

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL  
CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL I  
PROJECTES EUROPEUS DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS**

**Expedient núm.: CTTI/2024/51**

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. | <b>Suport a la gestió de la Transformació Digital i Projectes de Fons Europeus ...</b> | <b>4</b>  |
| 2.2. | <b>Suport en la definició dels processos de transformació digital .....</b>            | <b>5</b>  |
| 2.3. | <b>Gestió del canvi i comunicació .....</b>                                            | <b>5</b>  |
| 3.   | CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI .....                                                 | 6         |
| 3.1. | <b>Equip tècnic.....</b>                                                               | <b>6</b>  |
| 3.2. | <b>Calendari i horari.....</b>                                                         | <b>8</b>  |
| 3.3. | <b>Ubicació .....</b>                                                                  | <b>8</b>  |
| 3.4. | <b>Seguiment del Servei.....</b>                                                       | <b>9</b>  |
| 3.5. | <b>Garantia.....</b>                                                                   | <b>9</b>  |
| 3.6. | <b>Eines i llicències .....</b>                                                        | <b>9</b>  |
| 4.   | FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....                                                 | 11        |
| 5.   | MODEL DE RELACIÓ .....                                                                 | 12        |
| 6.   | ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....                                                        | 16        |
| 6.1. | <b>Característiques dels Indicadors .....</b>                                          | <b>16</b> |
| 6.2. | <b>Càlcul dels Indicadors .....</b>                                                    | <b>17</b> |
| 6.3. | <b>Relació ANS.....</b>                                                                | <b>19</b> |
| 6.4. | <b>Fons d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....</b>                  | <b>19</b> |
| 6.5. | <b>Modificació dels indicadors i nivells de servei.....</b>                            | <b>19</b> |
| 6.6. | <b>Aplicació dels Acords de Nivell de Servei .....</b>                                 | <b>19</b> |
|      | Annex. Detall Acords de Nivell de Servei.....                                          | 20        |

## 1. OBJECTE

L'objecte de la present contractació és un servei de suport a la transformació digital i projectes europeus del Departament de Drets Socials.

Les funcions s'estructuren en 3 àmbits:

- Suport a la gestió de la Transformació Digital i Projectes de Fons Europeus: l'objectiu és proporcionar una visió agregada dels projectes de transformació digital segons diferents nivells (estratègics, tàctics i operatius) així com oferir el suport necessari de consolidació d'informació per donar resposta a les certificacions o controls de diferents òrgans, al respecte dels projectes de fons europeus..
- Suport en la definició dels processos de transformació digital: per tal d'impulsar la transformació digital, donar suport tant als interlocutors del Departament de Drets Socials com als Consultors de negoci, en la definició del nou model dels processos de gestió del Departament, per aconseguir assolir els reptes de la transformació digital.
- Gestió del canvi i comunicació: finalment, amb la visió global anterior segons els diferents àmbits d'actuació, s'encarregarà de donar suport a la gestió del canvi dels processos i sistemes vers als diferents interlocutors del Departament assegurant la implementació de diferents models de comunicació.

El detall de les activitats a realitzar per cadascun dels àmbits es descriu en l'apartat següent "2. Descripció del servei", d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (en endavant, PPTP).

## 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els serveis a prestar en aquest contracte de suport, i que esdevenen les principals funcions i tasques a dur a terme, s'organitzen en els tres (3) àmbits següents.

A nivell general, per tots els àmbits es requereix:

- Oferir una coordinació i seguiment global de totes les iniciatives vinculades a la Transformació Digital: seguiment del pla, projectes, processos i gestió del canvi i comunicació
- Definir i impulsar metodologies per cadascun dels àmbits que ajudin a incrementar el grau de maduresa i comprensió de la transformació digital
- Proposar millores i properes accions per fixar un full de ruta i definició del model de seguiment i reporting.
- Proposar i organitzar eines de la suite office 365 per a fer-ho possible.
- Fer servir les eines corporatives de gestió (Clarity, Remedy, Value Edge, entre d'altres) així com amb les eines pròpies del Departament (actualització de Quadres de Comandament)

