

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL  
CONTRACTE DEL SERVEI DE CONSULTORIA DE DEFINICIÓ DEL MODEL DE  
PRESTACIÓ DE SERVEIS DEL 012 (TD-B006), BASAT EN L'ACORD MARC PER A  
LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE SUPORT A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL I LA  
GOVERNANÇA TIC DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (Exp. CTTI-2021-76)**

**Expedient núm.: CTTI-2024-48**

---

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

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

## Índex de clàusules i annexos

1.	OBJECTE .....	4
2.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI .....	4
<b>2.1.</b>	<b>Context.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2.</b>	<b>Descripció situació actual.....</b>	<b>6</b>
2.2.1.	Gestió del servei.....	6
2.2.2.	Atenció telefònica i digital.....	7
2.2.3.	Infraestructura tecnològica .....	7
<b>2.3.</b>	<b>Abast del servei.....</b>	<b>8</b>
2.3.1.	Anàlisi de necessitats.....	9
2.3.2.	Casos d'èxit.....	9
2.3.3.	Model d'aprovisionament .....	9
2.3.4.	Assessorament tecnològic .....	10
2.3.5.	Visió estratègica .....	11
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI .....	11
<b>3.1.</b>	<b>Equip de treball .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.</b>	<b>Lliurables .....</b>	<b>12</b>
<b>3.3.</b>	<b>Calendari i horari.....</b>	<b>13</b>
<b>3.4.</b>	<b>Ubicació .....</b>	<b>13</b>
<b>3.5.</b>	<b>Seguiment del Servei.....</b>	<b>14</b>
<b>3.6.</b>	<b>Eines i llicències .....</b>	<b>14</b>
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	15
5.	MODEL DE RELACIÓ .....	15
<b>5.1.</b>	<b>Model de relació de l'Acord Marc.....</b>	<b>16</b>
5.1.1.	Comitè Estratègic de l'Acord Marc.....	16
5.1.2.	Estructura de responsabilitats .....	17
<b>5.2.</b>	<b>Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc.....</b>	<b>18</b>
5.2.1.	Comitè Executiu del Contracte Basat .....	18
5.2.2.	Estructura de responsabilitats .....	19

5.2.3.	Comitè Operatiu Contracte Basat .....	19
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	20
6.1.	<b>Característiques dels Indicadors .....</b>	<b>21</b>
6.2.	<b>Càlcul dels Indicadors .....</b>	<b>22</b>
6.3.	<b>Relació ANS.....</b>	<b>23</b>
6.4.	<b>Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....</b>	<b>23</b>
6.5.	<b>Modificació dels indicadors i nivells de servei.....</b>	<b>24</b>
6.6.	<b>Aplicació dels Acords de Nivell de Servei .....</b>	<b>24</b>
Annex.	Detall Acords de Nivell de Servei.....	25

## **1. OBJECTE**

L'objectiu d'aquesta licitació és la contractació d'un servei de consultoria de definició del model de prestació de serveis del 012, que cobreixi tant l'atenció telefònica com la digital, per al nou servei 012.

Aquest servei analitzarà l'abast complet del servei actual, contrastar-lo amb models d'atenció generalista similars, i proposar un model de contractació enfocat a les necessitats actuals i futures.

## **2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

### **2.1. Context**

El servei de suport objecte de la licitació en aquest plec està contextualitzat en l'expedient CTTI/2021/76 - que regeix l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya.

Concretament, s'emmarca en el lot B del citat expedient, de serveis de suport a la transformació digital dels serveis públics al ciutadà empresa i territori, a través dels processos, la dada, l'organització i/o la tecnologia; per a tot el cicle de vida de la transformació: des de la definició fins al desplegament i/o avaluació. S'inclouen com a relació administrativa amb el ciutadà aquelles prestacions i actuacions associades al compliment normatiu i/o requeriments legals amb el ciutadà, a excepció de les actuacions relacionades amb la gestió i la governança dels serveis i solucions TIC.

La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC) és l'òrgan responsable de coordinar els sistemes d'informació ciutadana de l'organització. La seva missió és coordinar, simplificar i facilitar l'accés universal i omnicanal als serveis i tràmits que ofereix i gestiona la Generalitat.

La DGSEC es relaciona amb els departaments a través del coordinadors d'atenció ciutadana i dels interlocutors de cada eina.

Els elements (productes o serveis) que conformen el servei d'atenció ciutadana es presenten classificats o agrupats per canals, amb els seus estàndards de qualitat i els indicadors que s'utilitzen per mesurar-ne el compliment.

