultats de contracte i/o serveis on l'usuari podrà introduir el paràmetres de cerca. El sistema mostrarà una llista llistes de resultats on es mostraran les comunicacions de les variacions de personal. L'usuari haurà de seleccionar un dels registres visualitzats i visualitzar el rebut en format pdf.

A més, aquest rebut també es presentarà per pantalla just després d'haver fet qualsevol comunicació per proporcionar a l'usuari un comprovant del registre.

FN-0026-Accés a la documentació associada a les variacions de personal

El sistema proporcionarà una funcionalitat per accedir i mostrar a l'usuari els documents que es generen a cada comunicació de variacions de personal. Per a cada comunicació el sistema generarà dos documents: l'acusament de rebuda i el document propi de la comunicació amb totes les seves dades. Aquests documents resum es presentaran en format pdf.

Aquesta funcionalitat la poden fer les empreses, els funcionaris i els mossos d'esquadra. El sistema mostrarà una cerca i llista de resultats de contracte i/o serveis on l'usuari

podrà cercar el contracte o servei del qual es vol accedir a la documentació. El sistema mostrarà les comunicacions de les variacions de personal existents. L'usuari haurà de seleccionar una de les comunicacions mostrades i podrà accedir i mostrar els fitxers pdf associats.

FN-0027-Administració d'usuaris

Aquesta funcionalitat permetrà registrar usuaris per tal de poder dur a terme el procés d'autenticació i autorització dels usuaris en el sistema.

Els administradors seran els únics que podran accedir a aquesta funcionalitat.

L'administració d'usuaris permet:

- Registrar usuari: assignant un rol i en funció d'aquest establir una regió policial o territorial
- Assignar els tràmits permesos (contractes/serveis i/o variacions de personal)
- Modificar dades usuari
- Donar de baixa un usuari
- Canviar paraula de pas

FN-0028-Gestió d'avisos

Aquesta funcionalitat permetrà gestionar els avisos generats per l'aplicació i les peticions de correccions de contracte/servei realitzades pels usuaris.

Els administradors seran els únics que podran accedir a aquesta funcionalitat.

El sistema presentarà una cerca i resultats on inicialment es mostraran les peticions de correccions pendents de revisar. L'usuari podrà efectuar noves cerques per poder consultar la resta d'avisos i peticions registrades al sistema.

Amb una petició de correcció de dades pendent de revisar l'usuari podrà modificar el seu estat a:

- Rebutjat
- Finalitzat
- Pendent

Amb una avís del sistema pendent de revisar l'usuari podrà modificar el seu estat a:

- Revisat
- Pendent

FN-0029-Modificar les dades d'un contracte o servei sense generar un registre d'entrada

Aquesta funcionalitat permetrà als usuaris d'empresa, detectius, guardes rurals i administrador modificar les dades d'un contracte o servei que hagi estat introduït per un usuari, sense crear un nou registre d'entrada. Simplement es modificarà el contracte o servei.

FN-0030-Registrar peticions de correccions de dades

Aquesta funcionalitat permetrà als usuaris d'empresa, detectius i guardes rurals registrar peticions de correccions de dades ,per tal de que l'usuari administrador faci la correcció d'aquelles dades que els usuaris no poden editar.

FN-0031- Administració d'Empreses

Aquesta funcionalitat permetrà mantenir i crear empreses dins del sistema.

Els administradors seran els únics que podran accedir a aquesta funcionalitat.

L'administració d'empreses permet:

- Registrar empresa
- Actualitzar dades empresa
- Convertir a Estatal

FN-0032- Administració de despatxos de detectius

Aquesta funcionalitat permetrà mantenir i crear despatxos de detectius dins del sistema.

Els administradors seran els únics que podran accedir a aquesta funcionalitat.

No existeix la distinció entre despatx autonòmic i estatal.

L'administració de despatxos de detectius permet:

- Registrar el despatx
- Actualitzar dades del despatx

FN-0033- Administració de guardes rurals

Aquesta funcionalitat permetrà mantenir i crear guardes rurals autònoms no integrats a empreses dins del sistema.

Els administradors seran els únics que podran accedir a aquesta funcionalitat.

L'administració de guardes rurals autònoms no integrats a empreses permet:

- Registrar el guarda rural
- Actualitzar dades del guarda rural

FN-0034- Àrea personal

Aquesta funcionalitat permetrà mantenir, tant als usuaris d'empresa, com detectius, com guardes rurals, les seves pròpies dades personals. A aquesta informació només tindrà accés el propi usuari. En aquesta àrea privada es mostrarà:

- Dades personals, dades d'empresa i usuaris actius
- Preguntes freqüent i manual d'ajut
- Peticions de correccions fetes des del seu àmbit de treball

Ni els administradors ni els funcionaris ni els mossos disposaran d'aquesta àrea d'informació.

FN-0035-Comunicació massiva de contractes

Aquesta comunicació la podran fer tant les empreses, com detectius com guardes rurals a través de l'opció de *Nou contracte* i permetrà als usuaris afegir tants contractes com vulguin sense sortir de la mateixa pantalla.

FN-0036-Comunicació massiva de serveis

Aquesta comunicació la podran fer tant les empreses, com detectius com guardes rurals a través de les opcions de *Nou contracte* i *Annexar serveis* i permetrà als usuaris afegir tants serveis com vulguin sense sortir de la mateixa opció.

FN-0037-Validació inscripció al REESC

El sistema contemplarà una funcionalitat que consisteix en la validació de l'empresa que fa la comunicació, en el Registre Especial d'Empreses de Seguretat de Catalunya. En aquesta validació es comprova el registre de l'empresa i l'autorització de l'empresa a realitzar un tipus d'activitat.

La validació es fa mitjançant una missatgeria establerta amb el sistema REESC.

