



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE CONSULTORIA PER A LA DEFINICIÓ DELS
SISTEMES D'IDENTIFICACIÓ I SIGNATURA DIGITAL EN LA GESTIÓ
ELECTRÒNICA DELS SERVEIS DEL COS DE MOSSOS D'ESQUADRA. [A007]**

Expedient núm.: CTTI-2023-280

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

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

Índex de clàusules i annexos

1.	OBJECTE	3
2.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3
2.1.	Context	3
2.2.	Descripció situació actual	3
2.3.	Abast del servei	4
2.3.1.	Serveis de definició	4
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	8
3.1.	Equip de treball	8
3.2.	Calendari i horari	9
3.3.	Ubicació	9
3.4.	Seguiment del Servei	9
3.5.	Eines i llicències	9
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	10
5.	MODEL DE RELACIÓ	11
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	15
1.1	Característiques dels Indicadors	16
1.2	Càlcul dels Indicadors	17
1.3	Relació ANS	18
1.4	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	18
1.5	Modificació dels indicadors i nivells de servei	19
1.6	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	19
	Annex. Detall Acords de Nivell de Servei.....	20

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de suport a la definició de les solucions d'identificació i signatura digital, vinculades a la implantació de la gestió electrònica dels serveis prestats pel cos de Mossos d'Esquadra.

Aquest servei inclou l'elaboració d'un estudi on s'analitzi la situació actual, i es proposin les solucions més adients per a fer possible la incorporació dels sistemes d'identificació i signatura digital als sistemes d'informació de la Direcció General de la Policia, d'ara endavant la DGP. Per tant, aquest servei analitzarà processos que afecten tant a la relació de l'Administració amb el ciutadà, com de la pròpia gestió interna del cos de Mossos d'Esquadra, en endavant PG-ME.

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 A del citat expedient, de serveis de suport a la transformació digital de la relació administrativa amb el ciutadà i la gestió interna de l'Administració 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.

2.2. Descripció situació actual

El Departament d'Interior ha establert les bases del Pla de Transformació Digital de la Policia de Catalunya. Aquest pla estableix les línies d'actuació per implementar els diferents programes d'actuació per als propers anys.

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; dotant a les persones treballadores de la DGP i del cos de Mossos d'Esquadra de les eines i competències digitals adequades per a oferir un servei de major qualitat.

Actualment, la DGP no disposa de solucions que permetin a la ciutadania relacionar-se amb l'administració de manera telemàtica. Així doncs, no hi ha sistemes en servei que permetin realitzar tràmits (denúncies o altres gestions) sense presència física.

Un dels aspectes imprescindibles en la tramitació electrònica és la capacitat dels intervinents d'identificar-se i signar digitalment documents. Ara per ara, en aquells serveis on cal signar documents es requereix que les persones realitzin signatures manuscrites en paper. En alguns casos, els fitxers digitals existents s'han d'imprimir en paper, per a que pugui ser signats, i després cal arxivar-los físicament.

En aquest context de transformació de serveis cap al món telemàtic es fa imprescindible disposar d'un conjunt de sistemes d'identificació i signatura digital que cobreixin amb plenes garanties les necessitats intrínseques de la gestió telemàtica, i especialment aquelles vinculades al compliment normatiu.

2.3. Abast del servei

Dins el ventall tecnològic de possibles solucions que podrien donar resposta a la necessitat esmentada, caldrà dur a terme una anàlisi que estableixi quins sistemes són més convenients en cada cas per assegurar que el procediment transformat no només és àgil d'executar i facilita la utilització per part dels usuaris, si no que continua ajustant-se a la normativa vigent.

Aquesta anàlisi haurà d'identificar els actuals casos d'ús en que es requereix la signatura i la identificació dels intervinents i proposar serveis de signatura i identificació que puguin ser d'aplicació en el model futur transformat.

Cal tenir present que l'abast de l'estudi inclou tant la necessitat d'ús d'aquest serveis per part de la ciutadania, com a usuaris del servei, de les persones jurídiques o de les persones que componen la DGP i el cos de Mossos d'Esquadra.

Per tant, el servei objecte de la present licitació es centrarà en l'elaboració de l'estudi per a la implementació de les solucions més adequades de signatura digital i d'identificació en els sistemes d'informació de la PG-ME per al futur model de tramitació electrònica.

