

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE DIAGNOSI I MILLORA DE L'ACCESSIBILITAT DELS
SERVEIS DIGITALS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

Expedient núm.: CTTI-2024-110

Índex de clàusules i annexos

1.	OBJECTE	3
2.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3
2.1.	Diagnòstics d'accessibilitat.....	4
2.2.	Actuacions de difusió, formació i assessorament.....	6
2.3.	Suport a l'URA.....	6
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	7
3.1.	Equip tècnic.....	7
3.2.	Calendari i horari.....	8
3.3.	Ubicació	8
3.4.	Seguiment del Servei.....	8
3.5.	Garantia del servei.....	8
3.6.	Eines i llicències	8
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	9
5.	MODEL DE RELACIÓ	10
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	12
6.1.	Característiques dels Indicadors	12
6.2.	Càlcul dels Indicadors	13
6.3.	Relació ANS.....	15
6.4.	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	15
6.5.	Modificació dels indicadors i nivells de servei.....	16
6.6.	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	16
	Annex. Detall Acords de Nivell de Servei.....	17

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte consisteix en el servei de revisió i planificació de l'adaptació dels principals llocs web i aplicacions mòbils de la Generalitat de Catalunya, per tal de complir els requisits d'accessibilitat i serveis TIC, d'acord amb el Reial Decret 1112/2018. Concretament, els llocs web han de complir amb els 137 requisits de conformitat, i les aplicacions mòbils amb els 162 requisits definits a la normativa.

El servei inclou també el suport a la Unitat Responsable d'Accessibilitat (URA) de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC) en la formació i acompanyament als departaments i entitats de la Generalitat de Catalunya en matèria d'accessibilitat dels continguts digitals, així com en el seguiment de l'estat de l'accessibilitat a nivell global.

Un dels motors de la transformació digital són les persones i el fet de dissenyar els serveis que ofereix la Generalitat de Catalunya posant al ciutadà en el centre. En aquesta línia, el model d'Atenció ciutadana ha d'esdevenir un referent per a la ciutadania i l'Administració de la Generalitat de Catalunya desenvolupant un sistema focalitzat en millorar l'experiència d'usuari, centrant-se en les necessitats del ciutadà i oferint serveis que siguin accessibles per a tota la ciutadania independentment de les capacitats i grup social al que pertanyin.

El Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic, estableix que els llocs webs i les aplicacions per a dispositius mòbils de les entitats públiques han de ser accessibles segons la norma europea EN 301 549, Requisits d'accessibilitat per a productes i serveis TIC, versió 3.2.1 en vigor des del febrer 2022. El que en correspon a la versió oficial espanyola UNE EN 301 549 "Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC".

L'URA considera imprescindible executar les revisions d'accessibilitat en profunditat (manualment), i fer un seguiment per poder donar resposta a les necessitats actuals i futures dels serveis digitals de l'administració digital, fer l'auditoria amb els informes finals d'accessibilitat, i donar suport i formació a tècnics i editors, per a la seva adaptació.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei en licitació té com a objectiu millorar l'accessibilitat dels webs i aplicacions mòbils de la Generalitat de Catalunya i, per tant, actualitzar, dissenyar, donar suport i avaluar els serveis digitals per complir amb la normativa vigent i oferir serveis comprensibles i utilitzables per totes les persones independentment de les seves capacitats.

El servei a prestar consistirà en:

2.1. Dur a terme **diagnòstics d'accessibilitat** dels serveis digitals oferts per la Generalitat de Catalunya (web, aplicacions mòbils, documents electrònics, etc.), elaborar un conjunt de recomanacions prioritzades, i acompanyar als departaments i organismes implicats en l'elaboració del pla d'actuació per resoldre les disconformitats detectades, que caldrà incorporar dins dels plans de transformació digital corresponents.

- ✓ Elaborar Informes **manuals** de Revisió d'Accessibilitat (IRA) a fi d'identificar la qualitat de l'accessibilitat i les disconformitats existents en matèria d'accessibilitat d'aquelles aplicacions més complexes i fer recomanacions als departaments.

S'inclouen:

- Tots els nous webs i aplicacions mòbils que es vulguin publicar durant la vigència del contracte.
- Webs i aplicacions mòbils existents.

Caldrà executar un mínim de 42 diagnòstics d'accessibilitat d'una llista prioritzada en funció del nombre de visites, i altres possibles criteris proposats que haurà d'acceptar la DGSEC.

