



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT DELS EQUIPS DE
MONITORATGE DE MESURA DEL NIVELL DE CAMP ELECTROMAGNÈTIC DE
RADIOFREQUÈNCIA DE LA XARXA SMRF (SISTEMA DE MONITORITZACIÓ DE
RÀDIO FREQUÈNCIA) PELS ANYS 2024 A 2028**

Expedient núm.: CTTI-2024-25

Índex

I.	INTRODUCCIÓ	4
II.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES.....	6
II.1	OBJECTE.....	6
II.2	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS.....	6
II.2.1	Manteniment i gestió d'incidències.	6
II.2.1.1	Manteniment preventiu anual.	6
II.2.1.2	Manteniment correctiu i gestió d'incidències.....	7
II.2.1.2	Gestió de permisos.....	8
II.2.2	Monitoratge dels nivells mesurats.....	8
II.2.3	Recalibratge ENAC.	8
II.2.4	Informe mensual dels serveis d'operació i manteniment.....	10
II.2.5	Garanties.....	11
III.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	12
III.1	ESTRUCTURA ORGANITZATIVA PER A PRESAR EL SERVEI.....	12
III.2	HORARIS.	13
III.3	LOCALITZACIÓ FÍSICA.....	13
III.4	DEURE DE CONFIDENCIALITAT.	13
III.5	GESTIÓ MEDIAMBIENTAL I GESTIÓ D'ACTIUS RETIRATS.	13
III.6	COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I COORDINACIÓ EMPRESARIAL	14
IV.	ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	15
IV.1	Indicadors	15
IV.1.1	Característiques dels indicadors	16
V.	MODEL DE RELACIÓ DE GOVERNANÇA DEL CONTRACTE.....	17
V.1	Objectiu.....	17
V.2	Abast	17
V.3	Context de serveis	17
V.4	Model de relació.....	19
V.4.1	Nivells del model de relació	20
V.4.2	Òrgans de Gestió (Comitès)	20
V.4.3	Estructura de responsabilitats.....	23

VI.	ANNEX - ANS	Error! No s'ha definit el marcador.
-----	-------------------	-------------------------------------

I. INTRODUCCIÓ

El Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (en endavant, CTTI), té, d'entre altres funcions, la d'inspeccionar i controlar, per encàrrec dels organismes titulars d'aquestes competències, els diferents serveis de telecomunicacions perquè compleixin la legislació vigent.

L'any 2002 el CTTI va rebre l'encàrrec del Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, de gestionar la xarxa del Sistema de Monitorització de Ràdio Freqüència (SMRF) d'equips de monitoratge de mesura del nivell de camp electromagnètic (en endavant, CEM) de radiofreqüència (en endavant, RF) provinent d'estacions base de telefonia mòbil.

En aquest sentit, és voluntat de l'organisme contractant realitzar un control del nivell de CEM provinent de les estacions base de telefonia mòbil i d'altres sistemes de radiocomunicació per tal d'assegurar que es mantenen sempre per sota dels nivells de referència indicats al RD 1066/2011, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament que estableix condicions de protecció del domini públic radioelèctric, restriccions a les emissions radioelèctriques i mesures de protecció sanitària davant d'emissions radioelèctriques. Aquest control es realitza mitjançant els equips de monitoratge de la xarxa SMRF.

El CTTI ha participat, des de la creació i posada en marxa de la xarxa SMRF i fins l'actualitat, en la definició de les prescripcions tècniques i en el seguiment de la fabricació, calibratge, instal·lació i funcionament dels equips de monitoratge de la xarxa SMRF, així com del desenvolupament del programari del centre de control.

En l'actualitat, la xarxa SMRF està formada per 333 equips de monitoratge, dels quals 313 són propietat de la Generalitat de Catalunya i 20 són propietat dels ajuntaments. El manteniment dels 20 equips que són propietat dels ajuntaments és assumit pels propis ajuntaments.

El manteniment dels equips de monitoratge de la xarxa SMRF propietat de la Generalitat de Catalunya es regia fins l'any 2023 pel contracte de manteniment inclòs en l'expedient CTTI-2019-20123, la pròrroga del qual finalitza el 31 de desembre de 2023.

El correcte funcionament de la xarxa SMRF requereix dur a terme serveis de manteniment dels equips de monitoratge de la xarxa SMRF.

Els equips de monitoratge de la xarxa SMRF mesuren, emmagatzemen i transmeten al centre de control els valors mesurats del nivell de CEM de RF provinent d'estacions base de telefonia mòbil i d'altres sistemes de radiocomunicació. Els nivells mesurats es poden consultar al lloc web públic gestionat pel CTTI <https://politiquesdigitals.gencat.cat/ca/infraestructures/governanca-radioelectrica/gestionat> i desenvolupat gràcies al co-finançament per part de la Comissió Europea del projecte LIFE09 ENV/ES/000505 Radioelectric Governance, mitjançant l'instrument de co-finançament LIFE.

Cada equip de monitoratge envia els nivells mesurats al centre de control a través d'una comunicació mòbil IP i, en aquest sentit, cada equip de monitoratge porta una tarja SIM del servei corporatiu de telefonia mòbil de la Generalitat de Catalunya.

Atès que el CTTI no disposa dels mitjans tècnics ni humans adients per realitzar el servei de manteniment i recalibratge dels equips de monitoratge de la xarxa SMRF, és necessari contractar aquests serveis per quatre (4) anys a partir de la data de signatura del contracte.

II. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

II.1 OBJECTE

El contracte de manteniment dels equips de monitoratge de la xarxa SMRF que es pretén contractar comprèn el servei de manteniment dels 313 equips de monitoratge propietat de la Generalitat de Catalunya, el recalibratge d'aquests 313 equips i el dels 50 equips portàtils de mesura de camp elèctric (model SMP) propietat del CTTI.

En aquest sentit, necessitem contractar aquests serveis per quatre (4) anys a partir de la data de signatura del contracte.