Les solucions que es proposin hauran d'establir els mecanismes per tal que els sistemes d'informació de la DGP permetin identificar de manera fefaent les persones involucrades i incorporin les signatures digitals de les persones que han de signar la documentació. Òbviament això passa per validar que els diferents tipus de serveis proposat s'ajusten a la normativa vigent, i per tant, són acceptats per la judicatura.

Els serveis requerits s'especifiquen a continuació classificats en les àrees d'activitats següents:

2.3.1. Serveis de definició

En aquesta tipologia s'inclouen, entre d'altres, activitats de definició de marcs d'arquitectura i qualitat; estudis, assessoraments i consultories per fixar estratègies tecnològiques i de gestió de processos de negoci, elaboració de fulls de ruta i plans de comunicació i qualitat.

El servei previst serà responsable de dirigir, coordinar, fer el seguiment i gestionar totes les activitats necessàries per a poder assolir l'objectiu previst amb la qualitat requerida.

L'anàlisi de definició resultant del servei haurà de recollir els següents aspectes:

- Haurà d'identificar la relació de tots els tràmits possibles a transformar, així com les diferents casuístiques d'on i com es poden dur a terme, indicant si requereixen de signatura digital i/o d'identificació/autenticació.
- També haurà de preveure solucions per a que alguns tràmits o processos telemàtics es puguin realitzar en temps real mitjançant algun sistema de videoconferència o similar que permeti la signatura i identificació de les parts.
- Haurà de descriure en detall les diferents solucions tecnològiques disponibles al mercat pel que fa a serveis d'identificació i signatura.

- Haurà d'explicitar les diferents solucions tecnològiques que podrien aplicar en cada cas i proposar la solució més adient, tant des del punt de vista tècnic, com normatiu o com des del punt de vista de l'experiència d'usuari.
- Haurà d'assegurar que les solucions proposades s'ajusten 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 del Departament d'Interior, o de la pròpia DGP, com per l'òrgan competent de l'Administració de Justícia que s'estableixi.
- Haurà de reflectir la relació de costos implicats en un possible desplegament dels diferents serveis previstos.

Requisits tècnics:

- Les solucions tècniques proposades hauran de ser complertes, incloent tots els aspectes necessaris per permetre els consums dels serveis previstos i la integració amb els sistemes d'informació policials.
- Les solucions tècniques proposades 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 DGP.
- De manera general hauran de ser solucions que pel seu propi disseny puguin adaptar-se de manera senzilla al futur marc d'arquitectura ja especificat, orientat a serveis modulars que s'interconnecten amb la resta de sistemes mitjançant serveis d'integració síncrona i/o asíncrona.
- Els diferents serveis de signatura digital i d'identificació proposats hauran de garantir la correcta implantació del model de seguretat de l'àmbit policial dels sistemes d'informació establert per la DGP. Addicionalment, la seguretat haurà d'estar alineada amb el Pla Nacional de Ciberseguretat de Catalunya que es pot consultar, amb l'autorització corresponent, a <https://portal.ciberseguretat.cat/>, així com amb l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Per facilitar el compliment del model de seguretat, l'anàlisi donarà preferència a aquelles solucions que es puguin desplegar en una infraestructura pròpia o sota control de l'àmbit policial.
- De la mateixa manera, els dispositius físics específics que siguin necessaris per a consumir aquests serveis hauran d'estar homologats tant pel proveïdor del servei com per l'Àrea de Seguretat en Tecnologies de la Informació dels Mossos d'Esquadra.
- De manera general, i sempre que sigui possible, les solucions proposades 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.
- Les solucions tecnològiques proposades 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 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.
- Els serveis de signatura hauran d'implementar sistemes de signatura digital en fitxers amb diversos formats.