Els serveis d'atenció ciutadana es classifiquen com segueix:

Serveis d'atenció ciutadana	Canal					
	Web	Xarxes socials	Missatgeria instantània	Bústia de contacte	012	Oficina d'atenció ciutadana
Informació sobre els serveis i tràmits de la Generalitat o d'altres administracions públiques, si escau	X	X	X	X	X	X
Informació sobre l'estructura orgànica de la Generalitat i els equipaments de titularitat pública i les condicions d'accés	X	X	X	X	X	X
Assessorament sobre tràmits o serveis relacionats amb el moment vital de la persona atesa				X	X	X
Assistència a les persones físiques per tramitar serveis en les oficines d'atenció presencial, en punts atesos per personal informador o en autoservei						X
Registre electrònic d'entrada de documents que garanteix l'arribada a l'òrgan competent	X					X
Emissió de còpies autèntiques de documents que la ciutadania hagi d'aportar en les tramitacions						X
Accés a informació pública de convocatòries d'ajuts, beques, prestacions, subvencions, etc.	X	X	X	X	X	X

Les competències de la DGSEC són les següents:

- a) Dirigir i impulsar el model corporatiu d'experiència ciutadana omnicanal i definir-ne l'estratègia d'implementació.
- b) Dirigir i impulsar l'estratègia dels serveis digitals avançant en la prestació dels serveis proactius i personalitzats. Pel que fa a les funcions i competències assignades als diferents serveis i unitats d'aquesta Direcció General, s'entén per serveis digitals les plataformes i els serveis digitals d'informació i interacció amb la ciutadania i aquells que permetin l'avaluació de l'experiència ciutadana, en coordinació i en col·laboració amb altres òrgans competents.
- c) Dirigir i impulsar actuacions per millorar l'experiència ciutadana en la seva relació amb la Generalitat de Catalunya.
- d) Impulsar el desplegament de la normativa necessària per al desenvolupament de les funcions relacionades amb la prestació dels serveis digitals i l'experiència ciutadana, així com facilitar l'elaboració d'instruccions per a la seva aplicació.

- e) Dirigir i impulsar l'estratègia dels serveis digitals d'identificació, d'autenticació i de signatura electrònica de les persones en les seves relacions amb la Generalitat de Catalunya.
- f) Definir i impulsar el model de relació amb els òrgans territorials i centrals dels departaments i els mecanismes per desplegar un model homogeni i integrat d'atenció ciutadana.
- g) Proposar i, si escau, implementar mesures correctores en la posada en funcionament de serveis quan es detectin afectacions que poden repercutir en el normal funcionament de les plataformes i dels canals de relació amb la ciutadania competència d'aquesta Direcció General en coordinació amb els òrgans competents en eines i plataformes d'ús corporatiu.
- h) Exercir les funcions com a unitat responsable d'accessibilitat i coordinar la implementació de la normativa en matèria d'accessibilitat als webs i les aplicacions mòbils de l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic institucional.
- i) Qualsevol altra funció de naturalesa anàloga que se li encomani.

En aquest context, la DGSEC, en la seva missió de millorar l'eficiència, l'eficàcia i la qualitat dels serveis d'atenció a la ciutadania, manifesta la **necessitat de definir un nou model d'aprovisionament per l'actual servei d'Atenció Ciutadana 012.**

## **2.2. Descripció situació actual**

En l'actualitat, el servei d'Atenció Ciutadana 012 s'ofereix com un servei integral de Contact Center que engloba tecnologia, processos, dades i personal qualificat per proporcionar una atenció telefònica i digital completa a la ciutadania.

El servei és subministrat per un proveïdor extern. Tant la supervisió operativa d'aquest servei com la infraestructura tecnològica associada encaixen sota la responsabilitat exclusiva de l'empresa proveïdora. El contracte venç a finals del 2025.

En termes generals, el servei es classifica d'acord als següents eixos:

### **2.2.1. Gestió del servei**

Format per un equip de supervisors i coordinadors especialitzats per a la gestió operativa d'aquest servei. Aquesta responsabilitat abasta diverses àrees, que inclouen la direcció i assignació de les tasques dels agents, la gestió optimitzada dels recursos documentals disponibles, així com el control i anàlisi de les dades recopilades.

D'altra banda, es disposa d'un equip de gestió tècnica, amb responsabilitats d'administració, manteniment i evolució dels diferents sistemes d'informació del servei.

## 2.2.2. Atenció telefònica i digital

### Canal digital

La DGSEC ofereix el servei d'atenció digital per ajudar als ciutadans formular consultes, plantejar queixes, brindar suggeriment, sol·licitar informació, o fins i tot iniciar i gestionar tramitacions en línia.

Aquest canal digital proporciona una alternativa als canals tradicionals d'atenció ciutadana, com ara les oficines presencials o el servei 012, en oferir la possibilitat de fer aquestes gestions de manera virtual a través d'internet.

El canal digital cobreix les següents tasques:

- Atenció de consultes ciutadanes mitjançant formulari web.
- Atenció de xarxes socials. Els perfils i comptes de xarxes socials que determina la DGSEC s'han de gestionar i contemplar com canal d'atenció digital
- Missatgeria instantània per canal Whatsapp i Telegram
- Atenció de bústies de correu electrònic
- Altres sistemes d'atenció ciutadana a través de qualsevol altre sistema d'atenció ciutadana que pugui desenvolupar-se en el futur.