L'objectiu d'aquesta licitació és contractar els serveis següents:

1.1 Manteniment i monitoratge dels equips

Per assolir el funcionament òptim, la xarxa SMRF requereix dur a terme el manteniment general i el monitoratge dels nivells mesurats per tots els equips que conformen la xarxa SMRF i del centre de control. Això compren els serveis següents:

- Manteniment i gestió d'incidències.
- Monitoratge dels nivells mesurats.
- Recalibratge ENAC.
- Informe mensual dels serveis d'operació i manteniment, indicant, entre d'altres aspectes, les actuacions realitzades, l'estat dels equips de monitoratge i les incidències detectades i resoltes. Aquest informe s'enviarà per part de l'adjudicatari als responsables del contracte del CTTI, entre els dies 1 i 5 naturals de cada mes. El format concret d'aquest informe es definirà amb l'adjudicatari un cop s'adjudiqui la licitació i s'indican els destinataris del mateix.
- Recalibratge ENAC dels 313 equips de monitoratge.
- Recalibratge ENAC dels 50 equips portàtils de mesura de camp elèctric (SMP) propietat del CTTI.

El detall de les feines que inclou cadascun d'aquests serveis s'especifica en el següent apartat.

II.2 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS.

II.2.1 Manteniment i gestió d'incidències.

II.2.1.1 Manteniment preventiu anual.

L'adjudicatari haurà de realitzar un manteniment preventiu anual dels sistemes instal·lats associats als equips de monitoratge que consistirà en la revisió del funcionament i de l'estat de conservació de l'equip (neteja i revisió

de l'orientació de les plaques solars, canvi de bateries, etc.). En el supòsit que en la propera adjudicació del contracte del servei de telefonia mòbil corporatiu de la Generalitat de Catalunya l'empresa adjudicatària sigui diferent de l'actual, durant el primer any després de dita adjudicació, s'aprofitarà el manteniment preventiu per fer el canvi de SIM.

II.2.1.2 Manteniment correctiu i gestió d'incidències

Aquest servei cobreix les incidències que pugui haver en els equips i que aquestes no siguin responsabilitat de l'adjudicatari, independentment de si estan o no en període de garantia.

Dins aquest servei s'inclou:

- La detecció i el diagnòstic d'incidències
- La comunicació de les incidències a la persona de contacte del CTTI (via correu electrònic) i l'actualització contínua del seu estat fins al seu tancament.
- Les gestions amb els diferents actors implicats en la xarxa SMRF i els desplaçaments necessaris per a la resolució de les incidències.

Les diverses incidències que es poden presentar poden agrupar-se de la següent manera:

- Incidències lleus responsabilitat de l'usuari

La majoria dels casos són deguts a pèrdues d'alimentació per causes menors: equip desendollat, diferencial caigut, etc., que impliquen localitzar la persona de contacte, esbrinar la causa del mal funcionament i desplaçar-se al lloc d'instal·lació en cas necessari.

A la part de programari hi pot haver alguna lleu incidència per una manipulació incorrecta del mateix, així com el suport continu, principalment telefònic, d'ús de les diferents funcionalitats.

- Incidències per avaria

En cas d'avaría, si l'equip està en garantia i la causa de la mateixa es pot acollir a l'esmentada garantia, es repararà l'equip sense cost. Si l'equip no està en garantia o si la causa de l'avaría no es pot acollir a la garantia, es facturarà només la reparació (mà d'obra i materials) i el recalibratge en cas necessari, però no es facturaran els desplaçaments ni les gestions, atès que s'entén que formen part d'aquest servei de gestió d'incidències.

- Incidències per altres factors

Les incidències per altres factors estan cobertes per l'assegurança dels equips. Es facturaran els treballs que calgui realitzar (mà d'obra, materials i desplaçaments i recalibratge en cas necessari).

II.2.1.2 Gestió de permisos

En el cas de canvi d'emplaçament dels equips, l'empresa adjudicatària haurà de gestionar les autoritzacions de la propietat de la nova ubicació dels equips, que inclou la recerca del lloc d'instal·lació adequat, en col·laboració amb l'Ajuntament respectiu, així com l'obtenció de l'autorització signada de la propietat del lloc on s'hagi d'instal·lar l'equip.

L'adjudicatari haurà de mantenir actualitzada la documentació dels equips i dels emplaçaments (p. ex: permisos, certificacions, informes d'ajuntaments, fotos, etc.), tant en format paper com en electrònic, juntament amb una base de dades que inclogui tota aquesta informació. El CTTI haurà de disposar sempre de tota aquesta informació actualitzada.

II.2.2 Monitoratge dels nivells mesurats.

Cada dia laborable, es controlarà la totalitat dels equips de monitoratge de la xarxa SMRF, per tal d'assegurar que tota la xarxa funcioni de forma correcta.

El detall i la periodicitat de les operacions a realitzar són les següents:

- Diàriament
 - Comprovar que el lloc web públic estigui en funcionament i informar la persona de contacte del CTTI en cas de incidències.
 - Comprovar el correcte funcionament dels equips i de la gestió de les possibles alarmes rebudes al centre de control des dels equips.
 - Comprovar el correcte funcionament de les comunicacions entre els equips de monitoratge i el centre de control.
 - Programar una descàrrega dels nivells mesurats dels equips de monitoratge, en el cas eventual que els equips no hagin enviat les mesures el dia anterior i restituir posteriorment l'hora programada.

II.2.3 Recalibratge ENAC.

Equips de monitoratge:

Els equips de monitoratge han d'estar calibrats individualment. El calibratge dels equips ha de tenir el certificat ENAC o bé d'un altre membre de la xarxa europea

d'acreditació EA (*European Network for Accreditation*). Cal presentar un certificat global de marge freqüencial.

Inicialment, els equips tenen un calibratge oficial de fàbrica amb acreditació ENAC. Tot i que el fabricant recomana recalibrar els equips cada dos anys, el CTTI podrà decidir allargar aquest termini en funció de si els nivells mesurats presenten o no variacions que puguin fer sospitar d'una possible desviació de mesura d'un equip concret.

La contractació de recalibratge dels equips de monitoratge inclou les operacions següents:

- Desplaçament.
- Desinstal·lació i instal·lació.
- Recalibratge pròpiament dit.
- Nova posada en funcionament de l'equip un cop calibrat.

En finalitzar el procés de recalibratge, l'adjudicatari haurà de lliurar al CTTI els certificats individuals del recalibratge ENAC dels equips.