## 2.1. Suport a la gestió de la Transformació Digital i Projectes de Fons Europeus

- Donar suport en la gestió i coordinació del Pla de Transformació Digital del Departament de Drets Socials des del punt de vista dels 4 eixos: persones, processos, dades i tecnologia:
  - Establir i implantar metodologies per identificar les principals necessitats de transformació digital del departament i alinear les iniciatives en curs i les noves que es detectin.
  - Impulsar i facilitar la definició, seguiment i actualització dels plans de transformació digital de les tres secretaries del Departament, garantint l'alineament amb els projectes i sistemes d'informació corporatius de la Generalitat i proporcionant una visió global.
  - Definició del model d'indicadors principals de transformació digital
  - Donant suport als diferents comitès de governança mitjançant la creació del material necessari de repotting i comunicació.
- Donar suport a la gestió, seguiment i control de projectes de transformació digital, principalment els finançats amb fons europeus, garantint la seva execució amb èxit en abast, termini, cost i qualitat.
  - Recull d'informació sobre l'execució del projecte i reporting.
  - Gestió i control de la planificació i cronograma dels projectes.
  - Identificació dels riscos dels projectes i proposta de plans de mitigació.
  - Control de canvis (i impacte econòmic si se'n deriva).
  - Control de la qualitat i compliment de l'abast funcional dels lliurables.
  - Gestió del coneixement i documental dels projectes.
  - Assegurar el compliment de les metodologies definides.
- Donar suport en la gestió de la identificació de noves necessitats vinculades a l'evolució dels sistemes per impulsar la transformació digital, que inclou:
  - Recull d'informació sobre les necessitats i acompanyament en el procés de formalització de la iniciativa
  - Definició i actualització de l'inventari de peticions pendents.
  - Priorització de millores.
- Donar suport a l'Àrea TIC en l'elaboració de plecs per avançar amb els projectes de Transformació Digital, tenint en compte que, segons el plec a preparar el proveïdor del servei de suport serà incompatible amb el proveïdor executor del plec a preparar
- Donar suport en el procés de control, seguiment i certificació dels projectes de fons europeus.

- Suport al seguiment del pressupost i control econòmic dels projectes finançats amb fons europeus
- Definir i implantar metodologies i procediments per facilitar els processos de certificació de fons europeus
- Analitzar, recollir i consolidar les dades dels projectes finançats amb fons europeus per elaborar els indicadors de seguiment i la informació que calgui trametre als òrgans de control, com ara les fitxes de seguiment per l'Estat espanyol, CTTI o els indicadors de compliment de fites d'acord als objectius, entre d'altres.
- Definir models de seguiment i situació actual dels projectes i de les operacions de fons europeus, des del punt de vista de l'operació tenint en compte els seus indicadors propis.
- Assegurar la gestió del coneixement (recollida d'informació contractual, evidències de facturació, informes de certificació) vinculada a aquests projectes

## **2.2. Suport en la definició dels processos de transformació digital**

- Donar suport a la revisió i millora dels processos de negoci per assolir la transformació digital objectiu de cadascun dels projectes, així com mantenir en tot moment una orientació a generar coneixement i valor a partir de la dada, facilitant al negoci la presa de decisions.
  - Acompanyar als consultors de negoci i als referents funcionals del Departament per identificar, documentar i definir els processos crítics vinculats a la transformació digital
  - Establir i implantar metodologies orientades als referents funcionals de negoci per ajudar a identificar millores i/o definir els nous processos
  - Acompanyar als consultors de negoci i al referents funcionals del Departament per impulsar la posada en marxa dels nous processos
  - Identificar els sistemes d'informació que suporten els processos crítics i assegurar la comunicació entre els àmbits de negoci i els àmbits TIC per l'alineament dels sistemes d'informació amb aquests processos
  - Fer servir les eines que indiqui l'Àrea TIC i/o el Departament per disposar d'una base de dades de coneixement dels processos
- Cal tenir en compte que un dels punts clau de la Transformació Digital són els processos vinculats a la Governança de Dades.

## **2.3. Gestió del canvi i comunicació**

- Facilitarà l'execució de les actuacions necessàries per fer una òptima gestió del canvi, posant en valor els beneficis de la transformació digital, detectant possibles riscos i fent propostes de mitigació d'aquests riscos. Donarà suport al negoci en la coordinació i implementació de les mesures correctores que se'n puguin derivar.