Per elaborar els informes manuals de diagnòstic, caldrà que el licitador utilitzi les eines específiques necessàries per a la revisió dels diferents criteris d'accessibilitat (contrast, magnificadors de pantalla, teclats alternatius, eines que sintetitzen veu, eines de TTS, ...).

Per fer els informes web, caldrà tenir en compte el recull d'eines de l'enllaç següent: <https://atenciociudadana.gencat.cat/ca/serveis/webs/accessibilitat/avaluacio-de-laccessibilitat/eines/>

Per fer els informes d'aplicacions mòbils, caldrà utilitzar les eines d'accessibilitat a les aplicacions Android i IOS referenciades als apartats 7 i 8 de la [Guia de Accesibilidad de Aplicaciones Móviles](#) publicada pel Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Caldrà que el diagnòstic d'accessibilitat inclogui:

- La **declaració d'accessibilitat** del web o l'aplicació mòbil per publicar, en el format definit per la DGSEC.

Model per a webs:

<https://atenciociudadana.gencat.cat/ca/serveis/webs/accessibilitat/declaracio-daccessibilitat/>

Model per a aplicacions mòbils:

<https://atenciociudadana.gencat.cat/ca/serveis/serveis-mobils/accessibilitat/declaracio-daccessibilitat/>

- **L'informe manual de Revisió d'Accessibilitat (IRA).**
- Una **avaluació qualitativa del resultat**, on es detallaran les barreres d'accessibilitat detectades i les solucions / recomanacions classificades per a cadascuna de les inconformitats identificades. Aquesta avaluació haurà de ser entenedora per al personal funcional i tècnic.

La classificació serà com a mínim segons els criteris següents:

- Per destinatari funcional o tècnic.

Es considerarà que el destinatari és funcional si la correcció és de disseny, configuració... i pot ser implementada pel responsable funcional

de l'aplicació sense necessitat de desenvolupament o intervenció de personal tècnic expert.

- Per impacte o esforç d'implementació (alt / mig / baix).
 - Un **pla realista de resolució de disconformitats**, que el licitador haurà d'elaborar juntament amb l'equip funcional i tècnic de l'aplicació, per tal que aquest sigui incorporat al pla de transformació digital del departament / organisme.
- El pla haurà de prioritzar la implementació de les millores en funció de l'esforç d'implementació i la necessitat o no de recursos econòmics.
- Una **presentació de resultats** per a la unitat responsable del diagnòstic realitzat. L'equip haurà de fer aquesta presentació com a punt de partida per elaborar el pla d'acció i comprovar que el diagnòstic és assumit per la unitat destinatària.

Per tal de dur a terme l'execució del projecte, es faciliten els següents links com a material de referència:

- Model del document IRA ([Portal de Administración Electrónica](#)):

Exemples gencat:

- Aplicacions web: [Informe IRA webs gencat](#)
- Apps gencat:
 - [IRA app gencat Android](#)
 - [IRA app gencat IOS](#)
- Informació d'accessibilitat web i aplicacions mòbils: [Accessibilitat. Serveis Digitals i Experiència Ciutadana \(gencat.cat\)](#)

La normativa aplicable en matèria d'accessibilitat que caldrà tenir en compte és la següent:

- Les normes UNE-EN ISO/IEC 27002:2017 – Tecnologia de la Informació. Tècniques de seguretat. Codi de pràctiques per als controls de seguretat de la informació. Requisits, i UNE71502 de gestió de la seguretat de la informació, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.
- La Directiva (UE) 2016/2102, del Parlament Europeu i del Consell, de 26 d'octubre de 2016, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del sector públic, transposada a l'ordenament jurídic al Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre
- La norma EN 301 549 és l'estàndard europeu de requisits funcionals d'accessibilitat de productes i serveis TIC aplicables a la contractació pública. En la versió espanyola, l'entitat legalment responsable del desenvolupament de normes tècniques a Espanya –AENOR– l'ha traduït com UNE-EN 301 549. La nova Decisió d'execució 2021/1339 modificava la norma a EN 301 549 versió 3.2.1 de març del 2021, i posteriors actualitzacions de la norma harmonitzada.

En cas de modificació de la normativa, serà d'aplicació les darreres versió.