Equips portàtils (SMP):

Durant el primer any de contracte s'haurà de recalibrar, amb certificat ENAC, els 50 equips portàtils de mesura de camp elèctric (SMP).

La contractació de recalibratge dels equips portàtils inclou les operacions següents:

- Recollida dels 50 equips portàtils a la seu del CTTI.
- Recalibratge pròpiament dit.
- Lliurament dels 50 equips portàtils amb els certificats de calibració ENAC a la seu del CTTI.

Pla de treball de recalibratge d'equips de monitoratge i equips portàtils:

En la taula següent es preveu el pla de treball per el recalibratge dels 313 equips.

TIPUS EQUIP A RECALIBRAR	Any 1	Any 2	Any 3	Any 4
EQUIP BANDA TELEFONIA MÒBIL	3	2	3	2
EQUIP BANDA AMPLA	74	74	74	74
EQUIP BAIXA FREQUÈNCIA	2	2	2	1
EQUIP PORTÀTIL	50	0	0	0

En cas d'executar-se la pròrroga, no es preveuen fer recalibratges.

II.2.4 Informes dels serveis d'operació i manteniment.

L'adjudicatari elaborarà un informe amb periodicitat indicada sobre els serveis d'operació, manteniment i gestió d'incidències prestats.

Independentment dels informes sobre els serveis prestats que elabori, l'adjudicatari haurà de facilitar de forma detallada tota la informació desagregada per tal que el CTTI pugui realitzar l'explotació lliure de les dades.

Els informes dels serveis d'operació, manteniment i gestió d'incidències a elaborar per part de l'adjudicatari són els següents:

- Manteniment correctiu (periodicitat mensual)
 - Taules resum amb el total d'incidències ateses indicant:
 - Dades de l'equip afectat (Número de sèrie, ubicació, adreça, etc.)
 - Tipologia de la incidència.
 - Descripció de la incidència.
 - Descripció de la solució.
 - Data d'inici d'incidència.
 - Data de la primera actuació.
 - Data de resolució de la incidència.
 - Estat de l'equip afectat.
- Operació (periodicitat trimestral)
 - Actuacions realitzades sobre els equips fora del manteniment correctiu (canvis d'ubicació, obtenció de nova documentació, recalibratges, etc.).
- Manteniment preventiu (periodicitat trimestral)
 - Calendari de visites actualitzat i resultat de les visites realitzades.
- Monitoratge (periodicitat trimestral)
 - Gràfiques d'activitat de cada equip, indicant el temps en què cadascun no ha estat operatiu o hi ha hagut una manca de connectivitat: valors de disponibilitat de cada equip (en nombre absolut d'hores i % mensuals).
- Funcionament de la xarxa (periodicitat trimestral)
 - Anàlisi dels nivells mesurats pels equips de monitoratge de la xarxa, indicant aquells equips que presentin variacions en els nivells mesurats remarcables.
- Altres

- Problemes detectats en el sistema, procedimentals i/o amb altres actors de la xarxa SMRF, propostes de manteniment evolutiu, actuacions pendents, etc.

L'adjudicatari haurà de lliurar els informes de periodicitat mensual en format electrònic durant els primers set (7) dies laborables de cada mes.

El CTTI retornarà a l'adjudicatari aquells informes que continguin els següents tipus d'errors:

- Errors de format: informes que no compleixin els requisits acordats conjuntament entre l'adjudicatari i el CTTI.
- Errors de contingut: informes amb dades que el CTTI consideri no correctes, inadequades o bé on hi manquin dades bàsiques.

L'adjudicatari haurà de tornar a lliurar l'informe corregit al CTTI en un termini màxim de 24 h.

II.2.5 Garanties.

Totes les actuacions que es realitzin tindran una garantia mínima de sis (6) mesos.

III. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

III.1 ESTRUCTURA ORGANITZATIVA PER A PRESAR EL SERVEI.

III.1.1 Descripció dels perfils requerits

En aquest apartat es descriuen les funcions assignades a cada perfil.

- Responsable de servei:

Aquest perfil serà el responsable front al CTTI de garantir que la prestació del servei és correcta, és a dir, de garantir el servei, assegurant l'optimització del mateix i per tant minimitzant els riscos. Haurà de disposar de titulació mínima de grau de telecomunicacions o electrònica i acreditar una experiència mínima de 3 anys en funcions equiparables a les requerides en el present plec.

Haurà de realitzar principalment les següents funcions:

- Garantir la prestació del servei tal com s'especifica en el plec, garantint tots i cadascun dels temps de resposta demanats, i que el CTTI pugui requerir.
- Realitzar funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents components del servei.
- Vetllar per la correcta coordinació dels serveis i treballs, tot garantint-ne l'assoliment dels objectius.
- Detecció d'oportunitats de millora.
- Gestió dels Riscos detectats així com la presentació del pla de mitigació dels mateixos.
- Punt de contacte central amb CTTI respecte a la gestió del servei, amb visió global i transversal.
- Vetllar per tal que tots els recursos adscrits al contracte coneguin i compleixin la normativa vigent per la protecció, salut i seguretat.

- Tècnic especialista:

Aquest perfil serà el responsable de dur a terme les actuacions requerides en el plec. Haurà de tenir formació tècnica en telecomunicacions o electrònica i acreditar una experiència mínima d'un any en tasques equiparables a les requerides en el present plec.

Les funcions d'aquest perfil seran les següents:

- Desplaçaments als diferents emplaçaments per dur a terme les actuacions requerides.
- Fer seguiment dels diferents equips per assegurar-ne el correcte funcionament i detectar incidències.
- Reportar l'estat dels equips al responsable de servei.

III.1.2 Proposta Tècnica i Organitzativa

L'adjudicatari haurà de definir clarament l'organització jeràrquica i funcional per donar resposta als requeriments definits en aquest plec, indicant en nombre de tècnics disponibles per donar el servei requerit en aquest plec i com es garantirà el servei en períodes de vacances o per cobrir eventuais baixes laborals. La estructura organitzativa mínima estarà formada amb un responsable de servei i un (1) tècnic especialista.

III.2 HORARIS.