Requisits funcionals:

- L'estudi haurà de detallar els diferents casos d'ús actuals on es requereixen els serveis de signatura i/o identificació, i haurà de proposar diferents models transformats per als casos identificats.
- Aquesta anàlisi haurà d'explicitar les situacions on es podran requerir els serveis esmentats, com ara a l'OAC (comissaria), al carrer, a casa d'una usuària accedint de manera telemàtica, en un establiment comercial, etc...
- De la mateixa manera, haurà de considerar com els diferents actors que poden intervenir hauran de fer ús dels sistemes d'identificació i/o de signatura, el denunciador, la víctima, el detingut, l'advocat, el traductor, el tutor, el representant legal, els propis agents del cos de Mossos d'Esquadra, etc...
- Les solucions proposades d'identificació i signatura per cada cas s'orientaran a facilitar l'experiència per part dels usuaris, i així per exemple, en cas que dos sistemes siguin d'aplicació es donarà preferència a un sistema que permeti la signatura digital manuscrita sobre un altre en què el ciutadà hagi de disposar d'un certificat digital, que no s'hagi revocat i hagi de recordar-ne la contrasenya.
- Els sistemes de signatura proposats hauran de permetre configurar àgilment la manera com s'incorporarà la signatura als documents, així com les plantilles de documents utilitzats.
- Les solucions de signatura proposades hauran de tenir en compte, en els casos on apliqui, tant la possibilitat de consums puntuals com de consums d'execució massiva, de cara a facilitar la gestió dels usuaris.
- En els casos on es requereixi usar serveis de signatura, l'estudi haurà d'analitzar la possibilitat que aquesta sigui personal o que es pugui utilitzar un segell d'òrgan. I proposarà la solució tecnològica més adient tenint en compte que simplificar la tramitació és un objectiu principal dins el projecte.
- L'estudi donarà preferència a solucions tecnològiques que disposin de funcionalitats addicionals ja implementades, sempre que aquestes siguin d'interès en el procés de tramitació. Com ara capacitats d'enviament de documents signats a les persones implicades o de sistemes d'alertes que facilitin la gestió dels usuaris.

Casos d'ús:

Tal i com s'ha esmentat en els requisits funcionals, l'estudi haurà de plantejar tots els casos d'ús on es podran requerir els serveis de signatura i/o identificació. A continuació es descriuen alguns casos d'ús bàsics de tramitació en què és present l'ús de la identificació i la signatura.

- A l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (a la Comissaria)

Hi ha certs tràmits que, per la seva tipologia, caldrà que el ciutadà els faci de manera presencial a les OAC's o a les comissaries dels Mossos d'Esquadra. En aquest cas no caldrà de transformar documents digitals a suport paper per incorporar-hi signatures o arxivar.

Actualment, en el moment de presentar-se a l'OAC el ciutadà s'identifica davant els Mossos d'Esquadra amb algun document, com ara el DNI, el passaport o el carnet de conduir; addicionalment per alguns tràmits presenta altres documents originals que se li requereixen.

És habitual que en el decurs de la tramitació, el ciutadà o ciutadans, i els agents de la PG-ME que hagin intervingut en el procés signin els documents resultants.

- A casa del ciutadà (o de manera remota)

A dia d'avui, alguns tràmits que la ciutadania realitza de manera presencial a les comissaries dels Mossos d'Esquadra, per la seva tipologia, es coneix que es podrien realitzar de manera telemàtica.

A mode d'exemple, hi ha dos processos que es podrien implementar per a que es poguessin tramitar de manera remota: l'autorització de sortida de menors a l'estranger i la denúncia de la pèrdua o furt d'objectes o documents.

En aquests casos, ara per ara, quan el ciutadà es presenta a l'OAC per fer aquests tràmits s'identifica davant els Mossos d'Esquadra amb algun document com el DNI, o el passaport.

Addicionalment, i segons el tràmit que vulgui realitzar, durant el procés presenta altres documents originals, com poden ser, el llibre de família en el cas del tràmit d'autorització de sortida de menors a l'estranger, o factures o fotografies dels objectes, en el cas del tràmit de pèrdua d'objectes o documents.

- Actuacions en mobilitat

Ara per ara, la informació d'una denúncia es recull directament en paper pels agents del cos ja sigui al carrer o en un establiment comercial. Aquests documents s'anomenen 'actes' o 'tríptics'.

Aquestes actes en paper requereixen de la signatura manuscrita del ciutadà o ciutadans, i de l'agent o agents que han intervingut. Aquest document signat es porta a l'OAC corresponent, on s'acaba introduint a l'aplicació de tramitació les dades recollides al paper.

Addicionalment, aquest document, que té un número de diligència, no és un annex a un atestat, sinó que és el propi cos de l'atestat. I és precisament aquest document físic que s'envia a Justícia quan és necessari.