2.2. Dur a terme actuacions de difusió, formació i assessorament als equips funcionals i tècnics (interns i/o extens) en matèria d'accessibilitat i especialment, sobre la nova norma, amb l'objectiu que tots aquests requeriments es tinguin en compte des de la fase de disseny i prevenir així incidències d'accessibilitat.

- ✓ Disseny i elaboració d'un catàleg formatiu (amb un mínim de 2 nivells: bàsic i avançat) .
 - Creació dels continguts formatius (caldrà especificar en què consistiran, sobre quin suport...).
 - Implementació d'una prova d'adquisició dels continguts impartits.
 - Enquesta de satisfacció de la pròpia formació.
- ✓ Plantejament del pla de formació a abordar. i servei de suport posterior.
- ✓ Execució del pla de formació
- ✓ Assessorament i suport a personal funcional i tècnic (intern o extern) responsable de webs i aplicacions mòbils. S'estima que hi podria haver un volum mitjà de consultes mensuals d'entre 5 i 10.
- ✓ Elaboració de guies de suport que es posaran a disposició del personal funcional i tècnic i que quedaran com a material de referència per al futur. Aquest material haurà de contenir entre d'altres, una relació de preguntes més freqüents que caldrà anar alimentant amb les consultes rebudes durant l'assessorament i suport i un checklist d'autoavaluació d'accessibilitat., que els responsables funcional i tècnic (i si escau, el responsable per part del proveïdor TIC) hauran de lliurar signat abans de la posada en producció i sempre que es produeixi un desenvolupament significatiu sobre l'aplicació.
- ✓ Enquesta de satisfacció de les activitats realitzades (formació, suport, ...) per tal de valorar la qualitat del servei i proposar accions de millora.

2.3. Suport a l'URA per gestionar l'accessibilitat dels serveis de la Generalitat de Catalunya, per aquest motiu haurà de:

- ✓ Actualitzar la informació d'accessibilitat als webs de la Generalitat, tant pel que fa als aspectes normatius com a les pautes i recomanacions per desenvolupar-la correctament.
- ✓ Elaboració de clausulat en matèria d'accessibilitat que caldrà incloure en futures licitacions.
- ✓ Suport a l'URA en la metodologia de treball per gestionar i assegurar l'accessibilitat als serveis digitals de la DGSEC: definició d'un procediment escalable que permeti establir determinats controls abans de la publicació d'aplicacions web i mòbils.
- ✓ Fer el seguiment de l'actualitat normativa en l'àmbit de l'accessibilitat.
- ✓ Definir i mantenir un quadre de comandament sobre l'estat de l'accessibilitat a la Generalitat de Catalunya.

Un cop al mes caldrà fer un seguiment sobre l'estat de resolució de les disconformitats detectades i reportades per actualitzar el quadre de comandament.

El quadre de comandament haurà d'estar accessible i editable –per a incorporar actualitzacions de dades i modificar la seva estructura o indicadors- un cop finalitzat el contracte amb l'adjudicatari.

- ✓ Elaborar un pla de comunicació del projecte, per mantenir informats als departaments sobre les accions que es realitzen i l'estat de l'accessibilitat a la Generalitat de Catalunya.
- ✓ Informe final de projecte recollint l'activitat realitzada, les conclusions globals sobre les principals deficiències d'accessibilitat detectades i la recopilació de les millors pràctiques.

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 l'objecte del contracte, així com sobre les eines i plataformes tecnològiques necessàries per a la prestació del servei.

Servei d'acompanyament a l'URA

S'ha estimat un equip participat d'uns 4 perfils conformat per 1 cap de projecte, 1 consultors sènior, 1 consultor i 1 tècnic especialista.

Servei de diagnòstic d'accessibilitat

Durant els 7 mesos d'execució previstos al 2024 s'ha estimat prop de 5 recursos a dedicació completa (FTE) per poder establir dues cèdules de treball que de forma paral·lela realitzen diagnòstic, coordinats per un cap de projecte.

Durant els 9 mesos d'execució requerits per al 2025 s'ha estimat 2.5 recursos a dedicació completa (FTE) que permetran establir una cèdula de treball que inclou la participació d'un cap de projecte.

Cap de projecte

Fa la funció de cap de projecte com a màxim responsable, i per tant serà responsable de la gestió del contracte en les condicions descrites en aquest plec. Assumeix, les tasques de planificació, coordinació, seguiment i gestió de recursos i és l'interlocutor principal amb el CTTI i la DGSEC sobre aquestes qüestions

Consultor sènior

En general, el consultor sènior s'encarrega de supervisar, controlar i assegurar l'execució dels serveis d'acord amb les directrius de la direcció de projecte.