- Donarà suport a l'establiment i implantació de metodologies de gestió del canvi, identificant els principals beneficis de la transformació digital, posant en valor els avantatges que suposarà per a cadascun dels actors implicats.
  - Identificarà i gestionarà les possibles dificultats i riscos que suposarà l'adopció de les noves maneres de treballar segons les funcions de cada actor, fent propostes de mitigació en base a l'elaboració de casos d'ús que s'inclouran en les activitats de formació.
- Proporcionarà el suport necessari per a l'elaboració de material de comunicació i formació, i la seva difusió en diferents jornades, canals i públic objectiu; i es farà un seguiment per a mesurar l'impacte de la comunicació i el grau de compliment dels objectius, donant suport a la creació de mecanismes per mesurar la satisfacció dels diferents actors beneficiats en relació a la transformació digital duta a terme.
  - Suport a la confecció i execució del pla de comunicació.
  - Identificació de les necessitats de comunicació mitjançant sessions de treball amb la Direcció del projecte. Suport en l'elaboració d'un pla de comunicació que contempli la definició dels seus objectius, canals de comunicació, detall de la comunicació interna i la comunicació externa; així com la definició de les principals fites i actuacions comunicatives a dur a terme
  - Identificació d'agents clau, fent una categorització d'aquests segons els seus interessos per poder identificar les necessitats comunicatives de cadascun.
  - Elaboració de casos d'èxit i difusió de bones pràctiques i d'iniciatives de TD liderades o amb participació del Departament.
  - Seguiment de l'impacte de la comunicació i del compliment dels objectius establerts en el pla.
- Treballarà de forma coordinada amb l'Àrea TIC i altres equips o oficines de suport que tinguin algun rol de relació entre la part tecnològica i les àrees funcionals de negoci

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

#### **3.1. Equip tècnic**

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

Per a la prestació dels serveis es consideraren, sense detriment de la proposta de l'adjudicatari, els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat.

- Coordinador del servei (cap de projecte) serà l'interlocutor principal i supervisarà la prestació del servei de suport, objectius i fites fixades en els diferents àmbits del servei.

#### **Suport a la Gestió de la Transformació Digital i Projectes Fons Europeus**

- Consultor/a especialista: Aquest perfil participa aportant lideratge, experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball. Es considera essencial la capacitat de relació i de gestió en aquest perfil, sent capaç d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors

que participen en els projectes de transformació digital impulsats pel Departament de Drets Socials.

Adicionalment, recau en aquesta funció la direcció adequada, eficient i en màxima qualitat del servei a través de la capacitat de diàleg, empatia i capacitat d'alineament tant amb Departament i els centres de competència de l'ATIC del Departament, com amb altres unitats del CTTI i la resta d'actors implicats en els projectes de transformació digital.

Des d'aquest perfil es disposarà d'una visió global, per tant, és d'especial rellevància l'alineament amb els altres àmbits del servei de suport (coordinació global, processos i gestió del canvi i comunicació).

- **Consultor/a:** L'objectiu principal és garantir la gestió, la planificació, el control, el seguiment i el desplegament dels projectes de transformació digital liderats pel Departament, sota l'àmbit de responsabilitat de cada Centre de Competència de l'ATIC del Departament. Inclou les tasques de reporting i control addicionals quan els projectes són de finançament amb fons europeus.

Adicionalment, recau en aquesta funció el suport al consultor/a sènior que ha de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de detall de les activitats relacionades amb els àmbits de l'assessorament en la transformació digital.

- **Consultor/a junior:** És el perfil de suport al consultor/a i al consultor/a sènior que ha de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de detall, sobretot de les activitats relacionades amb els àmbits de l'assessorament en la transformació digital, suport a la gestió de projectes de transformació digital. Han de ser persones amb projecció i capacitat d'evolucionar dins del servei.

#### **Suport en la definició dels processos de transformació digital**

- **Consultor/a especialista:** Aquest perfil participa aportant lideratge, experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball. Es considera essencial la capacitat de relació i de gestió en aquest perfil, sent capaç d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors que participen en els projectes de transformació digital impulsats pel Departament de Drets Socials.

En l'àmbit específic de processos, recau especialment en aquesta funció, la creació i instauració d'una metodologia de definició i documentació dels processos alineada amb les directrius dels referents del Departament de Drets Socials, tenint en compte les barreres actuals dels processos existents i proposant dinàmiques que facilitin la definició d'un nou procés orientat al món digital i als nous sistemes d'informació.

Ha d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors del servei de suport (coordinació global, gestió de la transformació digital, certificació de fons europeus i gestió del canvi i comunicació) per tal d'establir una bona de reporting i seguiment del servei.

Adicionalment, recau en aquesta funció la direcció adequada, eficient i en màxima qualitat del servei a través de la capacitat de diàleg, empatia i capacitat d'alineament tant amb Departament i els centres de competència de l'ATIC del Departament, com amb altres unitats del CTTI i la resta d'actors implicats en els projectes de transformació digital.

