

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DELS SERVEIS DE SUPORT
JURÍDIC I D'ASSESSORAMENT LABORAL PEL CTTI**

Expedient núm.: CTTI-2024-23

1	OBJECTE.....	3
2	CONTEXT	3
3	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR.....	4
4	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	6
4.1	Equips i rols.....	6
4.2	Eines de suport al procés de facturació.....	6
4.3	Horari, ubicació.....	6
5	MODEL DE RELACIÓ	7
6	SEGUIMENT DEL SERVEI	7
7	ACORDS DE NIVELLS DE SERVEI	7
7.1	Característiques dels Indicadors.....	7
7.2	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	8
7.3	Modificació dels indicadors i nivells de servei	8
7.4	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei.....	8
7.5	Relació dels Acords de Nivell de Servei	8

1 OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis de suport jurídic i d'assessorament laboral pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (en endavant CTTI).

2 CONTEXT

El CTTI és l'empresa pública, adscrita al Departament de Presidència, que integra tots els serveis informàtics i de telecomunicacions de la Generalitat de Catalunya. La seva estructura organitzativa està dividida entre personal ubicat a seu central i àmbit (Departament) i està formada per aproximadament 450 professionals. Per a més informació sobre l'organització podeu consultar el portal web: <http://ctti.gencat.cat>

El CTTI és el responsable de la provisió centralitzada de serveis i solucions TIC a l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic i de la governança de les TIC, marcant directrius, criteris i regles; i portant a terme la gestió i el control de les TIC.

El CTTI es va crear l'any 1993 com a entitat de dret públic amb personalitat jurídica pròpia, la qual, com a empresa pública, ajusta la seva activitat a l'ordenament jurídic privat, llevat de les excepcions que assenyala aquesta Llei i, si s'escau, les del reglament que la desenvolupi.

El CTTI es regeix per aquesta Llei, per la Llei 4/1985, de l'Estatut de l'empresa pública catalana, pels seus estatuts i per les altres lleis i disposicions que li siguin aplicables.

Així mateix, el CTTI té la condició de mitjà propi de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic en matèria TIC. De fet, en el marc del nou model TIC de la Generalitat, el Govern va encarregar al CTTI la provisió centralitzada i la gestió de solucions TIC de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.

L'estratègia 2025 determina evolucionar el seu model de serveis a la transformació digital de la Generalitat de Catalunya; alhora que, portar a terme la seva pròpia transformació digital mitjançant un canvi cultural. Dins de l'àmbit laboral, és clau el suport de defensa judicial i l'assessorament en matèria laboral.

3 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

Els serveis objecte d'aquesta licitació tenen com objectiu oferir serveis de suport jurídic i d'assessorament laboral pel CTTI.

Tot seguit es relacionen els serveis a prestar:

- Defensa jurídica i processal en l'àmbit laboral i la representació del CTTI, mitjançant poders, comprèn totes les actuacions jurídiques i processals. Els serveis a realitzar abasten tot el cicle de representació legal associada a litigis en matèria laboral:
 - gestió d'al·legacions i altres tràmits
 - suport en la mediació
 - defensa jurídica

Els àmbits de prestació del servei són els relacionats amb l'administració de justícia, la inspecció de treball i la Seguretat Social, sens perjudici que es puguin identificar al llarg del servei altres àmbits en matèria laboral als que l'adjudicatari també donarà suport.

Les activitats que es descriuen a continuació no seran activitats continuades sinó que es desenvoluparan en la mesura que apareguin les necessitats.

Els serveis que prestarien relatius a la defensa jurídica de l'Entitat en matèria laboral, així com a representació de la mateixa davant l'Administració o els Tribunals de la Jurisdicció Social comprendrien:

- Elaboració i/o revisió i/o presentació de documents per a la defensa jurídica del CTTI, així com dels seus representants i treballadors en cas que actuïn en nom de l'Entitat, quan així ho determini la Direcció: tramitació integral d'expedients judicials de reclamacions individuals, la defensa judicial del CTTI en reclamacions de condicions col·lectives i els procediments administratiu-laborals.
- Representació i defensa del CTTI en citacions i compareixences davant les Administracions Públiques per a tràmits administratius i actuacions judicials (Tribunal Laboral de Catalunya o Secció de conciliacions individuals, Jutjat Social, TSJC i TS).
- Assistència i representació davant la Inspecció de Treball i Seguretat Social respecte a treballadors o col·lectius de l'empresa o empreses externes.
- Reunions a requeriment del CTTI i quan ho determini la Direcció, pel seguiment d'assumptes en curs.

Assistència legal en reunions del CTTI en matèria laboral, així com, en la seva relació amb tercers, agents públics o privats relacionats amb l'activitat del CTTI. Prèviament

al iniciar les activitats de defensa jurídica i processal en l'àmbit laboral, l'adjudicatari haurà de realitzar en el cas que hi hagi activitats obertes en aquest àmbit, les activitats de transició necessàries per assumir aquestes noves tasques en curs.