FN-0038-Registre de document i consulta al S@RCAT

El sistema incorporarà una funcionalitat per registrar comunicacions al S@rcat (Sistema de registre d'entrada i sortida que dóna suport a la gestió dels Registres Oficials de la Generalitat de Catalunya). Per això s'establirà una missatgeria amb aquest sistema per tal de:

1. donar d'alta un assentament obtenint així un número de registre per a la nova comunicació.
2. consultar l'existència d'un número de registre en el cas que l'usuari l'introdueixi manualment al inici de la comunicació.

FN-0039-Validar certificat a CATCERT

Existirà una funcionalitat per validar el certificat digital amb el que accedeix l'usuari al sistema. Aquesta validació es farà mitjançant una missatgeria establerta amb el sistema CatCert.

FN-0040- Creació de l'expedient electrònic

El sistema ha de donar compliment a la Llei 39/2015 i a la Llei 40/2015 per tal de fer tràmits electrònics i operar amb els serveis corporatius existents a la Generalitat de Catalunya.

El sistema contemplarà una funcionalitat que consisteix en la identificació, categorització i emmagatzematge dels documents d'una comunicació dins del sistema ARESTA de gestió documental (Solució de gestió documental corporativa de l'Administració de la Generalitat de Catalunya que permet el tractament i emmagatzematge de documents electrònics seguint les directrius establertes pel Protocol de gestió de documents electrònics i arxiu cobrint tant la fase de tramitació com la fase de vigència dels expedients electrònics).

La validació es farà mitjançant una missatgeria establerta amb el sistema ARESTA.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Per defecte, s'atendran les condicions descrites en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2019-20131 que regeix l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya.

4.1. Gestió del servei de les aplicacions

Atenent l'apartat 3.1 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

El detall dels processos es troba publicat a:

http://ctti.gencat.cat/ca/serveis/governanca_tic/desenvolupament_manteniment_aplicacions/operar-els-serveis/

4.2. Metodologia, estàndards i lliurables

Atenent l'apartat 3.2 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

4.3. Assegurament i control de la qualitat

Atenent l'apartat 3.3 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

4.4. Seguretat

Atenent l'apartat 3.4 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc sobre seguretat de la informació, és fonamental que l'adjudicatari assoleixi entre d'altres, els següents objectius:

- La correcta implantació de la seguretat de la informació al llarg de tot el seu cicle de vida.
- El seguiment de la política marcada per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per garantir la correcta implantació del model de seguretat en el manteniment d'aplicacions, involucrant als equips de seguretat des de l'inici del servei, fent les proves que siguin necessàries i seguint les pautes marcades en general.
- La implementació de les mesures necessàries per l'acompliment de la legislació vigent en matèria de seguretat en funció de la classificació d'informació de les aplicacions.

- La implantació dels controls de seguretat que permetin mitigar els riscos als quals està exposada l'aplicació i tots els actius dels quals en depèn.

Donada la naturalesa canviant de les amenaces de seguretat, la pròpia evolució tecnològica i els canvis que es puguin produir, l'empresa adjudicatària haurà d'adequar els controls i les mesures de seguretat durant l'execució del servei si fos necessari. De forma general, és fonamental que les mesures de seguretat a desplegar per l'empresa adjudicatària permetin fer front a, com a mínim, amenaces del tipus:

- Robatori d'informació, amb el posterior impacte al negoci i legal (com la RGPD).
- Intrusió als equips, canvis de configuració/seguretat per agafar-ne el control.
- Robatori de credencials dels usuaris.
- Explotació de les vulnerabilitats de les aplicacions desenvolupades o evolutius.
- Interceptar el tràfic de xarxa per la captura d'informació (DNS spoofing, HTTPS spoofing, entre altres).
- Incompliment legal. Per exemple, incompliment de la RGPD per accés a dades personals dels usuaris.
- Provocar una denegació del servei.
- Accés per part d'administradors/desenvolupadors no autoritzats o per un ús il·legítim. Ús no autoritzat de recursos.
- Errors dels administradors/desenvolupadors del servei. Per exemple, configuracions errònies, mesures de seguretat mal aplicades, entre d'altres.
- Accessos remots no controlats. Els atacants podrien aprofitar mecanismes d'accés remot febles (per exemple, VPN amb contrasenyes febles).
- Enginyeria social per accedir a informació confidencial del personal que presta el servei.

Els estàndards vigents es podran consultar al portal de seguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

El detall dels requeriments i model de seguretat es troba definit a l'apartat 8.4 dels annexes.

4.5. Gestió del codi font

Atenent l'apartat 3.5 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

4.6. Arquitectura Corporativa

Atenent l'apartat 3.6 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

4.7. Entorns de desenvolupament

Atenent l'apartat 3.7 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

4.8. Auditories

Atenent l'apartat 3.8 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

4.9. Equips i rols

Atenent l'apartat 3.9 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

4.10. Eines

Atenent l'apartat 3.10 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

4.11. Calendari i horaris

Atenent l'apartat 3.11 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

4.12. Localització física i recursos necessaris

Atenent l'apartat 3.12 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

4.13. Garantia

Atenent l'apartat 3.13 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

4.14. Accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic

L'adjudicatari tindrà en compte l'establert en el RD 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic i per tant aplicarà la norma "UNE-EN 301 549. Requisits d'accessibilitat per a productes i serveis TIC". Aquesta norma, és la versió espanyola a l'EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) Accessibility requirements for ICT products and services, declarada com a estàndard harmonitzat en la Decisió d'Execució (UE) 2021/1339 de la Comissió, d'11 d'agost de 2021, i que és equivalent a complir tots els requisits de nivell A i AA de les WCAG 2.1.

4.15. Model de quantificació dels serveis de manteniment

4.15.1. Serveis tecnològics sota demanda (Petits evolutius de manteniment d'aplicacions)

El CTTI establirà, de mutu acord amb l'adjudicatari, un mètode estàndard de valoració per cadascun dels serveis i quines dades són requerides per realitzar l'estimació dels treballs, entre d'altres:

- Estimació per components
- Estimació per tasques i perfils
- Estimació per analogia

El mètode dependrà de la naturalesa tècnica de l'evolutiu i de la metodologia de desenvolupament, entre altres consideracions.