- **Consultor/a:** L'objectiu principal és garantir la gestió, la planificació, el control, el seguiment dels processos segons els diferents àmbits de negoci del Departament.

Adicionalment, s'encarregaran de portar a terme les diferents dinàmiques de definició de processos i donarà suport al consultor/a sènior que ha de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de detall de les activitats. També s'encarregaran d'acompanyar en la coordinació de la implantació dels processos.

- **Consultor/a junior:** És el perfil de suport al consultor/a i al consultor/a sènior que ha de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de detall. Han de ser persones amb projecció i capacitat d'evolucionar dins del servei.

#### **Gestió del canvi i comunicació**

- Consultor/a especialista: L'objectiu principal és definir i instaurar la metodologia de gestió del canvi i comunicació derivada de l'avenç de la Transformació Digital en el Departament, principalment cap als diferents interlocutors del Departament de Drets Socials. Aquest perfil ha d'aportar lideratge, experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball.

Ha d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors del servei de suport (gestió de la transformació digital, certificació de fons europeus i definició de processos) per tal d'establir una bona estratègia de comunicació.

Adicionalment, recau en aquesta funció la direcció adequada, eficient i en màxima qualitat del servei a través de la capacitat de diàleg, empatia i capacitat d'alineament tant amb Departament i els centres de competència de l'ATIC del Departament, com amb altres unitats del CTTI i la resta d'actors implicats en els projectes de transformació digital.

- Consultor/a: L'objectiu principal és portar a terme les diferents accions de comunicació i gestió del canvi, on serà necessari preparar diferent tipologia de materials i fer servir diferents canals de comunicació. Inclou les tasques de reporting de les accions realitzades en aquest àmbit mesurant la satisfacció dels diferents actors beneficiats en relació a la transformació digital.

### 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 6.2. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

### 3.5. Garantia

Durant el període de vigència del contracte l'adjudicatari mantindrà una garantia de 12 mesos sobre els resultats dels treballs lliurats, comptats a partir de la data d'acceptació del lliurament (o fins a un màxim de 6 mesos una vegada finalitzat el contracte), assegurant que s'adeqüen a les especificacions establertes prèviament pel CTTI, i es compromet a esmenar qualsevol error que pugués aparèixer el mateix període sense càrrec addicional. Els vicis ocults o errors que es detectin durant el període de garantia, i es refereixin als serveis prestats o als seus resultats, seran corregits pel proveïdor sense cap cost per la intervenció que calgui, en el termini màxim establert en els ANS.

Garantia de la fase de devolució del servei de 3 mesos. El proveïdor haurà de prestar al CTTI serveis d'assistència addicionals durant el període de garantia de la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

### 3.6. Eines i llicències

Tot seguit es llisten les eines i els productes que les suporten, així com el llicenciament necessari a aportar per l'adjudicatari.

| Grup d'eines | Eina         | Producte                          | Llicenciament necessari de l'adjudicatari       |
|--------------|--------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------|
| Microsoft    | Office365    | Suite de producte en línia        | El que correspongui per dur a terme l'activitat |
|              | Power BI Pro | Eina de quadres de comandament    |                                                 |
|              | Planner      | Eina per a la gestió de projectes |                                                 |

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 preavís d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. El CTTI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI.
- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.

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

## 4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

- **Captura de coneixement:** És el període que va des de l'entrada en vigor del contracte. En aquesta fase, l'adjudicatari ha de realitzar diferents accions per tal d'adquirir el coneixement necessari i iniciar les tasques del projecte al més aviat possible. S'estendrà durant un màxim d'un (1) mes des de la data de signatura del contracte.
- **Prestació:** En aquesta fase s'executaran les activitats i tasques pròpies del projecte que es descriu en el contracte. Inclou també, entre d'altres, les activitats de seguiment de control i millora del servei prestat al CTTI.