En ocasions l'actuació que s'està duent a terme requerirà que la identificació i/o signatura es realitzi en situacions de mobilitat (fora de la pròpia comissaria). En aquests casos l'agent disposa de dispositius de mobilitat (tauletes, ordinadors portàtils...). Cal preveure els diferents escenaris que s'obren en aquestes situacions: com recollir la signatura del ciutadà en aquests dispositius, diferenciar quan l'actuació que s'estigui duent a terme sigui de l'àmbit penal o correspongui a actes administratius.

- Signatura d'organismes/empreses

Cal resoldre els casos en que qui hagi de fer un tràmit amb la PG-ME no es correspongui amb una persona física, sinó que es tracti d'una persona jurídica, ja sigui aquesta una empresa o un organisme públic. En aquests casos cal contemplar la possibilitat que sigui la pròpia empresa o organisme públic que pugui identificar-se i/o signar el tràmit i els casos en que sigui un representant legal de l'empresa o de l'organisme qui ho faci. Així mateix, cal tenir en compte

especialment la possibilitat de que el tràmit es faci directament des del sistema d'informació de l'empresa o organisme públic al sistema d'informació de la PG-ME. En aquest sentit també caldrà tenir present la signatura dels possibles documents que la PG-ME hagi de generar de manera automàtica o semi-automàtica des dels seus sistemes d'informació.

- Procés de detenció

Un exemple de cas d'ús especialment complex a tenir en compte és tot el relacionat amb el procés de la detenció. En aquest cas el nombre de persones que hi poden intervenir i, per tant, dels quals cal recollir la signatura pot ser força elevat (persona detinguda, advocat, intèrpret...). Així mateix, cal tenir present que pot ocórrer que de la persona detinguda no se'n conegui la identitat i/o proporcioni una identitat que no sigui real.

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

3.1. Equip de treball

Els equips que prestin 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 6 anys en serveis de consultoria tecnològica o desenvolupament de sistemes TIC.
- Un (1) consultor especialista inclòs en l'equip de treball haurà d'acreditar una titulació oficial de l'àmbit jurídic i experiència mínima de 2 anys en serveis de l'àmbit del dret digital.

Així mateix, l'equip que s'ha considerat, sens detriment de la proposta de l'adjudicatari és el següent, que podrà proposar ampliacions o enfocaments diferents, el següent:

- Cap d'equip
- Consultor especialista
- Consultor
- Consultor júnior

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. Calendari i horari

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

3.3. Ubicació

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

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

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

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.

3.4. Seguiment del Servei

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

3.5. Eines i llicències

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, llicenciament, integració, etc.).

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

Per aquelles eines que ja estan disponibles l'adjudicatari es compromet a utilitzar-les adequadament en un període 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:

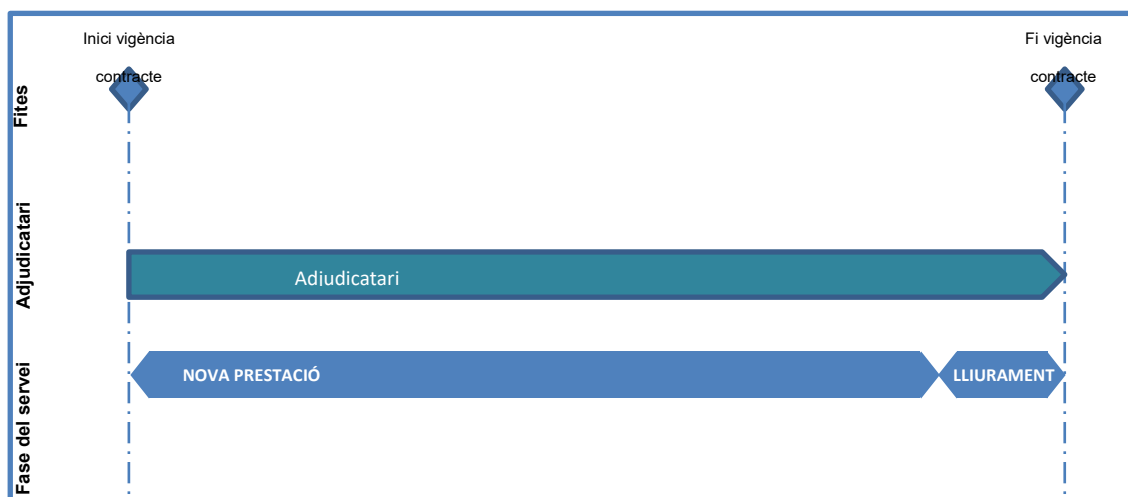


Figura 1: Fases del Servei

- **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 adjudicataris. En aquesta fase es desenvoluparan les activitat pròpies de l'objecte del servei que es descriguin 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.