### Canal telefònic

La DGSEC ofereix el canal telefònic per cobrir interaccions provinents del seu telèfon d'atenció 012, i de forma minoritària, també des d'altres telèfons d'atenció específics.

Es compta amb sistemes d'autoservei de veu per donar resposta a la ciutadania sense intervenció humana.

Si ha d'intervenir un agent, l'atenció pot cobrir el següent:

- Gestionar queixes i suggeriments dels ciutadans, per dirigir-les cap a les unitats pertinents per a una resposta adequada.
- Enviament de notificacions SMS o correus electrònics
- Comunicar i informar
- Gestió de tràmits

## 2.2.3. Infraestructura tecnològica

L'actual servei 012 compta amb una infraestructura que es classifica com segueix:

**Sistemes on premise** redundats:

- Infraestructura de telefonia (CTI, ACD/PBX).
- Sistema de interacció de veu (IVR)
- Gravadora i Speech Analysis
- Bases de dades

- Business Intelligence
- Servidors d'aplicacions que allotjar desenvolupaments a mida per cobrir necessitats específiques del servei (Ex: connectors a CRM, Middlewares, ETL, etc)

### **Sistemes SaaS**

- CRM
- Plataformes de gestió de xarxes socials (proveït per CTTI)
- Plataformes de gestió de chatbots (proveït per CTTI)
- Emmagatzematge de dades (enregistrament de trucades, VDI)

A banda el servei accedeix a aplicacions (de backoffice) o webs de la Generalitat de Catalunya per a poder donar resposta als requeriments dels ciutadans.

### **2.3. Abast del servei**

Atenent el context descrit, la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC), en la seva missió de millorar l'eficiència, l'eficàcia i la qualitat dels serveis d'atenció a la ciutadania, manifesta la necessitat d'identificar millores en relació amb la tecnologia, els processos i les dades del servei actual del 012.

Aquesta determinació donarà continuïtat a l'estratègia d'implementació d'un model d'atenció ciutadana integral i omnicanal que ofereixi una visió completa 360° del ciutadà.

Per tant, el servei objecte de la present licitació es centrarà en els treballs de consultoria de transformació digital amb l'objectiu d'assessorar, orientar i donar suport en la definició d'un nou model d'atenció per al servei 012. Es precisa la identificació dels punts forts i les àrees de millora, implementant canvis efectius que afavoreixin la satisfacció dels usuaris i l'eficiència del servei.

La integració de tecnologies avançades i l'optimització dels processos són elements clau en aquesta evolució, que busquen garantir una millor experiència per als ciutadans i un funcionament més eficaç del servei 012.

No obstant, aquesta transformació no tracta només d'una evolució tecnològica, sinó que pretén transformar l'acompanyament al ciutadà, oferint-li en tot moment un servei més connectat, intel·ligent i segur.

En aquesta línia, és essencial assenyalar que l'abast del nou servei 012 contindrà un canvi significatiu en comparació amb l'abast actual. La solució CRM inclosa en el servei actual, serà substituïda per la solució CRM corporativa "Plataforma d'Atenció Ciutadana" dirigida i gestionada per la DGSEC per mitjà del CTTI.

Es marca com objectiu principal d'aquest estudi, la definició d'un model de servei que permeti millorar les interaccions reduint els temps d'espera del ciutadà, i contribuir també a la qualitat de les respostes. Per altra banda, l'elaboració d'aquest estudi també servirà com a base de treball per a la definició del nou model d'aprovisionament de cara a la futura licitació del servei.



### **2.3.1. Anàlisi de necessitats**

Es sol·licita l'anàlisi dels requisits funcionals i tecnològics del servei actual, així com de les necessitats futures que manifesti la unitat de la DGSEC responsable del servei.

També caldrà analitzar i revisar el model de processos que defineix l'operativa del servei, per identificar ineficiències o punts de millora.

Es facilitarà l'accés a tota la documentació generada així com a les instal·lacions del proveïdor actual.

L'objectiu d'aquest apartat és, conèixer en profunditat el servei, entendre els punts de millora, conèixer les necessitats futures i identificar oportunitats funcionals i operatives.

- Anàlisi dels requisits funcionals del servei actual així com de les necessitats futures que manifesti la unitat de la DGSEC responsable del servei.
- Revisió del model de processos que defineix l'operativa del servei, per identificar ineficiències o punts de millora. Es facilitarà l'accés a tota la documentació generada així com a les instal·lacions del proveïdor actual.
- Revisió de l'arquitectura tecnològica actual per tal de identificar les millores pertinents i optimitzar-ne l'eficiència i el rendiment.

### **2.3.2. Casos d'èxit**

Per assolir els objectius definits, es considera fonamental conèixer altres casos d'ús similars al servei d'atenció ciutadana 012.