Al finalitzar el contracte, en el cas que hi hagin activitats obertes en aquests àmbit, l'adjudicatari haurà de realitzar les tasques de devolució necessàries per tal de traslladar-les al següent adjudicatari.

- L'assessorament i suport laboral es planteja com un servei en què el licitador desenvoluparà les activitats que es descriuen a continuació, sota demanda o proactivament segons la naturalesa de l'activitat:
 - Assessorament en matèria de Seguretat Social i, entre d'altres, normativa aplicable sobre cotització, obtenció de bonificacions a la Seguretat Social, procediment a seguir davant la Seguretat Social en el cas de desplaçats, etc.
 - Escrits d'al·legacions i recursos contra els requeriments dels treballadors o col·lectius de l'empresa o empreses externes, actes d'infracció o de liquidació de quotes, i processos de Mediació.
 - Assistència als actes de conciliació davant la Secció de Conciliacions Individuals competent o el Tribunal Laboral de Catalunya, i instrumentació dels acords adoptats en matèria de condicions laborals individuals o col·lectives dels treballadors de l'empresa.
 - Elaboració d'informes i dictàmens en funció de les necessitats, per donar resposta a les consultes en matèria laboral.
 - Participació en les reunions que resultin de les necessitats del servei.

Tenen la consideració de consultes senzilles, aquelles consultes que comportin una dedicació fins a 3 hores.

Tenen la consideració de consultes complexes, aquelles consultes que comportin una dedicació superior a 3 hores.

La determinació d'hores per les consultes senzilles o complexes, es determinaran conjuntament entre l'adjudicatari i el CTTI.

Al finalitzar el contracte, en el cas que hi hagin activitats obertes en aquests àmbit, l'adjudicatari haurà de realitzar les tasques de devolució necessàries per tal de traslladar-les al següent adjudicatari.

4 CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

4.1 Equips i rols

Per a la prestació del servei requerit, els perfils que es consideren i les principals funcions sota la seva responsabilitat són els següents:

L'empresa ha de comptar amb un equip de com a mínim:

Dos advocats/es

- Professional amb més de 10 anys d'experiència en matèria laboral i de la seguretat social relacionades amb l'objecte del servei.
- Titulació de Llicenciatura o Grau en Dret,
- Realitzarà funcions de representació i defensa legal i jurídica en matèria laboral i d'assessorament en matèria laboral.

4.2 Eines de suport al procés de facturació

El CTTI disposa d'un portal que permet validar el servei efectivament rebut i que permet als proveïdors iniciar el procés de facturació dels serveis entregats al CTTI.

L'adjudicatari podrà consultar l'estat de validació del servei entregat i, un cop validat pel CTTI, recuperar el codi d'albarà que haurà de constar a la factura.

4.3 Horari, ubicació

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 es considerin necessaris per la realització de les activitats. La comunicació amb el personal CTTI es realitzarà en l'horari comprès 8:30 h a 18:30 h.

Quan l'activitat s'hagi de fer en model presencial es podrà dur a terme, segons les necessitats, en qualsevol de les ubicacions següents: oficina de l'empresa adjudicatària, oficines del CTTI, o qualsevol edifici de la Generalitat, d'acord amb el que s'acordi amb el CTTI.

En cas que hi hagin desplaçaments al CTTI i altres despeses derivades d'actuacions directament lligades a la prestació del servei, aquestes han d'estar incloses en el preu i seran assumides per l'adjudicatari.

5 MODEL DE RELACIÓ

Durant l'execució del contracte es farà un seguiment dels serveis prestats d'acord amb allò acordat entre el CTTI i l'adjudicatari.

6 SEGUIMENT DEL SERVEI

El licitador haurà de presentar un model de seguiment de cadascun dels serveis a prestar.

7 ACORDS DE NIVELLS 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.

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 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.

7.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

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

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

Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los com a mínim trimestralment amb el detall i format que requereixi el CTTI.

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

7.3 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.

7.4 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits seran d'obligat compliment al llarg del contracte.

7.5 Relació dels Acords de Nivell de Servei

Nom	Descripció	Fórmula de càlcul/Eines	Periodicitat	Penalització màxima
Avís previ davant rotació de personal	Dies de previ avís per escrit davant rotació de personal.	Aplica per cada rotació. Número de dies de previ avís per escrit en cas de rotació de personal.	Semestral	En cas de rotació personal sense previ avís per escrit amb 10 dies laborables, s'aplicarà 400€ per a cada persona i dia.
Rotació personal	Número de rotació del personal adscrit al contracte.	Aplica a cada rotació. Número de persones que han rotat al contracte.	Semestral	Primera rotació: 500€ A partir de la segona rotació: 2.000€ per cada rotació