4.15.2. Serveis tecnològics recurrents

Les causes que poden incrementar o decrementar el volum de recurrent són les següents:

- Variació del nombre d'usuaris i índex de rotació dels mateixos

- Canvi d'horari del servei
- Canvi en la criticitat del nivell de servei
- Incorporació d'un nou evolutiu
- Canvi d'una plataforma tecnològica
- Evolució de funcionalitats i/o incorporació de noves tecnologies (per exemple robòtics)

Es podrà fer una revisió del recurrent per part del CTTI, mitjançant la presentació del corresponent informe justificatiu en el Comitè Executiu, tenint en compte, entre altres paràmetres, canvis de funcionalitat, increment o decrement d'usuaris i adaptacions tècniques implementades.

La variació del recurrent com conseqüència d'un evolutiu es determinarà en funció dels criteris següents:

- Cost de l'evolutiu
- Nombre d'usuaris i índex de rotació dels mateixos
- Complexitat/simplificació tecnològica
- Complexitat/simplificació funcional

En cas dels petits evolutius de manteniment, aquesta variació de recurrent haurà de ser proposada per l'adjudicatari i aprovada pel CTTI en el moment d'acceptació de l'oferta de l'evolutiu. En cas dels grans evolutius de noves funcionalitats, elaborats per un tercer, la possible variació del recurrent haurà de ser consensuada entre l'adjudicatari i el CTTI en el moment de la seva posada en servei.

S'estableix un màxim d'increment del recurrent anual equivalent al 15% del cost de l'evolutiu, tenint en compte que no tot evolutiu ha d'impactar necessàriament en el recurrent. L'increment de cost de recurrent anirà disminuint a mesura que passi el temps, com a conseqüència de l'estabilització del servei.

Cal tenir en compte que no s'incorporarà el cost del manteniment correctiu fins que no finalitzi el període de garantia del evolutiu.

5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1. Fases del servei

L'adjudicatari haurà de presentar un Pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

Desenvolupament i Manteniment

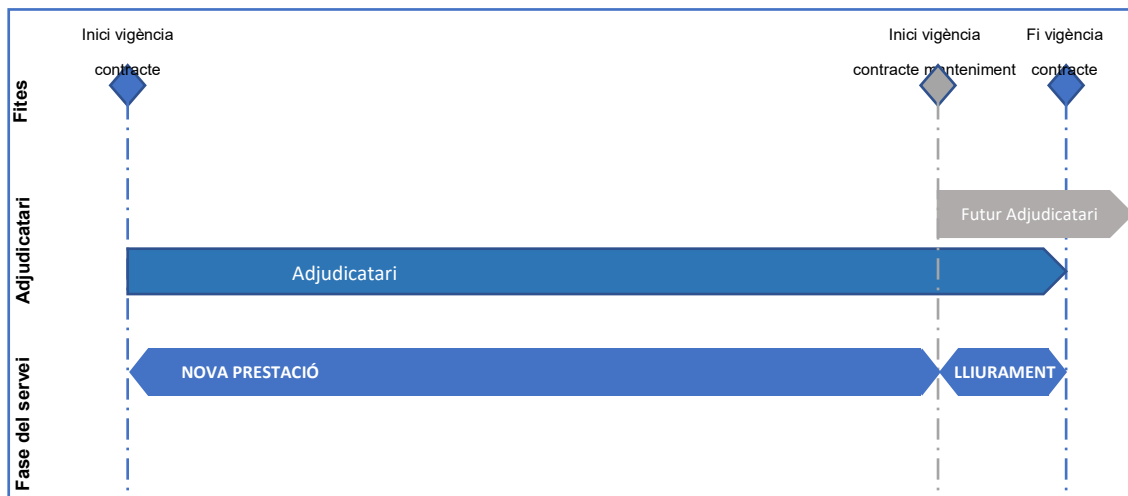


Figura 1: Fases del Servei de desenvolupament i posterior manteniment

- **Nova Prestació:** Un cop signat el contracte, s'iniciaran les diferents accions per la formalització dels projectes de desenvolupament. En aquest moment començarà la nova prestació del servei per als nous adjudicatari. En el cas de la construcció de nous sistemes d'informació, la nova prestació consistirà en la realització dels corresponents desenvolupaments i, un cop finalitzats, l'adjudicatari començarà a exercir les tasques de Manteniment i Evolutiu Recurrents. En el cas de desenvolupament sobre sistemes d'informació existents, el nou adjudicatari farà les actuacions necessàries per aconseguir amb els objectius proposats i, un cop finalitzats, tornarà el servei al proveïdor de manteniment actual. En aquesta fase es desenvoluparan les activitats pròpies de l'objecte que es descriu en cada contracte basat. Inclou també, entre d'altres, les activitats de seguiment de control i millora del servei prestat al CTTI.

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

- **Devolució:** En cas de que l'objecte del contracte basat impliqui la transferència del servei a un nou proveïdor, l'adjudicatari haurà de desenvolupar el Pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei, continuarà sent el responsable del servei i s'aplicaran els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement i l'habilitació de l'operació.

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

En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de

devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució. S'estendrà durant un màxim de **4 mesos**.

5.2. Pla d'adquisició de coneixement

El Pla d'adquisició de coneixement, haurà de tenir els següents continguts:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement.
- Pla de fites principals amb el seu calendari.
- Equip compromès.

El Pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per adquirir el coneixement necessari així com per assegurar que el proveïdor adjudicatari està en disposició per iniciar les activitats de desenvolupament. Així doncs, s'inclourà:

- L'estratègia per a l'adquisició de coneixement (entrevistes, auditoria, accés a documentació, entre d'altres).
- La verificació de la disponibilitat i correcta configuració de l'entorn de desenvolupament per part de l'adjudicatari.
- La verificació de la configuració adequada de les eines a utilitzar (grups, assignació de treballs, entre d'altres).