Per tant, es requereix fomentar trobades i/o proporcionar informació detallada i contrastada amb altres serveis generalistes, tant del sector públic com privat, amb l'objectiu de comprendre les seves formes de contractació, els procediments operatius d'assistència i les tecnologies de suport que sustenten els seus serveis.

### **2.3.3. Model d'aprovisionament**

El model d'aprovisionament es defineix com l'estratègia de contractació per la provisió del nou servei d'atenció 012.

Es sol·licita la redacció de diferents propostes de models de provisió, basades en l'anàlisi de diversos escenaris.

Considerant que el model d'aprovisionament pot englobar una varietat d'alternatives, com ara l'outsourcing, insourcing, models públics, models híbrids, serveis compartits, entre altres, i que això pot implicar tant la contractació independent dels serveis com una contractació integral, és essencial identificar els avantatges i inconvenients relacionats vinculats a cadascun d'aquests models.

Per últim, és important destacar, que cal tenir present la convivència entre el servei entrant i el servei sortint, fet que pot impactar significativament en l'èxit i la transició del procés.

### 2.3.4. Assessorament tecnològic

Tasques d'anàlisi de l'arquitectura d'infraestructura tecnològica i de l'arquitectura de solucions del servei actual per identificar solucions específiques i desenvolupaments que s'han realitzat a mida.

Detallar quines tipologies tecnològiques existents al mercat poden cobrir els requisits definits i que garanteixi els nivells de qualitat exigibles del servei.

Els eixos sobre els que es classificaran els treballs seran els següents:

- **Tipologies de solucions Contact Center** per gestionar sistemes de telefonia IP, trucades, enrutaments automatitzats, chatbots i autoserveis de veu avançants, i altres solucions que contribueixin a millorar l'experiència del ciutadà i l'operativa dels agents d'atenció.
- **Tipologies de solucions per la gestió de les dades**, per avaluar amb garanties el funcionament del servei d'atenció per mesurar l'èxit de les iniciatives ja implementades i poder identificar àrees de millora.
- **Processos d'atenció al client:** Suport al disseny d'estratègies en la gestió de les interaccions amb els ciutadans, que permetin fomentar la millor experiència ciutadana possible. S'hi inclouen automatitzacions i estratègies de comunicació i atenció proactiva.
- **Interoperabilitat amb el CRM:** Assessorament sobre el model de interoperabilitat tecnològica amb la nova plataforma d'atenció ciutadana.

En termes de requeriments generals, les diferents propostes :

- hauran de ser complertes, incloent tots els aspectes necessaris per permetre els consums dels serveis previstos i la integració amb els sistemes d'informació existents.
- hauran d'estar dissenyades per a facilitar la interoperabilitat entre els serveis de signatura digital i d'identificació i els actuals sistemes d'informació de la DGSEC.
- hauran de garantir l'assoliment, de com a mínim, tots els nivells d'acord de servei (ANS) definits en l'actualitat
- hauran de garantir el compliment del marc normatiu i principis d'arquitectura corporativa de la Generalitat de Catalunya. Tota la informació i prescripció associada es troba publicada al web d'Arquitectura del CTTI <http://canigo.ctti.gencat.cat>, així com al web Qualitat i Models pel Lliurament de solucions a la Generalitat de Catalunya, en les seves diferents seccions <https://qualitat.solucions.gencat.cat/>. De la mateixa manera, aquestes solucions hauran de complir amb els criteris de disseny corporatiu de la Generalitat de Catalunya i els específics de la DGP, <http://guiaweb.gencat.cat/ca/inici/>, per assegurar en tot moment el compliment, entre d'altres, de les polítiques d'accessibilitat i l'ajustament a la identitat visual corporativa.
- hauran de tenir en compte que caldrà poder consumir els diferents serveis des de una tipologia diversa de terminals i sistemes operatius, entre d'altres, ordinadors de sobre taula, portàtils, tauletes i telèfons mòbils intel·ligents. En aquest sentit, les aplicacions hauran d'alinejar-se amb l'estàndard pel full de ruta del programari del CTTI, els navegadors estandarditzats així com amb els sistemes operatius més habituals de les diferents plataformes.

- L'anàlisi haurà de donar preferència a aquelles solucions tecnològiques que presentin dissenys que permetin la disponibilitat del 99,9% del servei, així com l'escalabilitat horitzontal per a fer front a increments de consum sobre els previstos.
- Sempre que sigui possible, la proposta de solucions d'aquests serveis haurà d'evitar la dispersió de diferents proveïdors i tecnologies.
- Hauran d'ajustar-se a la normativa vigent tant pel que fa a la idoneïtat com pels tractaments de dades que realitzin. En aquest sentit, l'anàlisi haurà d'estar validat tant pels serveis jurídics de la DGSEC, com per l'òrgan competent que s'estableixi.
- Hauran d'anar acompanyades dels corresponents escenaris econòmics, per tal de reflectir la relació de beneficis i costos.

### **2.3.5. Visió estratègica**

Es requereix l'aportació de propostes que aportin valor afegit mitjançant una perspectiva estratègica del servei, en línia amb els criteris i objectius definits per la DGSEC.