L'adjudicatari haurà garantir l'atenció i prestació del servei durant l'horari de 8h a 17h els dies laborables, segons el calendari laboral de Barcelona, de dilluns a divendres.

III.3 LOCALITZACIÓ FÍSICA.

Els professionals que formin part d'aquest servei estaran ubicats principalment en les instal·lacions pròpies del licitador, excepte aquells que per necessitats del servei s'hagin de desplaçar a les ubicacions dels equips de monitoratge.

Eventualment, es podran realitzar reunions de seguiment de forma presencial en les dependències del CTTI.

III.4 DEURE DE CONFIDENCIALITAT.

El personal de l'empresa homologada ha de mantenir absoluta confidencialitat i estricte secret sobre la informació coneguda arrel de l'execució dels serveis contractats. Aquesta obligació de confidencialitat té caràcter indefinit i subsistirà inclús després d'haver cessat la seva relació laboral amb el Contractista.

L'empresa homologada ha de comunicar aquesta obligació de confidencialitat al seu personal i ha de controlar el seu compliment.

L'empresa homologada ha de posar en coneixement del CTTI, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de la informació.

III.5 GESTIÓ MEDIAMBIENTAL I GESTIÓ D'ACTIUS RETIRATS.

En matèria de restriccions a la utilització de determinades substàncies perilloses i sobre la gestió dels residus dels productes elèctrics i electrònics, seran d'aplicació la Llei 22/2011, de

28 de juliol, de residus i sòls contaminats, el Reial Decret 219/2013, de 22 de març, sobre restriccions a la utilització de determinades substàncies perilloses en aparells elèctrics i electrònics, i el Reial Decret 110/2015, de 20 de febrer, sobre residus d'aparells.

L'adjudicatari haurà de garantir la retirada i reciclatge de tot aquell material que es doni de baixa o s'hagi de substituir.

Quan es tracti d'actius de la Generalitat l'adjudicatari haurà d'emmagatzemar els productes en magatzems propis mentre realitza el procés de desalienació necessari abans de procedir al reciclatge segons les normatives mediambientals vigents.

Aquells actius que es puguin reutilitzar s'emmagatzemaran per futures peticions i la resta es reciclaran de forma adequada.

III.6 COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I COORDINACIÓ EMPRESARIAL.

L'adjudicatari així com les empreses subcontractades o filials o vinculades, hauran de complir en tot moment, amb les disposicions establertes en la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i reglamentació que la desenvolupa i/o modifica, amb especial atenció al Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel que es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'adjudicatari, les empreses subcontractades així com llurs empreses filials o vinculades, hauran de complir en tot moment amb les normes i procediments establerts pel CTTI.

Amb l'objectiu d'acreditar el compliment dels requisits legals en matèria preventiva, l'adjudicatari facilitarà, mitjançant la Plataforma SG-RED (<https://gencat.sgred.net/>) i en un termini màxim de 10 dies laborables a comptar des del moment en que hagi estat habilitat per accedir a l'esmentada plataforma, tota la documentació sol·licitada pel CTTI d'acord amb el procediment de Coordinació d'Activitats Empresarials en Prevenció de Riscos Laborals.

L'adjudicatari es compromet a mantenir vigent i actualitzada la documentació al llarg de tota la vigència del contracte.

Les conseqüències o penalitats per l'incompliment d'aquesta clàusula i/o per la observació per part del CTTI que L'adjudicatari incorre en infraccions recollides a la secció 2a del Reial Decret Legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social seran les següents:

- En cas d'incompliment s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a la seguretat i salut dels treballadors i empreses concurrents, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cadascuna de les penalitats no podrà

excedir el 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.

- En funció de la gravetat dels fets i d'acord a l'establert a l'art. 21 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, l'òrgan de contractació podrà aturar l'activitat i prendre les mesures indicades a l'apartat a) i c), quan escaigui,
- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'autoritat laboral competent en matèria de prevenció de riscos laborals.

IV. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

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

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

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

IV.1 Indicadors

En la prestació del servei de manteniment es determinen els següents indicadors.

- SMRF.01: Temps d'atenció incidències
 - Per incidències en equips de monitoratge no ateses en una setmana s'aplicarà una penalització equivalent al cost de manteniment trimestral d'un equip de monitoratge.
- SMRF.02: Recalibratges fora de termini:
 - Per recalibratges no realitzats dins del període planificat s'aplicarà una penalització equivalent al 10% del cost del recalibratge no realitzat.

Aquests indicadors es detallen en l'annex I. ANS.

IV.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. Agrupa diferents ANS d'un mateix tipus.
 - Disponibilitat del servei
 - Gestió d'incidències
 - Gestió de la provisió
 - Consultes
 - Qualitat
 - Reporting
 - Seguretat
 - Gestió esdeveniments
- 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.
- Llindar de penalització. Valor que defineix a partir de quan s'aplicarà penalització per incompliment del nivell de servei exigít.
- Penalització màxima (PPMax). Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de llindar objectiu definit:

V. MODEL DE RELACIÓ DE GOVERNANÇA DEL CONTRACTE

V.1 Objectiu

El model de governança TIC de la Generalitat de Catalunya té com a objectiu gestionar de manera eficient i eficaç els recursos TIC disponibles, per tal de garantir el millor servei que doni resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives dels departaments i entitats.

En concret aquest model pretén assolir els següents objectius estratègics principals:

- **Qualitat:** Garantir la qualitat en la prestació de serveis i la satisfacció dels usuaris, segons les necessitats dels diferents departaments i entitats de la Generalitat.
- **Eficiència:** Optimitzar l'ús dels recursos gràcies a la cerca d'eficiències, sinergies i optimització.
- **Innovació:** Transformar i innovar a l'administració d'acord amb l'estratègia transversal de les TIC de la Generalitat i de cada un dels departaments i entitats.
- **Seguretat:** Garantir que tots els serveis TIC prestats incorporen les mesures de seguretat necessàries d'acord a les directrius de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i els equips estan preparats per fer front a possibles incidents de ciberseguretat.
- **Coneixement:** Generar coneixement a partir de la informació gestionada amb les TIC, per donar resposta a les necessitats i a la presa de decisions en l'àmbit del negoci dels departaments i entitats.