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

- **Devolució:** L'adjudicatari haurà de desenvolupar el pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei, continuarà sent el responsable del servei i s'aplicaran els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el següent adjudicatari per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

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

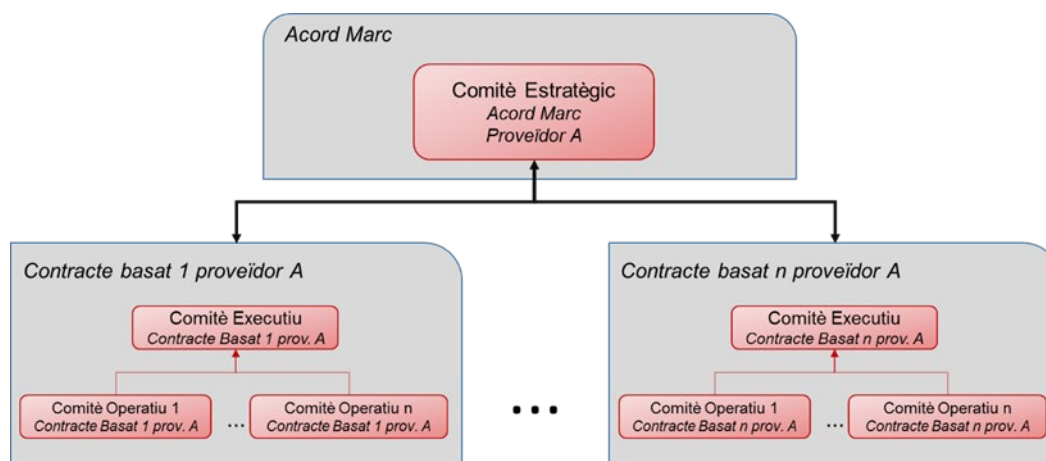
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució. S'estendrà durant un màxim de quatre (4) mesos.

## 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                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de Contracte de l'Acord Marc</li> <li>- Direcció del CTTI</li> <li>- Responsables del servei (si escau)</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de l'àmbit client (si escau)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de compte</li> <li>- Responsables de serveis</li> <li>- Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)</li> </ul> |

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

- Ser el responsable que el CTTI rebí 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comitè Executiu de Contracte Basat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                           |
| Participants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>CTTI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Generalitat</b>                                                                                                                                                    | <b>Proveïdor</b>                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable del Contracte Basat</li> <li>- Responsable/s del servei</li> <li>- Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau)</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau)</li> <li>- Responsable del Departament o àmbit client (si escau)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de serveis del contracte</li> <li>- Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)</li> <li>- Responsable de compte (si escau)</li> </ul> |
| Objectius                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcar les directrius tàctiques</li> <li>- Identificar les directrius a traslladar al nivell operatiu.</li> <li>- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.</li> <li>- Realitzar el seguiment dels ANS associats als contracte basat, fent èmfasi en els desviaments.</li> <li>- Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del marc del contracte basat (riscos, incidents del període...).</li> <li>- Fer el seguiment de les obligacions contractuals.</li> <li>- Fer el seguiment del model econòmic.</li> <li>- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Identificar possibles modificacions del contracte basat per i proposar a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Acordar els quadres de comandament del contracte basat.</li> <li>- Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.</li> </ul> |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                           |
| Entrades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                       | Sortides                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes i quadres de comandament de seguiment</li> <li>- Actes comitè operatiu contracte basat</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta (signada entre les parts)</li> <li>- Decisions preses</li> <li>- Propostes pel comitè estratègic de l'AM</li> <li>- Propostes per l'Òrgan de Contractació mitjançant el comitè estratègic de l'AM</li> </ul> |
| Periodicitat                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Semestral o a petició del CTTI                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                            |

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

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidències detectades</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei.</li> <li>- Nous procediments operatius</li> <li>- Decisions preses</li> </ul> |
| Periodicitat                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                              |
| Mensual o a petició del CTTI                                                                              |                                                                                                                                                                                                                              |

## 6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

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

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

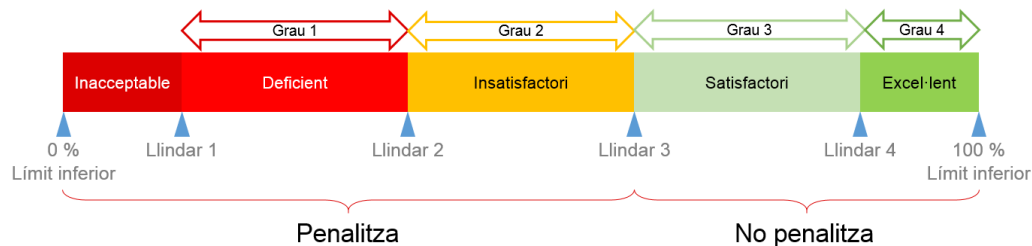
Adicionalment als acords de nivell de servei (ANS), es mesuraran els indicadors de qualitat de nivell de servei (MQE), que determinen la qualitat global en l'execució del contracte.