A més, és important que les propostes vinguin acompanyades d'estudis de projecció en diversos àmbits, com per exemple els següents:

- Abast del servei d'atenció digital en el futur: Cal avaluar com el servei d'atenció digital es desenvoluparà en els propers anys.
- Models de relació amb fabricants tecnològics S'esperen models que descriguin com interactuar amb els fabricants de productes tecnològics.
- Ampliació o unificació del servei: S'han de presentar models per expandir o unificar el servei actual cap a nous àmbits i canals d'atenció.
- Aplicació de Tecnologies Emergents: S'han d'identificar tecnologies emergents que puguin millorar la capacitat del servei i permetre la implementació estratègica de noves tecnologies.
- Qualsevol altre proposta considerada de valor o benefici afegit

La visió estratègica ha de respectar les capacitats organitzatives i tecnològiques de l'organització

## **3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI**

### **3.1. Equip de treball**

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar dels coneixements funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional del lot així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen.

Per a la prestació dels serveis es consideraran els següents perfils mínims:

- Un (1) cap d'equip amb una experiència mínima de 3 anys en serveis de consultoria tecnològica o desenvolupament de sistemes TIC de projectes d'atenció al ciutadà o al client

- Un (1) consultor especialista inclòs en l'equip de treball que haurà d'acreditar una experiència acumulada de 3 anys en l'àmbit de la consultoria de solucions TIC per a models d'atenció al ciutadà o al client
- Un (1) consultor inclòs en l'equip de treball amb experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de la consultoria de solucions TIC.

Aquests perfils responen a les tipologies de perfils professionals relacionats al plec de prescripcions tècniques de l'Acord Marc.

Les funcions mínimes que hauran d'assumir aquests perfils són:

- El cap d'equip serà l'interlocutor principal, i supervisarà la marxa del projecte, objectius i fites fixades.
- La resta de perfils duran a terme totes les activitats dels serveis relacionats al punt 2.

### **3.2. Lliurables**

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar la documentació definida en cadascun dels següents apartats.

#### **Informe d'avaluació**

Document que descriu la situació actual i que engloba tots els aspectes descrits en l'apartat 2.3.1, i que permet conèixer l'arquitectura funcional, tecnològica i operativa del servei, i dels seus punts de millora.

#### **Resum executiu**

Document breu i concís que resumeix els punts claus del informe de consultoria. Ha de permetre proporcionar a direcció una visió general, ràpida i clara, dels treballs realitzats.

El contingut del resum executiu hauria de contenir els següents elements:

- Objectius fonamentals del projecte
- Conjunt de treballs realitzats
- Resultats més importants i conclusions a les quals arriba l'estudi
- Recomanacions i properes passes, indicant les recomanacions principals o els passos futurs que cal prendre com a resultat del document o projecte.
- Conclusió general que resumeixi les idees més importants

#### **Informe de la consultoria**

Document on es detalla el resultat de l'estudi, objecte de contractació, i on s'hi recullen els objectius i l'abast dels treballs sol·licitats.

El contingut de l'informe ha de recollir, com a mínim, la següent informació:

- Descripció de la situació actual i tota la documentació generada durant el recull de necessitats
- Diagnòstic i oportunitats de millora de la situació actual. Així com la descripció dels impactes per a l'àrea o procés com a conseqüència de la consultoria
- Treballs realitzats durant la prospecció de serveis d'atenció similars, recull de casos d'èxit, documentació generada durant les reunions i/o sessions, així com la informació tècnica, funcional i operativa de tots els casos analitzats
- Llistat d'escenaris de models d'aprovisionament del nou servei 012, en forma de diagrames DAFO (debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats)
- Conclusions i recomanacions sobre el model d'aprovisionament idoni
- Propostes de valor afegit en termes de visió estratègica
- Conclusions, recomanacions o suggeriments, i plans d'acció de les següents passes

### **Gestió del projecte**

Caldrà lliurar la documentació generada al marc del projecte. La documentació mínima ha de contenir:

- Document de kick off
- Planificació detallada de totes les tasques
- Documents pels comitès de seguiment i de Direcció
- Actes de reunions
- Matriu de riscos

### **3.3. Calendari i horari**

Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de Dies Laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels centres de treball de la Generalitat que faci ús dels serveis TIC objecte d'aquesta licitació. La comunicació amb el personal CTTI es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00h i les 17:00h.

### **3.4. Ubicació**

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

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

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament a qualsevol membre de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes o resolució d'incidències crítiques, o bé

d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei. En aquests espais la Generalitat proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula/portàtils, tabletas, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

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

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

### **3.5. Seguiment del Servei**

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

### **3.6. Eines i llicències**

L'adjudicatari haurà d'indicar a la proposta quantes llicències i de quin tipus es farà càrrec.