El Pla de fites principals ha d'incloure, almenys, per a cadascuna de les tasques a dur a terme, les dates d'inici i fi de cadascuna d'elles, la distribució de responsabilitats, els criteris aplicables d'acceptabilitat i qualsevol altre detall addicional que s'estimi pertinent.

El CTTI identificarà dependències i condicionants entre contractes que el proveïdor haurà de respectar, així com validarà l'estratègia i acompanyarà al proveïdor adjudicatari per tal assegurar l'èxit de l'adquisició de coneixement.

5.3. Pla de devolució del servei

L'adjudicatari inclourà un Pla de devolució del servei detallat que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per al CTTI.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- El termini d'execució serà d'entre 2 i 4 mesos abans de la finalització del contracte ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada. El CTTI es reserva el dret de poder reduir el termini d'execució segons consideri necessari.

- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o la Generalitat de Catalunya en la provisió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat pel CTTI realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari haurà d'oferir el maquinari i els equips informàtics, adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, al CTTI o a terceres parts anomenades per aquest. La valoració dels equips es realitzarà per un tercer utilitzant el criteri de "preu de mercat" o, si no és possible, sostraint al seu preu de compra el cost de l'amortització sense valor residual. El CTTI, o terceres parts anomenades per aquest, podrà realitzar la compra de tots o part dels equips.
- El CTTI podrà subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència al CTTI, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un Pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, el CTTI i/o altres adjudicataris.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els Acords de Nivell de Servei. El Pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- El CTTI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de la Generalitat de Catalunya en les activitats de devolució.
- L'adjudicatari haurà de garantir que es disposa de la documentació actualitzada de la gestió del servei (base de dades de coneixement) a transferir.
- Abans de l'inici de la fase de devolució, l'adjudicatari ha de garantir, per les aplicacions d'importància Alta, que la documentació base es troba actualitzada. Es considera documentació base la que es troba indicada com a grau de necessitat imprescindible a:

https://qualitat.solucions.gencat.cat/guies/transicio/lliurables_transicio_devolucio/

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

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.

Per aquests motius es defineix la següent estructura d'ANS:

- ANS d'Aplicació. Són els indicadors que mesuren el nivell de servei de les aplicacions de manera individual per a cada una d'elles.
- ANS d'Àmbit. Són els indicadors que mesuren el nivell global de servei per a cada àmbit.
- ANS de Contracte. Són els indicadors que mesuren el grau de consecució dels acords administratius i la gestió global del contracte.

El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'apartat 8.5.Detall Acords de Nivell de Servei.

Addicionalment 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

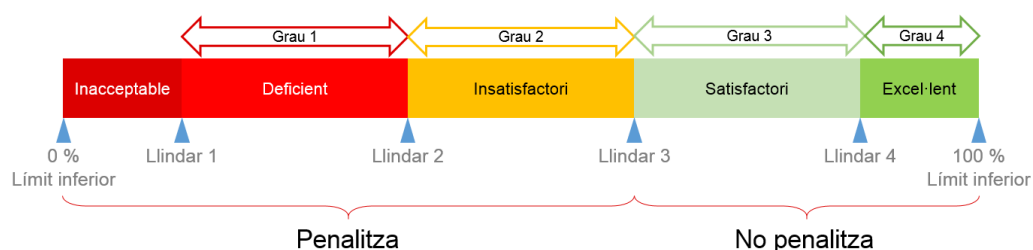
Els indicadors tindran les següents característiques:

- 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,...).
- Servei. Determina el servei tecnològic sobre el que s'aplica l'ANS.

Abreviatura	Servei
GN	General, aplica a tots els serveis
GO	Gestió operativa
SU	Suport a usuaris
MC	Manteniment correctiu

MP	Manteniment preventiu, perfectiu i adaptatiu tècnic
EV	Manteniment evolutiu

- 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.

Fórmula 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 fórmula 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.

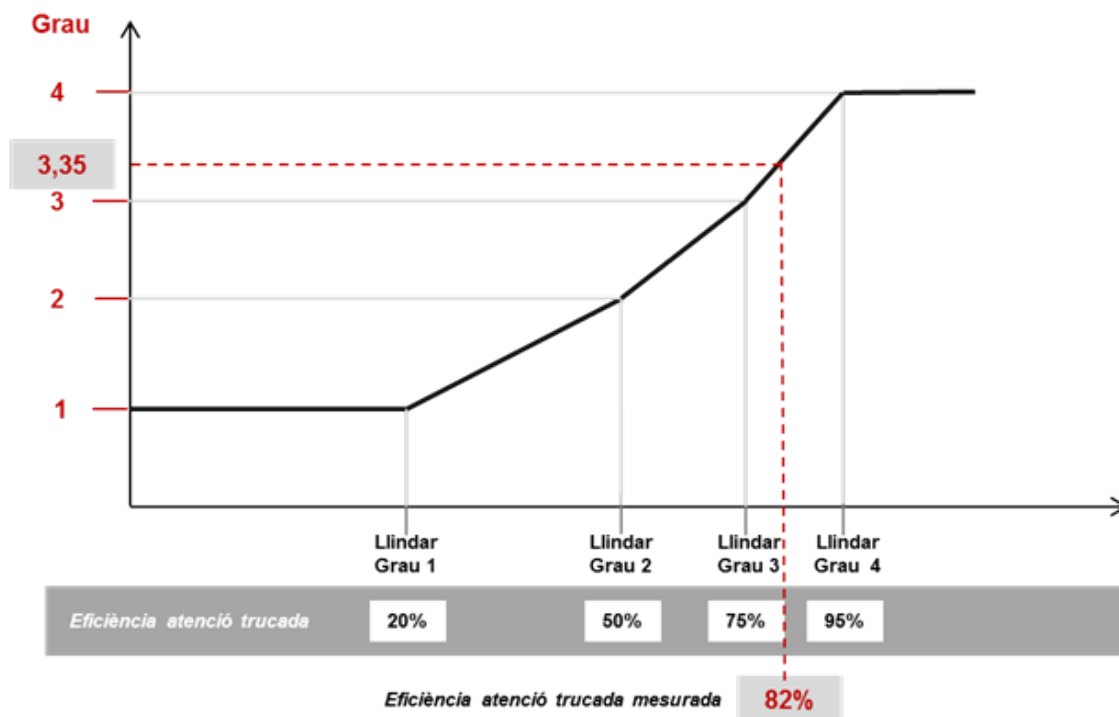
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, 20%, Llindar Grau 3 pren valor 75% i Llindar Grau 4 pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar superior”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

Tot seguit es relacionen, segons l'estructura definida (aplicació, àmbit i contracte), els ANS a mesurar, el detall dels quals es troba a l'apartat 8.5. Detall Acords de Nivell de Servei.