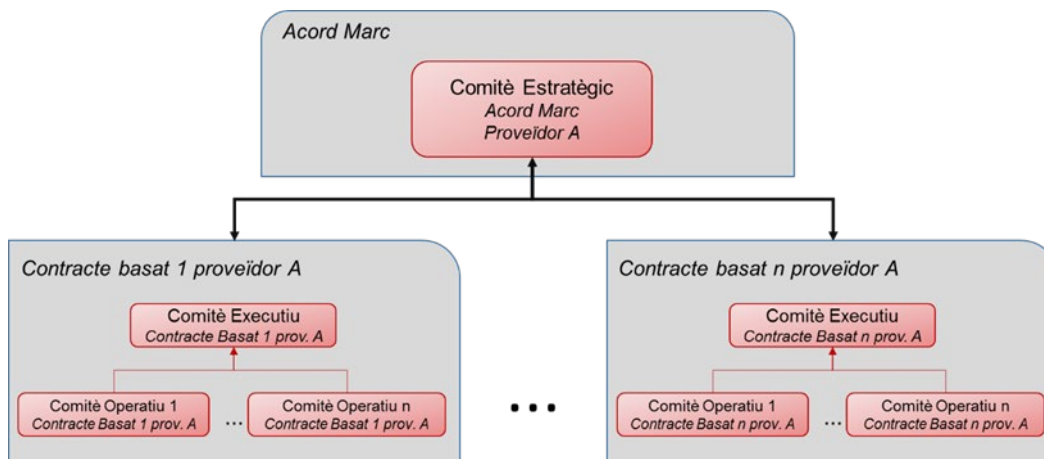
En cas de no poder completar la devolució del servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

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 dels serveis objecte d'aquest Acord Marc.

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



1. Model de relació de l'Acord Marc

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

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

1.1. Comitè Estratègic de l'Acord Marc

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

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

1.1.1.Estructura de responsabilitats

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

Responsable de compte

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

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

- Consolidar i aportar al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada en base al coneixement del model) que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida de l'Acord Marc.
- Ser l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídica-legal per tots els serveis/contractes prestats per l'adjudicatari. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte els contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuales.
- Ser el responsable que el CTTI rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
- Ser el responsable que el proveïdor faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació.

2. Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc

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

2.1. Comitè Executiu del Contracte Basat

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

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

Títol		
Comitè Executiu de Contracte Basat		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor

- Responsable del Contracte Basat - Responsable/s del servei - Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau) - Responsable del Departament o àmbit client (si escau)	- Responsable de serveis del contracte - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau) - Responsable de compte (si escau)
Objectius		
- Marcar les directrius tàctiques - Identificar les directrius a traslladar al nivell operatiu. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Realitzar el seguiment dels ANS associats als contracte basat, fent èmfasi en els desviaments. - Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del marc del contracte basat (riscos, incidents del període...). - Fer el seguiment de les obligacions contractuals. - Fer el seguiment del model econòmic. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació. - Identificar possibles modificacions del contracte basat per i proposar a l'òrgan de contractació. - Acordar els quadres de comandament del contracte basat. - Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.		
Entrades		Sortides
- Informes i quadres de comandament de seguiment - Actes comitè operatiu contracte basat - Decisions a prendre		- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Propostes pel comitè estratègic de l'AM - Propostes per l'Òrgan de Contractació mitjançant el comitè estratègic de l'AM
Periodicitat		
Semestral o a petició del CTTI		

2.1.1. Estructura de responsabilitats

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

Responsable de serveis del contracte

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

2.2. Comitè Operatiu Contracte Basat

Per cada un dels contractes basats, i segons la configuracions dels serveis i projectes que en formin part, es realitzarà un o diversos comitès operatius. Els diferents contractes basats concretaran la configuració d'aquests comitès. La periodicitat d'aquest comitè es preveu que

sigui mensual, però aquest termini es podrà modificar d'acord amb les especificitats i necessitats del servei.