Aquest perfil aportarà lideratge, experiència en l'àmbit de l'accessibilitat, maduresa i capacitat de gestió i treball. Es considera essencial la capacitat de relació, comunicació i coordinació de recursos. És responsable de validar la qualitat dels lliurables i les activitats realitzades.

Consultor

És el perfil de suport al consultor sènior, que ha de facilitar l'avenç, concreció i realització de les tasques per a la prestació del servei. Han de ser persones amb projecció i iniciativa.

Aquest perfil aporta capacitat d'execució, preparació de continguts formatius i de difusió, coneixement de les eines necessàries d'accessibilitat web i d'aplicacions mòbils, elaboració dels informes de revisió d'accessibilitat IRA, ...

Consultor / Tècnic especialista

És un perfil amb un grau de discapacitat reconegut en l'àmbit visual o motriu que participa en les auditories manuals d'accessibilitat i en els assessoraments o suport a la preparació de material formatiu.

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 objecte d'aquesta licitació. La comunicació amb el personal CTTI o la DGSEC es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00h i les 17:00h o de 8:00 a 15:00 en període de jornada intensiva.

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 al seus llocs de treball i la seva operació i manteniment: espai d'oficina, mobiliari, ordinadors personals, infraestructura tècnica i de comunicacions, consumibles i similars.

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

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament a qualsevol membre de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes, o 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 requisits especificats. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

3.5. Garantia del servei

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

Tal i com es recull a l'apartat 2.1 d'aquest plec, l'adjudicatari haurà d'utilitzar les eines que s'utilitzen habitualment per a la validació dels diferents criteris d'accessibilitat.

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 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

L'adjudicatari haurà de presentar un pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

1. **Preparació:** S'inicia amb l'entrada en vigor del contracte i com a màxim tindrà una durada d'1 mes (20 dies laborables). En aquesta fase l'adjudicatari haurà de consensuar amb la direcció del projecte del CTTI i la DGSEC el plantejament global, metodologies, format d'informes, eines a utilitzar i quadre de comandament de seguiment i activitat, i preparació de tots els materials i tasques necessaris per iniciar el pla d'auditories. El pla de projecte detallat amb abast, fites i lliurables ha d'estar consensuat amb la direcció del projecte a les 4 setmanes. Per aquesta fase no caldrà que l'equip al complet estigui incorporat. Es requereix la participació del **cap de projecte** i com a mínim **el consultor de negoci sènior**.

En aquesta fase ja és d'aplicació el model de penalitzacions associat al compliment dels ANS (excepte REP005 i QUA007).

2. **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 l'inici d'aquesta fase caldrà que l'equip estigui incorporat al complet. Són d'aplicació tots els ANS.
3. **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 iniciarà les tasques de transferència del servei i de traspàs de coneixement, cap a l'equip que la direcció del projecte estableixi.

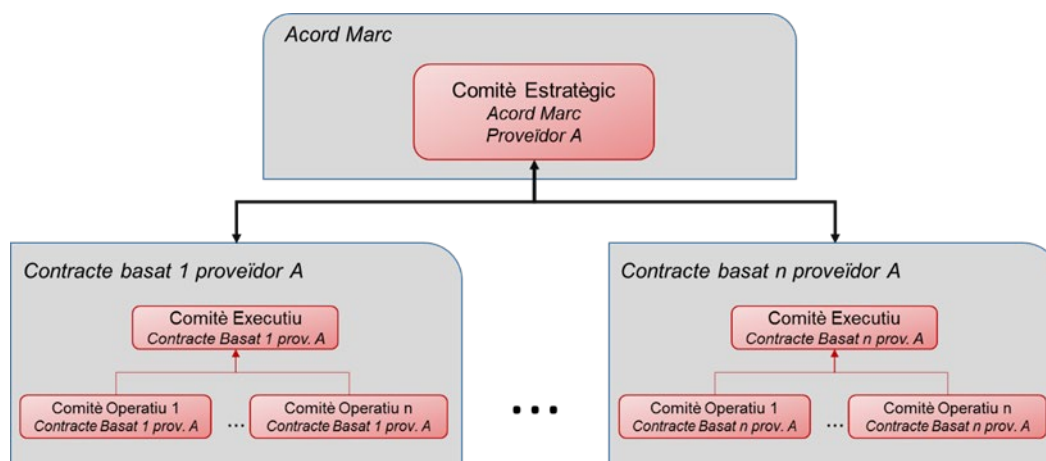
Aquest pla de devolució constarà com a mínim d'una metodologia, documentació per la transferència del coneixement (per assegurar la continuïtat del servei) i els terminis