6.3.1. ANS d'Aplicació

Codi	Nom	Servei	Periodicitat
AP-MP-01	Temps màxim d'atenció o resposta petició	MP	Mensual
AP-MC-01	Temps màxim de resolució d'incidència	MC	Mensual
AP-SU-01	Temps resposta consulta	SU	Mensual
AP-MC-02	Correctius d'emergència fora de termini	MC	Mensual
AP-MC-03	Correctius planificats fora de termini	MC	Mensual
AP-MC-04	Correctius reoberts en el període	MC	Mensual
AP-MP-03	Temps màxim de resolució peticions de manteniment adaptatiu	MP	Mensual
AP-SU-02	Temps màxim de resolució peticions de suport funcional o gestió usuaris	SU	Mensual

6.3.2. ANS d'Àmbit

Codi	Nom	Servei	Periodicitat
AM-SEG-03	Correcció de vulnerabilitats crítiques d'aplicacions crítiques de negoci	GN	Mensual
AC-SIC-01	Aplicacions amb codi font correctament custodiat	GN	Mensual
AC-SIC-02	Aplicacions amb automatització del desplegament implementada	GN	Mensual
AC-IS-01	Iteracions per validar Documents d'Arquitectura	GN	Mensual
AC-IS-02	Termini de validació tècnica per entorn lliurat	GN	Mensual
AC-GOV-01	Aplicacions amb document d'arquitectura actualitzat	GN	Mensual
AC-GOV-03	Aplicacions amb entorn de desenvolupament alineat al corporatiu	GN	Mensual
AC-GOV-04	Excepcions d'arquitectura gestionades amb pla d'actuació vigent	GN	Mensual

6.3.3. ANS de Contracte

Codi	Nom	Servei	Periodicitat
CT-GN-01	Factures invàlides realitzades per l'adjudicatari	GN	Anual
CT-GN-02	Proactivitat	GN	Quadrimestral

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

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

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.

7. MODEL DE RELACIÓ

Per defecte, el model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica del servei objecte d'aquest contracte basat són els detallats en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2019-20131 que regeix l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya.

Addicionalment, el Comitè Operatiu del contracte basat establirà, amb la periodicitat determinada, el grau d'avenç del servei de construcció i desenvolupament i el grau de satisfacció del manteniment realitzat.

ANNEXES

8.1. Classificació de les aplicacions

Per defecte, s'atendrà la classificació de les aplicacions descrita en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2019-20131 que regeix l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya.

8.1.1. Criticitat de negoci

Atenent l'apartat 6.1.1 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

8.1.2. Característiques de qualitat

Atenent l'apartat 6.1.2 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

8.1.3. Classificació de seguretat de la informació

Atenent l'apartat 6.1.3 del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

8.2. Model de governança del contracte

Per defecte, el model de governança TIC de la Generalitat de Catalunya es troba detallat en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2019-20131 que regeix l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya.

8.3. Funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya

Les funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya es troben detallades en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2019-20131 que regeix l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya.

8.4. Requeriments i model de seguretat

8.4.1. Requeriments de seguretat

L'adjudicatari haurà de donar compliment al marc normatiu de seguretat vigent de la Generalitat de Catalunya. Tot i això, en aquest apartat es remarquen aquells aspectes de seguretat considerats de major rellevància dins l'abast del servei.

Classificació de seguretat de la informació

L'adjudicatari haurà de tenir en compte la classificació de la informació de les aplicacions/projectes a desenvolupar en el basat, realitzada pel negoci, per aplicar correctament el marc normatiu i legal de la Generalitat de Catalunya en matèria de seguretat.

Inventari

Informar i actualitzar la informació vinculada a les aplicacions (sobretot URLs, certificats digitals i nivell de classificació de les dades de l'aplicació) en el repositori que determini CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

Compliment Normatiu i Legal

- L'adjudicatari haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord al marc normatiu de seguretat vigent de la Generalitat de Catalunya i de totes les actualitzacions posteriors que es produeixin, així com a tot el marc legal en matèria de ciberseguretat que en sigui d'aplicació (per exemple, Esquema Nacional de Seguretat i GDPR – General Data Protection Regulation, eIDAS - electronic IDentification, Authentication and trust Services).
- L'adjudicatari haurà d'incorporar-se al model de compliment normatiu de la Generalitat de Catalunya, que porta a terme l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. En aquest model s'integren les possibles auditories que el CTTI o l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya determinin realitzar, així com el seguiment dels plans d'acció derivats de les mateixes. També s'inclou en aquest model el compliment per part de l'adjudicatari de plans d'acció relatius a normatives o estàndards que el CTTI o l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya determinin realitzar. L'adjudicatari haurà de disposar dels recursos adients per a dur terme l'execució de les tasques que li corresponguin en el model de compliment, donant resposta en els terminis marcats per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i el CTTI. La gestió del compliment es realitzarà amb l'eina que determini l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- L'adjudicatari haurà de garantir l'accés del personal autoritzat del CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, entre d'altres). Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. El CTTI, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i l'adjudicatari establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.
- En relació al tractament de dades de caràcter personal, l'adjudicatari donarà compliment com a encarregat de tractament a allò establert al Reglament General de Protecció de Dades. Pel que fa la seguretat en el tractament de les mateixes, l'adjudicatari implementarà les mesures de seguretat establertes per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya en el Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades. Aquesta implementació i nivell de compliment seran incorporats al model de compliment normatiu de la Generalitat de Catalunya.
- En cas d'execució d'auditories i seguiment dels plans d'acció derivats, aquestes hauran de realitzar-ne amb la metodologia i eines establertes per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