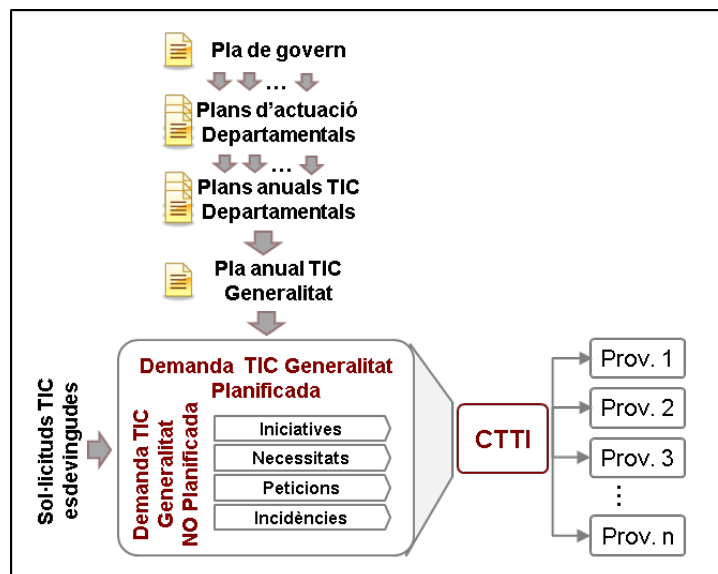
V.2 Abast

El model de prestació de serveis TIC està definit com un escenari multi proveïdor amb externalització de serveis tecnològics. El responsable de l'estratègia i el Govern TIC és el CTTI i el model de governança estableix el model de relació entre els diferents actors implicats (Generalitat, CTTI, i proveïdors). Així, doncs, aquest model de relació estableix les activitats, entrades i sortides dels diferents comitès que el configuren, així com els mecanismes de seguiment per assegurar que la governança es duu a terme de la manera més eficaç i eficient possible.

V.3 Context de serveis

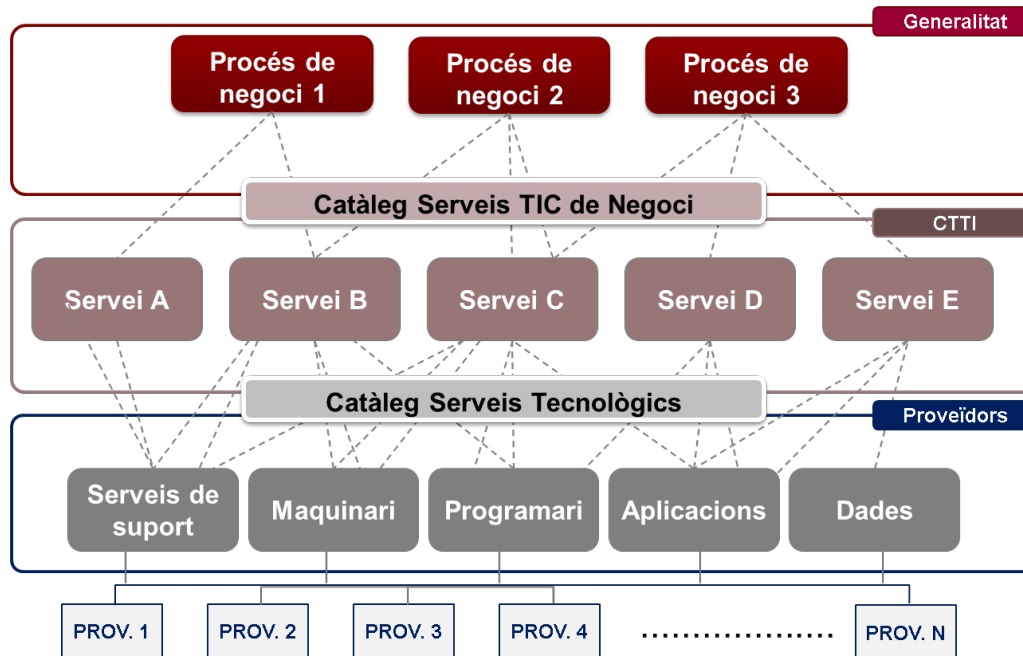
En el model de prestació de serveis TIC, el CTTI és el responsable de canalitzar tota la demanda TIC de la Generalitat, classificar-la, optimitzar-la, prioritzar-la i executar-la mitjançant els diferents proveïdors.

La demanda TIC de la Generalitat, inclou qualsevol sol·licitud TIC i comprèn les següents tipologies:



- **Iniciatives:** Són aquelles sol·licituds d'àmbit TIC, les quals el CTTI no pot oferir amb peces ni elements ni serveis tecnològics establerts i contractats. Serien necessitats que ni des del punt de vista estratègic ni tàctic s'havien considerat fins al moment, o que dins del model no són considerades, i per a les quals no hi ha els mecanismes establerts per prestar-les. Conformen el catàleg de serveis en desenvolupament, i un cop desenvolupades poden esdevenir solucions o peticions del catàleg de serveis TIC de negoci.
- **Necessitats:** Són aquelles sol·licituds d'àmbit TIC, que el CTTI pot oferir amb peces, elements i serveis tecnològics, però que, per prestar-les es requereix una interpretació i conceptualització de la necessitat i dels requeriments, i es requereix que es determini quins blocs i elements tecnològics donen resposta. Conformen el catàleg de solucions, que contindrà, per exemple, construir una aplicació que doni resposta a un procés de negoci, afegir una nova funcionalitat a una aplicació existent, dotar de telefonia a un nou edifici Generalitat, etc.
- **Peticions:** Són aquelles sol·licituds d'àmbit TIC que es poden oferir amb peces, elements i serveis tecnològics, els atributs de les quals estan predefinits i el seu circuit de prestació està automatitzat i, per tant, no requereixen interpretació ni conceptualització. Conformen el catàleg de prestacions, que contindrà, per exemple, un telèfon mòbil, activació del roaming, instal·lació d'un programa ofimàtic, accés a una aplicació, restabliment de contrasenya, entre d'altres.
- **Incidències:** Són aquelles sol·licituds que tenen com a finalitat restaurar la interrupció, degradació, mal funcionament o qualitat d'un servei TIC que està lliurat i inventariat. Per exemple, no puc accedir a l'aplicació, el telèfon no funciona, el PC no arrenca, aquesta aplicació s'ha quedat penjada quan li introdueixo aquestes dades, etc.