S'hauran de complir els següents condicionants:

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

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

## 4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

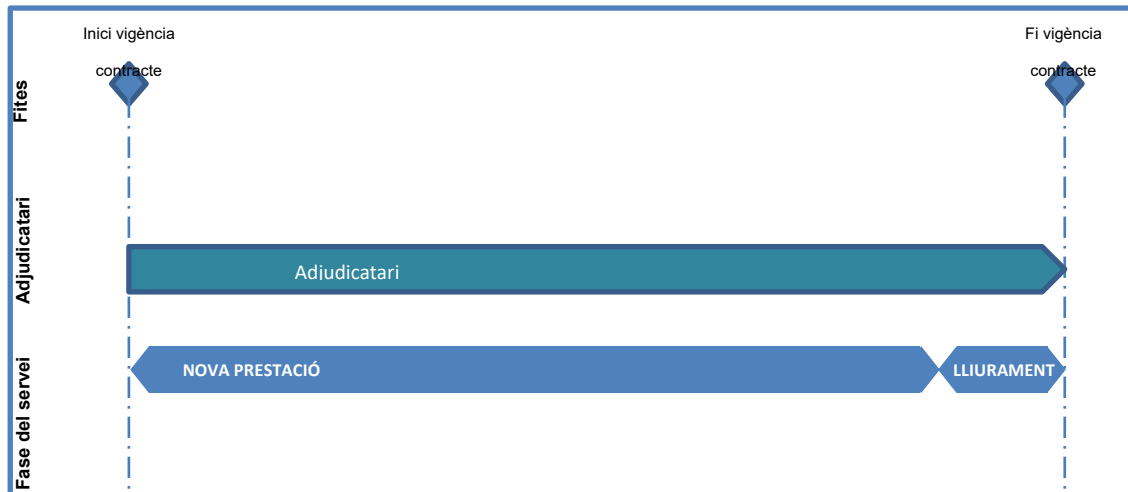


Figura 1: Fases del Servei

- **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 aquesta fase es desenvoluparan les activitat pròpies de l'objecte del servei que es descriu en el 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.
- **Lliurament:** L'adjudicatari haurà de desenvolupar el pla de lliurament que garanteixi la correcta finalització del servei, continuarà sent el responsable del servei i s'aplicaran els ANS definits en aquest contracte. Aquest pla constarà com a mínim d'una metodologia, documentació per al tancament del servei i els terminis.

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

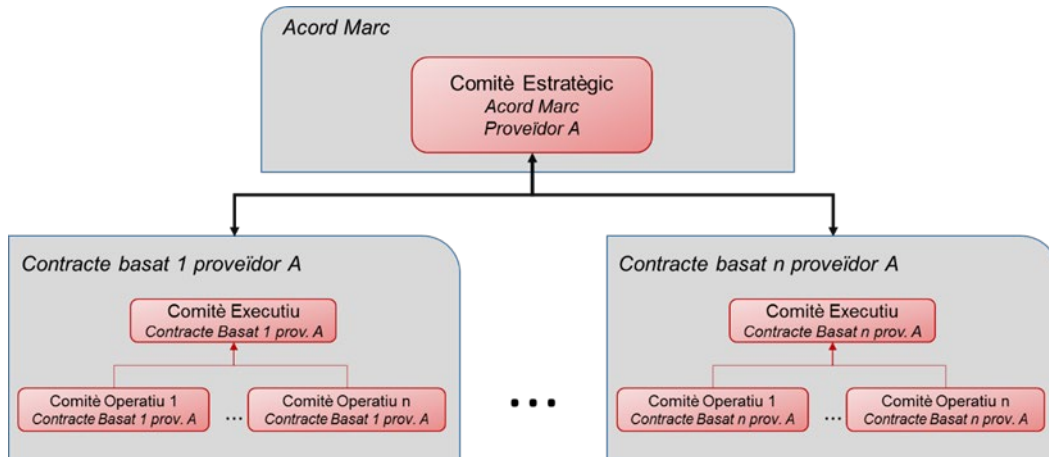
## 5. MODEL DE RELACIÓ

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

servei.

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

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



## 5.1. Model de relació de l'Acord Marc

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

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

### 5.1.1. Comitè Estratègic de l'Acord Marc

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

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



- Altres assistents (si escau)		
<b>Objectius</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcar les directrius estratègiques</li> <li>- Identificar les directrius tàctiques a traslladar als contractes basats.</li> <li>- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en els diferents contractes basar durant en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.</li> <li>- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits al diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments.</li> <li>- Fer el seguiment de les incidències en el compliment de les obligacions contractuals dels diferents contractes basats.</li> <li>- Fer seguiment globals del model econòmic dels diferents contractes bastats, fent èmfasi en els eventuais desviaments.</li> <li>- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei dels diferents contractes basats per escalar-les a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Identificar oportunitats de millora de la qualitat global del servei.</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal.</li> </ul>		
<b>Entrades</b>		<b>Sortides</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes i quadres de comandament dels contractes basats.</li> <li>- Actes comitès executius dels contractes basats</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta (signada entre les parts)</li> <li>- Decisions preses</li> <li>- Directrius a traslladar pels contractes basats.</li> <li>- Propostes a l'Òrgan de Contractació</li> </ul>
<b>Periodicitat</b>		
Anual o a petició del CTTI		

### 5.1.2. Estructura de responsabilitats

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

#### Responsable de compte

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

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

- Consolidar i aportar al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada en base al coneixement del model) que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida de l'Acord Marc.