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

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la

correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.

- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

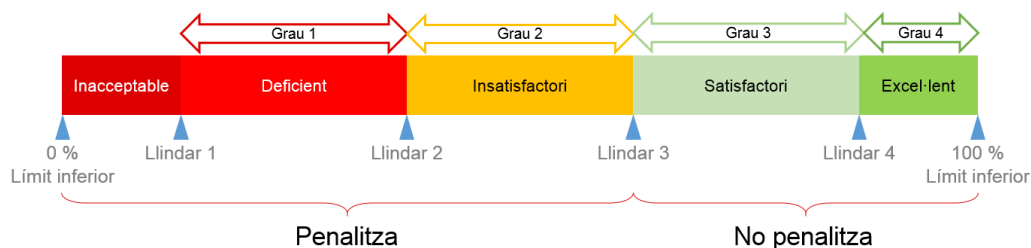
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

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

1.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...)
- Categoria. Determina l'àmbit sobre el que s'aplica l'ANS.
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques)) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- 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.

1.2 Càlcul dels Indicadors

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

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

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

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

Formula de càlcul del Grau:

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

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

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

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

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

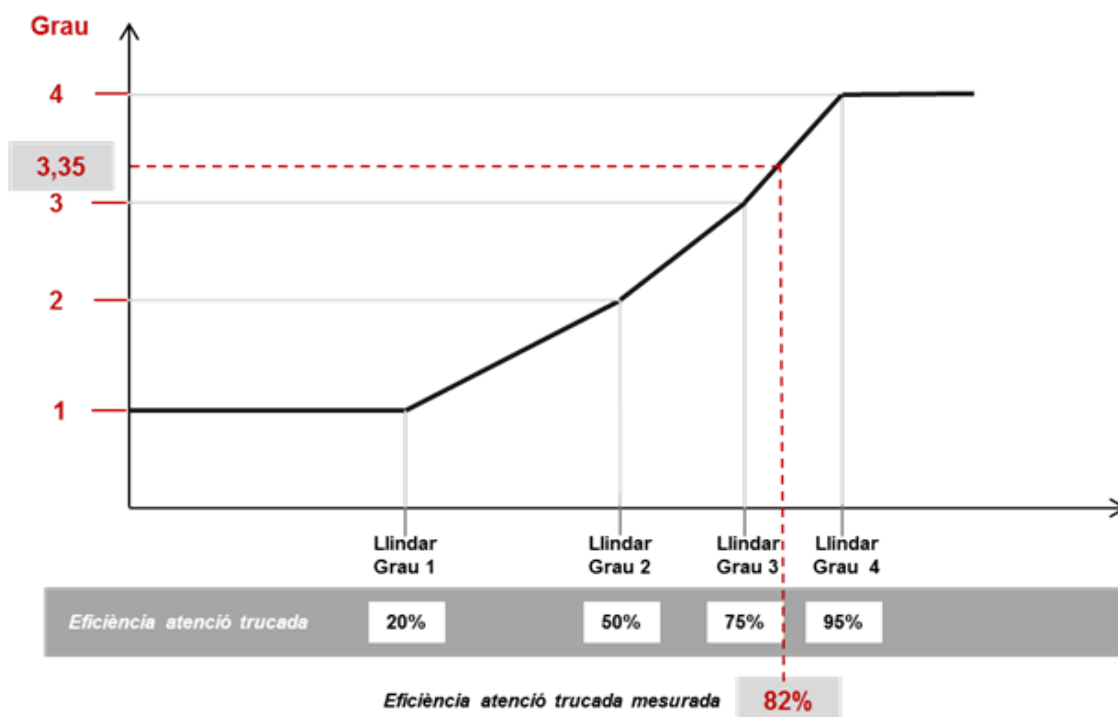
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el "*Valor llindar inferior*" pren valor 20%, el "*Valor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

Exemple de càlcul:

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

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

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



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

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

1.3 Relació ANS

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

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

El CTTI 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.

1.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei

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

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

1.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

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

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

Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

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

GEQ003	Absències en el servei	Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.	Gestió d'equip	Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període: <i>Suma (dies laborables d'absència)</i>	Trimestral	9	7	5	1	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent	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

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