Per donar resposta a aquesta demanda TIC, el CTTI disposarà d'un catàleg de serveis TIC de negoci; que es componrà de les peces, elements, i serveis tecnològics dels catàlegs de serveis tecnològics dels diferents proveïdors.



L'interlocutor de la demanda TIC amb els departaments i entitats és el CTTI, i és el CTTI qui canalitzarà i gestionarà aquesta demanda cap als diferents proveïdors que presten els serveis tecnològics.

Aquesta canalització (gestió de la demanda) es tractarà mitjançant la gestió de projectes (per les iniciatives i necessitats), i la gestió de serveis (per les peticions i incidències). El model de provisió dels serveis tecnològics que conformaran els serveis TIC de negoci es tractarà mitjançant la gestió de l'aprovisionament.

En cas que el proveïdor rebi directament alguna sol·licitud d'iniciativa o necessitat, per part d'un departament o entitat, haurà de ser redireccionada a l'òrgan gestor del CTTI encarregat de la demanda. Per les peticions i incidències, el grau d'automatització determinarà la recepció directa d'aquestes pel proveïdor, mitjançant les eines de suport a la gestió dels serveis del CTTI.

V.4 Model de relació

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats del proveïdor i del CTTI en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació dels serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb el CTTI, així com els

mecanismes de control propis de cada servei i funció transversal. L'equip de treball dels proveïdors haurà de disposar del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per a desenvolupar les tasques assignades.

El model de relació es sustenta en una estructura de competències i funcions que recauen sobre un esquelet de responsables del proveïdor, els quals es relacionaran amb el CTTI en base a 3 nivells (estratègic, tàctic i operatiu).

El proveïdor assignarà al CTTI els responsables que sostindran el Model de Relació. L'equip de responsables haurà de disposar igualment del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per desenvolupar les funcions i responsabilitats assignades.

V.4.1 Nivells del model de relació

Els nivells funcionals del model de relació són el nivell estratègic, el tàctic (visió de negoci i visió tecnològica) i l'operatiu.

Tant l'adjudicatari com el CTTI es comprometen a què les decisions preses en un nivell flueixin al nivell posterior o anterior.

V.4.1.1 Nivell Estratègic

A nivell estratègic, el CTTI i els proveïdors tindran un intercanvi d'experiències i visions sobre l'estat de l'art dels serveis i les tendències d'evolució tecnològica d'aquests.

Els assistents per part de l'adjudicatari als comitès d'aquest nivell hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos de serveis.

El nivell estratègic, des de la perspectiva de l'eix proveïdor, és el nivell màxim de seguiment del contracte i la prestació del servei. Des d'aquest nivell, s'eleva a l'òrgan de contractació les propostes d'actuació en aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.

V.4.1.2 Nivell Tàctic

En aquest nivell es farà un seguiment exhaustiu de l'execució dels serveis tecnològics i de negoci i dels contractes i s'eleva al nivell estratègic aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.

V.4.1.3 Nivell Operatiu

Aquest nivell té com a objectiu l'operació diària del servei segons els procediments desenvolupats i tractar les problemàtiques específiques que afectin el servei prestat.

V.4.2 Òrgans de Gestió (Comitès)

A continuació es descriuen la composició dels diferents comitès entre el CTTI i el proveïdor, així com altres actors de la Generalitat, i el seu funcionament, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució dels serveis descrites en aquest plec.

Aquests comitès tindran també com a funció executar els mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

El licitador haurà de fer explícita l'estructura i funcionament dels Comitès de relació i coordinació que siguin precisos per mantenir una interlocució permanent amb els actors involucrats en el procés.

Si així ho estimés convenient, el CTTI podrà exigir canvis en la freqüència de celebració de les reunions, així com sol·licitar reunions extraordinàries de seguiment.

De forma extraordinària, i sota la supervisió del comitè de nivell tàctic, podrà formar-se un equip de treball de caràcter temporal amb objectius específics acordats prèviament.

Tant el proveïdor com el CTTI es comprometran a què les decisions preses en un nivell flueixin al nivell posterior o anterior.

A continuació es descriuen els diferents comitès identificats anteriorment amb la següent estructura a títol enunciatiu, sens perjudici que al llarg de l'execució del servei es puguin ajustar les característiques de cada comitè (Participants, Objectius, Entrades, Sortides, etc.). En aquest sentit, el proveïdor haurà d'incorporar als diferents comitès les persones responsables de cada àmbit d'execució en funció dels temes específics a tractar en el comitè.

V.4.2.1 Comitè Executiu

Format pel responsable de compte i de serveis, així com els representants que el CTTI determini.

Títol		
Comitè Executiu		
Participants mínims	Objectius / Temes	
CTTI	- Marcar les directrius tàctiques del contracte.	
- Responsable del seguiment del contracte - Responsable del servei - Altres assistents (si escau)	- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants de seguretat (riscos, incidents del període, projectes en curs).	
Generalitat	- Informar i proposar al comitè estratègic les possibles modificacions del contracte que s'hagin de dur a terme.	
- Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau)	- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les al comitè estratègic. - Acordar els quadres de comandament del contracte. - Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord amb els acords de nivells de servei definits. - Traslladar les directrius tàctiques al nivell operatiu. - Planificar, prioritzar i revisar les activitats. - Fer el seguiment de les obligacions contractuals i del model econòmic del contracte. - Desenvolupar propostes d'innovació en línia amb l'estratègia transversal del CTTI.	
Proveïdor		
- Responsable de compte - Responsables de serveis - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)		
Entrades		Sortides
- Informes i quadres de comandament de seguiment del servei. - Actes comitès operatius . - Actes comitès operatius de seguretat. - Decisions a prendre.		- Acta (signada digitalment entre les parts). - Decisions preses. - Propostes al comitè estratègic
Periodicitat		

- Trimestral o a petició del CTTI.