- Ser l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídica-legal per tots els serveis/contractes prestats per l'adjudicatari. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte els contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuals.
- Ser el responsable que el CTTI rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
- Ser el responsable que el proveïdor faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació.

## 5.2. Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc

El model de relació a nivell de contracte basat es durà a terme en dos únics comitès que gestionaran el nivell executiu i el nivell operatiu dels contractes basats.

### 5.2.1. Comitè Executiu del Contracte Basat

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

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

<b>Títol</b>		
<b>Comitè Executiu de Contracte Basat</b>		
<b>Participants</b>		
<b>CTTI</b>	<b>Generalitat</b>	<b>Proveïdor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable del Contracte Basat</li> <li>- Responsable/s del servei</li> <li>- Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau)</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau)</li> <li>- Responsable del Departament o àmbit client (si escau)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de serveis del contracte</li> <li>- Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)</li> <li>- Responsable de compte (si escau)</li> </ul>
<b>Objectius</b>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcar les directrius tàctiques</li> <li>- Identificar les directrius a traslladar al nivell operatiu.</li> <li>- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.</li> <li>- Realitzar el seguiment dels ANS associats als contracte basat, fent èmfasi en els desviaments.</li> <li>- Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del marc del contracte basat (riscos, incidents del període...).</li> <li>- Fer el seguiment de les obligacions contractuals.</li> <li>- Fer el seguiment del model econòmic.</li> <li>- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Identificar possibles modificacions del contracte basat per i proposar a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Acordar els quadres de comandament del contracte basat.</li> <li>- Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.</li> </ul>	
Entrades	Sortides
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes i quadres de comandament de seguiment</li> <li>- Actes comitè operatiu contracte basat</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta (signada entre les parts)</li> <li>- Decisions preses</li> <li>- Propostes pel comitè estratègic de l'AM</li> <li>- Propostes per l'Òrgan de Contractació mitjançant el comitè estratègic de l'AM</li> </ul>
Periodicitat	
Semestral o a petició del CTTI	

### 5.2.2. Estructura de responsabilitats

El proveïdor assignarà un responsable de serveis del contracte per cada lot.

#### Responsable de serveis del contracte

Professional amb més de 8 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el lot. Realitzarà funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents caps d'equip/ projecte. Vetllarà per la correcta coordinació dels serveis del contracte tot garantint-ne l'assoliment dels objectius. Garantirà que els equips del servei objecte del contracte siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius. També participarà en els òrgans de govern del contracte.

### 5.2.3. Comitè Operatiu Contracte Basat

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

Títol
<b>Comitè Operatiu Contracte Basat</b>

Participants		
<i>CTTI</i>	<i>Generalitat</i>	<i>Proveïdor</i>
- Responsables del servei - Responsable del Contracte Basat (si escau) - Altres assistents (si escau)	NA	- Responsables operatius del servei - Responsable de serveis del contracte (si escau)
Objectius		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realitzar el seguiment i control de l'operació i provisió dels serveis del contracte basat.</li> <li>- Fer el seguiment dels ANS del contracte basat.</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.</li> <li>- Identificar possibles millores detectades en el servei per escalar al comitè executiu.</li> <li>- Identificar possibles canvis detectades en el servei per escalar al comitè executiu.</li> <li>- Tractament de les problemàtiques específiques</li> <li>- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament dels serveis.</li> <li>- Qualsevol altre seguiment operatiu específic del model de gestió del servei del contracte basat.</li> </ul>		
Entrades	Sortides	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quadres de seguiment del servei i ANS</li> <li>- Anàlisi i propostes de millora</li> <li>- Incidències detectades</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta</li> <li>- Propostes al comitè executiu del contracte basat</li> <li>- Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei.</li> <li>- Nous procediments operatius</li> <li>- Decisions preses</li> </ul>	
Periodicitat		
Mensual o a petició del CTTI		

## 6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

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

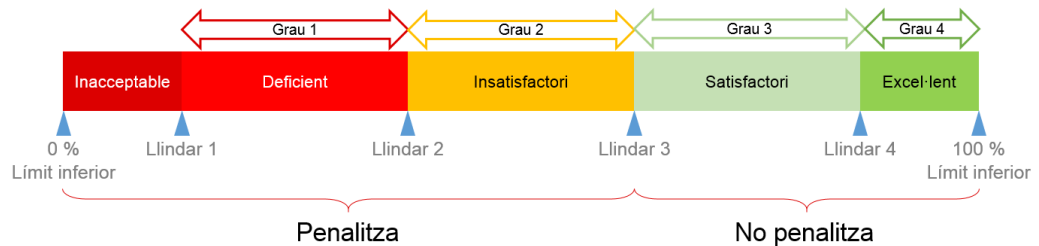
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