Gestió d'excepcions de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Tramitar una excepció de seguretat per a cada control definit en el Marc Normatiu de Seguretat al que no es doni compliment, incloent un pla de mitigació i mesures compensatòries.
- Fer un seguiment continu de les excepcions de seguretat a les quals es veuen afectats els serveis objecte del contracte.
- Elevar riscos als Comitès de Seguiment en relació a excepcions considerades de risc alt, per assegurar la seva gestió i seguiment.
- Garantir que un cop les excepcions hagin expirat, es procedeixi a eliminar la mesura d'excepció. El CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya hauran d'autoritzar de forma expressa aquestes eliminacions.

Sistemes d'Identificació i Signatura Electrònica

A l'hora de desenvolupar una nova solució s'haurà d'utilitzar, sempre que sigui possible, la plataforma GICAR per autenticar els usuaris, considerant en el cas de les aplicacions crítiques l'ús de captcha i el doble factor d'autenticació.

Així mateix, es tindrà en consideració preferiblement el catàleg de sistemes d'identificació i signatura electrònica de la Generalitat de Catalunya i la guia d'ús que la desenvolupa per proposar solucions d'identificació i signatura a integrar als tràmits i procediments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en la seva relació amb la ciutadania.

Gestió de Traces:

L'adjudicatari haurà de complir amb la norma de gestió de traces vigent. L'adjudicatari haurà d'assegurar que l'aplicació emmagatzema totes les traces que li són d'aplicació d'acord a la seva classificació d'informació i al marc normatiu i legal aplicable.

Les traces hauran de ser accessibles en mode lectura i s'assegurarà el marcatge de les traces amb requeriments específics de conservació segons la legislació aplicable.

L'adjudicatari, tenint en compte el nivell de classificació de seguretat de l'aplicació, haurà de facilitar els mecanismes per a que les traces de l'aplicació siguin accessibles i estiguin integrades amb el repositori de traces corporatiu de la Generalitat de Catalunya.

Entre d'altres, aquestes traces han de permetre:

- La identificació i accessos dels diferents tipus d'usuaris i les accions realitzades (intents de connexions amb èxit i fallits, tasques d'administració dins l'aplicació, traces de la tramitació d'expedients administratius (qui i quan han fet què), consulta de dades especialment protegides, entre d'altres).
- La detecció/solució d'incidències.
- La detecció de possibles incidents de seguretat.

En el cas d'aplicacions Devops, l'adjudicatari haurà de garantir la configuració dels logs de seguretat de la infraestructura conforme la normativa aplicable.

Comunicacions Segures:

L'adjudicatari haurà de garantir que les aplicacions, ja siguin publicades a internet com a intranet, utilitzin canals de comunicació segurs (HTTPS/TLS) a la seva interfície d'usuari i en la interconnexió amb d'altres aplicacions, configurant protocols i algorismes criptogràfics robustos d'acord a les indicacions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

Arquitectura, proves de recuperació de desastres i proves de recuperació de backups

L'adjudicatari haurà de:

- Garantir que el disseny de l'arquitectura de la solució/aplicació permet assolir els requeriments de disponibilitat/continuitat requerits.
- Participar en la preparació i execució de les proves de continuïtat/recuperació de desastres (PRDs) i en les proves de recuperació de backups, realitzant proves que certifiquin que l'aplicació està operativa i s'accedeix a la informació recuperada de forma correcta.

Signatura del codi de les aplicacions:

- Signatura d'applets per qualsevol sistema d'informació. El codi objecte dels applets haurà d'anar signat amb un certificat digital de la Generalitat de Catalunya per tal de garantir la integritat.

Gestió d'usuaris administradors/ desenvolupadors:

L'adjudicatari haurà de complir la Guia de Gestió de Comptes d'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Entre d'altres mesures, l'adjudicatari haurà de:

- Caldrà limitar al màxim els usuaris amb elevats privilegis. Sempre s'haurà de fer amb comptes nominals. En cas de requerir un usuari privilegiat per part dels desenvolupadors, aquest fet s'haurà de notificar a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per la seva autorització i avaluació del risc associat.
- Recertificar els usuaris privilegiats de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades.

Seguretat en la prestació el servei:

L'adjudicatari haurà de:

- Tots els equips dels administradors/desenvolupadors hauran complir amb les mesures de seguretat que estableixi l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i el CTTI (EDR, antivirus, per exemple) per poder accedir als equips i xarxa de la Generalitat de Catalunya. En cap cas es farà ús d'equips que la Generalitat de Catalunya (CTTI i Agència de Ciberseguretat de Catalunya) no hagi autoritzat.

- En cas d'accés remot, tots els administradors/desenvolupadors hauran d'accedir a través de la solució de VPN corporativa i disposar d'un segon factor d'autenticació (MFA) per minimitzar el risc de robatori de credencials. Igualment, si les eines corporatives ho permeten, qualsevol accés d'un administrador/desenvolupador des de dins de la xarxa corporativa, també haurà de disposar d'un doble factor d'autenticació.
- De forma general, aplicar les mesures de prevenció i protecció de la informació d'acord als estàndards de la Generalitat de Catalunya.
- L'adjudicatari podrà serà auditat de forma periòdica per valorar el grau de compliment i identificar riscos de seguretat.

8.4.2. Descripció del model de seguretat en el desenvolupament d'aplicacions

Per garantir un adequat nivell de seguretat de les aplicacions, l'adjudicatari haurà de contemplar la seguretat en els diferents moments del cicle de vida d'una aplicació. Aquestes actuacions permetran gestionar els riscos de seguretat de qualsevol aplicació en tot moment, i prendre les decisions que es considerin oportunes.