V.4.2.3 Comitè Operatiu

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

Títol	
Comitè Operatiu	
Participants mínims	Objectius / Temes
CTTI	- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als ANS. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Realitzar el seguiment de l'operació diària del servei, i verificar la correcta gestió de peticions, canvis, problemes i incidents. - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis. - Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en els serveis. - Escalat de possibles millores detectades en el servei. - Tractament de les problemàtiques específiques. - Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia i necessitat de negoci del departament o entitat.
- Responsable de servei - Responsable del seguiment del contracte (si escau) - Altres assistents (si escau)	
Proveïdor	
- Responsables de serveis - Responsables operatius del servei	
Entrades	Sortides
- Informes operatius de seguiment del servei. - Anàlisi i propostes de millora. - Decisions a prendre.	- Acta (signada digitalment entre les parts) - Propostes al comitè executiu. - Nous procediments operatius.
Periodicitat	
- Mensual o a petició del CTTI.	

V.4.3 Estructura de responsabilitats

En aquest apartat s'indiquen els rols que participaran en els diferents comitès amb les funcions i responsabilitats específiques pels serveis objecte d'aquesta licitació.

L'empresa licitadora haurà de presentar un esquema organitzatiu correctament dimensionat que asseguri la cobertura del servei requerit.

Tot seguit s'identifiquen els rols responsables del proveïdor per a l'assegurament del compliment de les condicions d'execució.

V.4.3.1 Responsable de compte

Aquesta figura és única per proveïdor. És la figura de referència per tots els contractes entre el CTTI i el proveïdor i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. El responsable de compte ha de tindre capacitat decisòria sobre el servei, especialment en el cas de les UTE's. 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 a la devolució d'aquest. 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 es destaquen:

- Consolidar i aportar al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada d'acord amb el coneixement del model) que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida del contracte.
- Ser l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídica-legal per a tots els serveis/contractes prestats pel proveïdor. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte als 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 el proveïdor.
- 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.

V.4.3.2 Responsables de serveis

El proveïdor assignarà un responsable per cadascun dels serveis prestats tenint en compte els eixos del model de relació. Per tal de garantir l'assoliment de l'objectiu del model de disposar d'un servei totalment alineat a les necessitats dels diferents departaments i entitats, en el cas que el servei requereixi incorporar l'eix de relació d'àmbit departamental del model de relació, el proveïdor haurà d'assignar un responsable de servei específicament a cada departament o entitat al que presti servei. Haurà també d'assignar un responsable del servei des de la perspectiva transversal d'aquest. Les seves principals responsabilitats són:

- La gestió i seguiment diari del servei, així com la resolució de conflictes i redimensionament temporal o permanent d'aquest.

- Manteniment del registre de l'evolució del servei per a posteriorment poder elaborar els informes de servei i justificar el compliment dels ANS.
- Seguiment i control dels recursos assignats als serveis.
- Analitzar qualsevol desviació i situacions de gravetat dins la qualitat, terminis o abast del servei.
- A nivell transversal, realitzar el control de costos, l'estimació d'esforços i el seu seguiment.
- A nivell transversal, analitzar les modificacions en abast i cost del servei que es puguin derivar i interpretar aquestes modificacions respecte dels contractes vigents. En cas que no impliquin una modificació contractual, ser el garant de formalitzar i implementar internament a la seva organització els acords presos.
- Assegurar la bona col·laboració entre els diferents proveïdors amb qui s'han de relacionar per tal de millorar el servei de negoci final.

V.4.3.3 Responsable de control de gestió

És la figura que consolidarà i aportarà al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada d'acord amb el coneixement del model), que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida del contracte. Serà 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.

V.4.3.4 Responsable jurídic

Serà l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídica-legal per tots els serveis/contractes prestats pel proveïdor. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte als contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuals.

V.4.3.5 Responsable de facturació

Haurà de facilitar 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. Vetllarà i assegurarà que el proveïdor:

- Facilita la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI.
- Presenta la factura, i el detall per cada element / concepte dels imports facturats, adequant-se als següents criteris:
 - Detall complet de tots els elements de cost facturats, identificant les unitats mínimes de cost.

- Tipificació i codificació dels elements de cost facturats.
- El format de codificació i criteris de tipificació es validaran de forma conjunta.
- Col·labora en el procés de la conciliació.

V.4.3.6 Responsable d'arquitectura

És el responsable de coordinar i harmonitzar l'aplicació de l'arquitectura corporativa en els sistemes d'informació i serveis a construir o mantenir pel proveïdor. Les seves principals responsabilitats són:

- Vetllar pel compliment dels principis associats als diferents dominis, i pel compliment dels estàndards d'arquitectura corporativa TIC.
- Proposar i incorporar noves arquitectures TIC alhora que es mantenen i/o evolucionen les existents (funció d'innovació).
- Vetllar per la coherència en l'aplicació de l'arquitectura corporativa TIC.
- Identificar els components reutilitzables i promocionar-ne tant la generació com l'ús.
- Proporcionar un mecanisme de control, fonamental per assegurar el compliment efectiu dels estàndards d'arquitectura corporativa TIC.

V.4.3.7 Responsable d'innovació

És el responsable de gestionar i dirigir el procés d'innovació intern a la seva organització dissenyat i orientat a les necessitats del CTTI, esdevenint el màxim responsable del proveïdor en l'àmbit de la innovació davant del CTTI. Les seves principals responsabilitats són:

- Proposar, de forma sistemàtica i proactiva, idees, oportunitats, reptes innovadors, PoCs i projectes pilots al CTTI.
- Dissenyar, gestionar i implementar un model de relació amb l'ecosistema d'innovació centrat en la seva organització que connecti aquest amb l'ecosistema d'innovació del CTTI.
- Realitzar el seguiment del procés d'innovació i d'avaluar els seus resultats.

V.4.3.8 Responsable de projectes

És el responsable d'assegurar la visió global del seguiment dels projectes adjudicats al proveïdor. Serà responsabilitat d'aquesta figura transmetre i coordinar l'aplicació de la metodologia establerta pel CTTI per la gestió de projectes en el proveïdor.