### 6.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

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





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

### Grau de l'indicador

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

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

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

## 6.2. Càlcul dels Indicadors

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

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

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

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

Formula de càlcul del Grau:

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

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

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

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

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

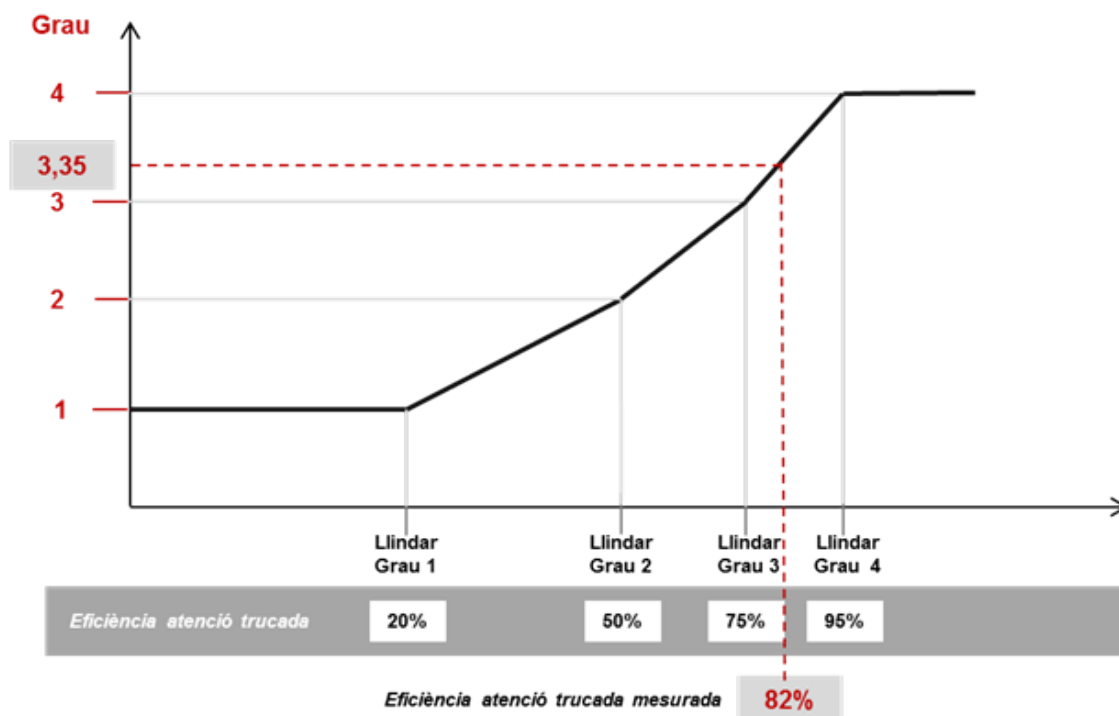
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar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

Exemple de càlcul:

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

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

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



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

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

### **6.3. Relació ANS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

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

|        |                                   |                                                                                                                                                                      |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                            |     |     |     |      |                                                                                                                                                        |                                                  |
|--------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| GSE004 | Compliment de les fites acordades | Es vol mesurar el compliment de les fites acordades durant el període dins del servei.<br><br>S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment amb data acordada. | Gestió del servei            | Percentatge del compliment de les fites acordades:<br><br>$\frac{\#fites \text{ dins del termini}}{\#fites} \times 100$<br>On:<br><br><i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades durant el període.<br><br><i>#fites</i> : nombre total de fites durant el període.                                                                                                                                                                                                                  | Trimestral                                                                 | 65% | 80% | 95% | 100% | El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura | Qualitat de les fites acordades                  |
| REP005 | Indicadors del servei             | Compliment del lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament d'acord amb la periodicitat prevista, pactada a l'inici del servei.             | Reporting                    | Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de servei amb els seu quadre de comandament:<br><br>$\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$<br>On:<br><br><i>#indicadors dins del termini</i> : nombre de lliuraments d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període.<br><br><i>#indicadors</i> : nombre total de lliurament d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament durant el període. | Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos | 60% | 70% | 80% | 100% | El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura | Qualitat i veracitat dels indicadors de servei   |
| 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.<br><br>Valor objectiu <= 10 dies naturals<br><br>El contingut i el canal els especificarà el CTTI                                                                                                                                                                                                                                                   | Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors                 | 14  | 12  | 10  | 8    | El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura | Pla de propostes de millora de gestió del servei |