El proveïdor haurà de:

- A la fase de recollida de requeriments funcionals:
 - El proveïdor haurà de tenir en compte els requeriments de seguretat, funcionals i no funcionals, per tal que la solució doni resposta a aquests requeriments. Si no els coneix, haurà de demanar-los al responsable del sistema o Gestor de Solucions o, en el seu defecte, a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- A la fase de desenvolupament de l'aplicació:
 - Completar i lliurar a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya el Document d'Arquitectura (DA) incloent la següent informació:
 - Tipus d'informació tractada.
 - Solució proposada per donar resposta als requeriments, funcionals i no funcionals, definits prèviament.
 - Desenvolupar i implantar totes aquelles mesures de seguretat definides en el DA.
 - Donar tota la documentació o informació relativa a la solució que l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya pugui requerir.
 - Per les aplicacions web, l'adjudicatari haurà de realitzar l'anàlisi de seguretat dinàmica (OWASP) durant les diverses fases del desenvolupament. Aquestes proves s'hauran de realitzar en els entorns no productius i haurà d'utilitzar una eina d'anàlisi dinàmica configurada segons les indicacions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. El

proveïdor haurà de lliurar a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya l'informe resultant de l'anàlisi proporcionat per l'eina i realitzarà les correccions corresponents.

- Vetllar per aplicar les millors pràctiques de seguretat en el desenvolupament de les aplicacions. Per validar això, el proveïdor haurà de revisar les vulnerabilitats de seguretat identificades en l'anàlisi de codi estàtic realitzat amb l'eina de Qualitat de CTTI o amb l'eina que el proveïdor proposi (prèvia validació per part de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya). Caldrà que el proveïdor corregeixi les vulnerabilitats identificades.
 - Serà un requisit per passar l'aplicació a producció que la informació aportada als apartats de seguretat del DA sigui completa i de qualitat, i que el resultat de les proves realitzades per l'adjudicatari estigui dins dels llindars permesos.
 - L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya podrà executar qualsevol mena d'anàlisi (dinàmic o estàtic) que consideri oportú en qualsevol moment per determinar si el nivell de seguretat de l'aplicació compleix els requisits de seguretat previ el pas a producció. En aquests casos l'adjudicatari haurà de proveir d'un usuari de prova per la completa execució de les anàlisis.
- A la fase de servei (producció)
 - Donar tot el suport i informació necessaris a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per poder executar les anàlisis tècniques de seguretat que l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya consideri adients.
 - El proveïdor haurà de realitzar anàlisis de seguretat (dinàmic i estàtic) periòdicament per validar que el sistema no disposa de noves vulnerabilitats.
 - L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya podrà executar qualsevol mena d'anàlisi (dinàmic, estàtic) que consideri oportú en qualsevol moment i podrà exigir la correcció d'aquelles vulnerabilitats que es considerin greus en funció de la criticitat de negoci del sistema d'informació.
 - Corregir totes aquelles vulnerabilitats de seguretat per complir amb els llindars demanats per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. La correcció d'aquestes vulnerabilitats s'haurà de realitzar en base al que estableix la norma de gestió de vulnerabilitats.

8.5. Detall Acords de Nivell de Servei

En les taules següents es detallen els Acords de Nivell de Serveis que s'apliquen a la present licitació.

8.5.1. ANS d'Aplicació

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AP-MP-01 (IM.PRO.1.TA)	Temps màxim d'atenció o resposta petició	Percentatge de tasques ateses en temps en el mes a mesurar	MP	Nombre de tasques ateses en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques ateses totals en el mes* o Prioritat Crítica < 1h o Prioritat Alta < 2h o Prioritat Mitja < 4h o Prioritat Baixa < 16h *(Independentment de la data d'arribada)	mensual	65%	75%	80%	90%	2% Import mensual recurrent aplicació
AP-MC-01 (IM.PRO.1.TR)	Temps màxim de resolució d'incidència	Percentatge de tasques resoltes en el mes a mesurar	MC	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar * o Prioritat Crítica < 4h o Prioritat Alta < 12h o Prioritat Mitja < 40h o Prioritat Baixa < 80h *(Independentment de la data d'arribada)	mensual	65%	75%	80%	90%	2% Import mensual recurrent aplicació

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AP-SU-01 (IM.PRO.1.TS)	Temps resposta consulta	Percentatge de tasques finalitzades en el mes a mesurar	SU	Nombre de tasques finalitzades en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques finalitzades totals en el mes a mesurar * o Prioritat Crítica < 8h o Prioritat Alta < 14h o Prioritat Mitja < 32h o Prioritat Baixa < 32h *(Independentment de la data d'arribada)	mensual	65%	75%	80%	90%	2% Import mensual recurrent aplicació
AP-MC-02	Correctius d'emergència fora de termini	Nombre de correctius d'emergència fora de termini	MC	Nombre de correctius d'emergència fora termini resolts en el període avaluat + Nombre de correctius d'emergència fora termini pendents de resolució o Prioritat Crítica < 8h o Prioritat Alta < 14h o Prioritat Mitja < 32h o Prioritat Baixa < 32h	mensual	10	3	1	0	10% import mensual recurrent aplicació
AP-MC-03	Correctius planificats fora de termini	Percentatge de correctius planificats que no han estat resolts en termini	MC	Nombre de correctius planificats no resolts en termini / Nombre de correctius planificats que han estat resolts en el període avaluat	mensual	20%	15%	10%	0%	2% import mensual recurrent aplicació
AP-MC-04	Correctius reoberts en el període	Nombre de correctius reoberts en el període	MC	Nombre de correctius reoberts en el període	mensual	10	3	1	0	2% import mensual recurrent aplicació