V.4.3.9 Responsable d'operació de suport i de provisió del servei

És el responsable del compliment dels processos de gestió de peticions, incidències, coneixement, problemes i esdeveniments (suport) i de gestió de configuració i inventari, canvis, versions i desplegaments (provisió). Com a principals funcions haurà de:

- Assegurar la presa de decisió operativa directa entre CTTI i la seva organització.
- Assegurar la coordinació amb el SAU per a tots els processos.
- Assegurar una bona relació i coordinació entre els equips sota la seva responsabilitat per tal de complir les activitats associades a tots els processos de gestió definits, i amb responsabilitat sobre l'empresa.

V.4.3.10 Responsable de qualitat

Serà responsable de:

- Assegurar l'existència d'un pla de qualitat pels projectes, serveis i aplicacions.
- L'assegurament de la qualitat.
- La verificació de l'execució del control de la qualitat.

V.4.3.11 Referent de Govern de la dada

El govern de la dada en els processos de gestió i prestació dels serveis TIC és imprescindible per a la presa de decisions, la gestió de riscos i la seva millora continua.

El CTTI disposa d'un model propi de gestió de la dada en els sistemes d'informació de suport als processos interns, tant operatius com de gestió dels serveis TIC que presta a la Generalitat.

Aquesta cultura de govern de la dada no es sistèmica si no arriba a les empreses proveïdores del CTTI. És per això que es fa necessari que cada proveïdor disposi de la figura de responsable de govern de la dada en relació a les dades involucrades en la prestació del servei objecte del contracte.

El referent de govern de la dada és l'encarregat de transmetre la cultura de la dada única dins la seva organització, sempre en relació al servei objecte del contracte, i treballar en estreta col·laboració amb el responsable corresponent del CTTI. Aquesta col·laboració ha de garantir que el CTTI disposa de dades, informes, indicadors, mètriques i mesures necessàries per enriquir l'analítica dels serveis. El referent participarà en la definició, explotació i manteniment d'aquests elements d'anàlisi i es responsabilitzarà de la seva qualitat i disponibilitat.

Les funcions del rol de referent del govern de la dada seran:

- Difusió de la cultura de la dada del CTTI a l'equip propi.
- Creació d'elements d'anàlisi relacionats amb la prestació del servei.
- Interlocució bidireccional entre el CTTI i l'equip propi en relació a les necessitats d'intercanvi i accés a la informació.

- Garant de la qualitat i disponibilitat de la informació requerida pel CTTI, en la forma i periodicitat establerta.

V.4.3.12 Responsable de seguretat i continuïtat

Aquest responsable és únic per proveïdor, i és la figura de referència pel que fa a ciberseguretat per tots els contractes entre el CTTI i el proveïdor. Ha de liderar i garantir que els serveis prestats pel proveïdor assoleixen els requeriments de seguretat sol·licitats.

Serà responsable de:

- Actuar com a enllaç entre el proveïdor i els diferents agents implicats (CTTI, Agència de Ciberseguretat, oficina QA de ciberseguretat) quan es tractin temes de seguretat.
- Garantir, liderar i impulsar el compliment del marc normatiu de seguretat de la Generalitat de Catalunya dins la seva organització, assegurant la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives, i jurídiques); així com les directrius en matèria de seguretat definides per l'Agència de Ciberseguretat.
- Coordinar reunions de seguiment periòdiques amb CTTI i l'Agència de Ciberseguretat per informar del grau d'adequació dels serveis al model de seguretat de la Generalitat de Catalunya, identificar-ne els riscos més rellevants i proposar plans d'acció per la seva mitigació.
- Que tot el personal de l'empresa que prestarà serveis al CTTI i la Generalitat, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat, focalitzant-se en el marc normatiu de la Generalitat i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.
- Assegurar la informació regular al CTTI, Oficina QA de ciberseguretat i a l'Agència de Ciberseguretat segons els terminis marcats, de tot el relacionat amb la seguretat (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, etc.).
- Assegurar que tot el personal del proveïdor que hagi de tractar dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible o superior signin un Acord de Confidencialitat Individual. El CTTI i l'Agència de Ciberseguretat podran auditar aquest aspecte.
- Coordinació operativa amb l'equip de resposta a incidents i amb el SOC de l'Agència de Ciberseguretat davant incidents o possibles amenaces de ciberseguretat (lliurament d'evidències per la gestió i investigació d'incidents de seguretat, suport per l'aplicació ràpida de mesures de protecció i contenció davant amenaces o ciberincidents, disposar d'informació vinculada al dispositiu, etc.).
- Utilitzar el Portal de Seguretat de forma regular per fer el seguiment de tota la informació vinculada a la seguretat dels actius de la Generalitat de Catalunya.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels plans de continuïtat i disponibilitat acordats amb el CTTI i l'Agència de Ciberseguretat.

- Garantir l'execució de proves de recuperació de desastres dels serveis objecte del contracte, de forma coordinada amb el CTTI i l'Agència de Ciberseguretat.
- Coordinar tot l'àmbit formatiu en ciberseguretat, tant les sessions formatives que s'impartiran conjuntament amb l'Agència de Ciberseguretat, com les tasques de conscienciació/formació que els tècnics hauran de traslladar als usuaris finals (recomanacions, píndoles, vídeos formatius, etc.).
- Garantir l'execució de proves de recuperació de còpies de seguretat per validar-ne la correcta execució.
- Assegurar la informació regular segons els terminis marcats, del relacionat amb la Continuitat i Disponibilitat (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, etc).

Facilitar els indicadors que es considerin oportuns per garantir els nivells de seguretat que estableixi l'Agència de Ciberseguretat i CTTI.

I. ANNEX - ANS

Codi	Nom	Descripció	Formula de càlcul / Eines	Periodicitat	Llindar de penalització	Penalització màxima PPMAX
SMRF.01	Temps d'atenció a incidències	Temps d'atenció a les incidències dels equips de monitoratge	Temps que transcorre des de la detecció o notificació d'una incidència en un equip de monitoratge i l'inici d'execució de les accions necessàries per resoldre la incidència.	Aplica per cada incidència	1 setmana	100% del cost trimestral de manteniment d'un equip de monitoratge
SMRF.02	Recalibratges fora de termini	Recalibratges realitzats fora del termini establert en la planificació prèvia del recalibratge dels equips de monitoratge.	Nombre d'equips recalibrats fora del termini planificat.	Aplica per cada equip recalibrat	1 equip	10% del cost de recalibratge dels equips afectats