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

## 6.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

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



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

### Grau de l'indicador

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

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

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

## 6.2. Càlcul dels Indicadors

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

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

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

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

Formula de càlcul del Grau:

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

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

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

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

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

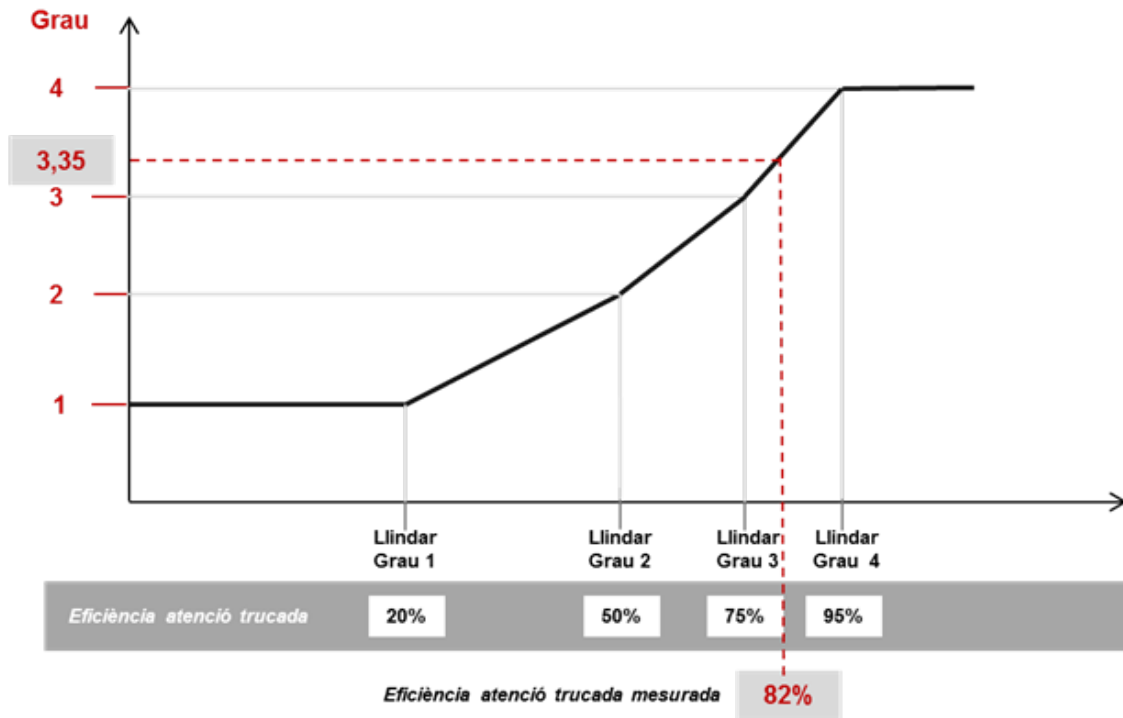
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar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

Exemple de càlcul:

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

- Llíndar Grau 1. El valor de l'indicador és 20%
- Llíndar Grau 2. El valor de l'indicador és 50%
- Llíndar Grau 3. El valor de l'indicador és 75%
- Llíndar 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 líndar del grau 3 sigui del 85%, mentre que en la fase d'execució el segon any ja sigui del 95% i el líndar del grau 4 passi a 98%.

### 6.3. Relació ANS

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

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

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

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

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

## **6.5. Modificació dels indicadors i nivells de servei**

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

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

## **6.6. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei**

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

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



## Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

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

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
GEQ003	Absències en el servei	Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.	Gestió d'equip	Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període:  <i>Suma (dies laborables d'absència)</i>	Trimestral	9	7	5	1	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent	Qualitat del servei, de forma que no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes
GSE004	Compliment de les fites acordades	Es vol mesurar el compliment de les fites acordades durant el període dins del servei.  S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment amb data.	Gestió del servei	Percentatge del compliment de les fites acordades:  $\frac{\#fites\ dins\ del\ termini}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades durant el període. <i>#fites</i> : nombre total de fites durant el període.	Trimestral	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent	Qualitat de les fites acordades
QUA007	Qualitat del servei	Valoració de la qualitat d'acord amb el model establert dins de servei.	Qualitat	Percentatge de valoració molt positiva, o equivalent, del servei.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	40%	60%	80%	95%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent	Pla de propostes de millora de la qualitat del servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
ANS008	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	Gestió del nivells de servei	Lliurament del resultat i detall dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat.  Valor objectiu <= 10 dies naturals  El contingut i el canal els especificarà el CTTI	Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors	14	12	10	8	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent	Pla de propostes de millora de gestió del servei