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AP-MP-03 (IM.APL.005)	Temps màxim de resolució peticions de manteniment adaptatiu	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar	MP	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar * o Prioritat Crítica < 16h o Prioritat Alta < 16h o Prioritat Mitja < 48h o Prioritat Baixa < 80h *(Independentment de la data d'arribada) **Inclou tiquets gestionats a Remedy o altre eina de proveïdor ***Les mètriques comptabilitzaran 10x5 sense tenir en compte l'horari de l'aplicació	Mensual	65%	75%	90%	100%	2% Import mensual recurrent aplicació
AP-SU-02 (IM.APL.006)	Temps màxim de resolució peticions de suport funcional o gestió usuaris	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar	SU	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar * o Prioritat Crítica < 8h o Prioritat Alta < 8h o Prioritat Mitja < 16h o Prioritat Baixa < 32h *(Independentment de la data d'arribada) **Inclou tiquets gestionats a Remedy o altre eina de proveïdor ***Les mètriques comptabilitzaran 10x5 sense tenir en compte l'horari de l'aplicació	Mensual	65%	75%	90%	100%	2% Import mensual recurrent aplicació

8.5.2. ANS d'Àmbit

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AM-SEG-03	Correcció de vulnerabilitats crítiques i/o altes d'aplicacions crítiques de negoci	Percentatge d'aplicacions crítiques de negoci auditades amb vulnerabilitats crítiques i/o altes que no han estat corregides durant els 2 mesos posteriors a la seva identificació o que no s'han aplicat mesures de contenció sobre aquestes vulnerabilitats	GN	Nombre d'aplicacions crítiques de negoci auditades amb vulnerabilitats crítiques i/o altes que no han estat corregides durant els 2 mesos posteriors a la seva identificació o que no s'han aplicat mesures de contenció sobre aquestes vulnerabilitats / Nombre total d'aplicacions crítiques de negoci auditades amb vulnerabilitats crítiques i/o altes	Trimestral	10%	5%	0%	0%	2% de l'import de la suma del recurrent de les aplicacions que no compleixen
AC-SIC-01	Aplicacions amb codi font correctament custodiat	Percentatge d'aplicacions amb codi font correctament custodiat	GN	Nombre d'aplicacions amb codi font al SIC / Nombre total d'aplicacions adjudicades que no tinguin una excepció d'exempció	Mensual	50%	75%	100%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense codi font correctament custodiat
AC-SIC-02	Aplicacions amb automatització del desplegament implementada	Percentatge d'aplicacions amb automatització del desplegament implementada	GN	(Nombre d'aplicacions sense planificació + Nombre d'aplicacions amb incompliment de planificació) / Nombre total d'aplicacions adjudicades que no tinguin una excepció d'exempció	Mensual	50%	75%	100%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense automatització del desplegament implementada

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AC-IS-01	Iteracions per validar Documents d'Arquitectura	Mitjana d'iteracions per aconseguir la validació d'un Document d'Arquitectura	GN	Nombre total d'iteracions necessàries per aconseguir la validació /Nombre total de documents presentats en el període d'anàlisi¹ ¹Són els documents presentats en vigència comptabilitzant a partir de la primera versió revisada	Mensual	5	4	2	2	2% import mensual recurrent de l'àmbit
AC-IS-02	Termini de validació tècnica per entorn lliurat	Percentatge de compliment del termini de validació tècnica per entorn lliurat	GN	Nombre d'entorns lliurats¹ que han excedit els dies establerts en el procés d'integració de solucions / Total acumulat d'entorns lliurats per aquest adjudicatari en la vigència del contracte ¹Són els entorns lliurats per projecte d'acord als requeriments indicats per part de l'adjudicatari	Mensual	65%	75%	90%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense automatització del desplegament implementada
AC-GOV-01	Aplicacions amb document d'arquitectura actualitzat	Percentatge d'aplicacions amb document d'arquitectura actualitzat	GN	Nombre d'aplicacions¹ amb Document d'Arquitectura disponible i actualitzat / Nombre total d'aplicacions adjudicades que no tinguin una excepció d'exempció ¹Són les aplicacions gestionades per l'adjudicatari	Mensual	50%	75%	100%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense document d'arquitectura actualitzat

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AC-GOV-03	Aplicacions amb entorn de desenvolupament alineat al corporatiu	Percentatge d'aplicacions amb entorn de desenvolupament alineat al corporatiu	GN	Nombre d'aplicacions ¹ amb una configuració tècnica ² diferent al de la Generalitat / Nombre total d'aplicacions adjudicades que no tinguin una excepció d'exempció. ¹ Són les aplicacions gestionades per l'adjudicatari ² Són les aplicacions amb una configuració tècnica de l'entorn de desenvolupament diferent a l'entorn corporatiu de la Generalitat de Catalunya en que s'haurà de desplegar	Mensual	50%	75%	100%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense entorn de desenvolupament alineat al corporatiu
AC-GOV-04	Excepcions d'arquitectura gestionades amb pla d'actuació vigent	Percentatge d'excepcions d'arquitectura gestionades amb pla d'actuació vigent	GN	Nombre d'excepcions d'arquitectura ¹ amb el calendari d'actuació per mitigar l'excepció en estat vigent / Nombre total d'excepcions d'arquitectura ¹ Són les excepcions d'arquitectura gestionades per l'adjudicatari	Mensual	50%	75%	100%	100%	2% Import mensual recurrent aplicació

8.5.3. ANS de Contracte

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
CT-GN-01	Factures invàlides realitzades per l'adjudicatari	Percentatge de factures de l'adjudicatari que no compleixen l'estàndard, que estan mal emeses o tenen un error	GN	Nombre de factures invàlides realitzades per l'adjudicatari / Nombre total de factures realitzades per l'adjudicatari	Anual	30%	20%	10%	0%	0,1% facturació global del lot

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
CT-GN-02	Proactivitat	Nombre d'iniciatives de millora implantades i aprovades	GN	Nombre d'iniciatives de millora presentades amb indicadors de millora associats	Quadrimestral	2	3	4	10	0,1% facturació global del lot