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 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 del serveis descrites en aquest plec i dels contractes basats que se'n derivin. Aquests comitès tindran també com a funció executar el mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

Tal i com s'estableix en l'acord marc de Transformació Digital, l'estructura de comitès per a l'Acord Marc i els seus basats és la següent:



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.

1.1. 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 bimestral (cada 2 mesos), però aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei.

Títol		
Comitè Executiu de Contracte Basat		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Directora ATIC PRE - Responsable del CdC de Serveis Digitals i d'Experiència Ciutadana	- Directora General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana. - Subdirectora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana	- Cap de projecte - Responsable de compte (si escau) - Altres membres de l'equip de projecte (si escau)

Objectius	
- Marcar les directrius tàctiques. - Identificar les directrius a traslladar al nivell operatiu. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Realitzar el seguiment dels ANS associats als contracte basat, fent èmfasi en els desviaments. - Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del marc del contracte basat (riscos, incidents del període...). - Fer el seguiment de les obligacions contractuals. - Fer el seguiment del model econòmic. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació. - Identificar possibles modificacions del contracte basat per i proposar a l'òrgan de contractació. - Acordar els quadres de comandament del contracte basat. - Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.	
Entrades	Sortides
- Informes i quadres de comandament de seguiment - Actes comitè operatiu contracte basat - Decisions a prendre	- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Propostes pel comitè estratègic de l'AM - Propostes per l'Òrgan de Contractació mitjançant el comitè estratègic de l'AM
Periodicitat	
Bimestral (cada 2 mesos) o a petició del CTTI	

1.1.1.Estructura de responsabilitats

El proveïdor assignarà un responsable de serveis del contracte.

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.

1.2. Comitè Operatiu Contracte Basat

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

Títol		
Comitè Operatiu Contracte Basat		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Gestor de solucions del CdC de Serveis Digitals i d'Experiència Ciutadana	- Subdirectora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana	- Cap de projecte - Responsables operatius del servei

- Responsable del CdC de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (si escau)	- Responsable d'accessibilitat de la DGSEC	- Responsable de serveis del contracte (si escau)
Objectius		
- Realitzar el seguiment i control dels serveis del contracte basat. - Fer el seguiment dels ANS del contracte basat. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Identificar possibles millores detectades en el servei per escalar al comitè executiu. - Identificar possibles canvis detectades en el servei per escalar al comitè executiu. - Tractament de les problemàtiques específiques - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis. - Qualsevol altre seguiment operatiu específic del model de gestió del servei del contracte basat.		
Entrades		Sortides
- Quadres de seguiment del servei i ANS - Anàlisi i propostes de millora - Incidències detectades - Decisions a prendre		- Acta - Propostes al comitè executiu del contracte basat - Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei. - Nous procediments operatius - Decisions preses
Periodicitat		
Quinzenal 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:

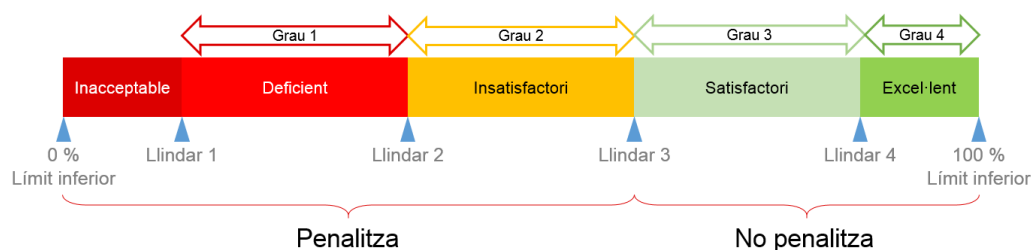
- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment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

6.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.

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



- **Penalització màxima.** Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de 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 Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
<i>Indicador de mesura</i>	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

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

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4):
 - 1) Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.

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

Formula de càlcul del Grau:

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

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

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

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

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

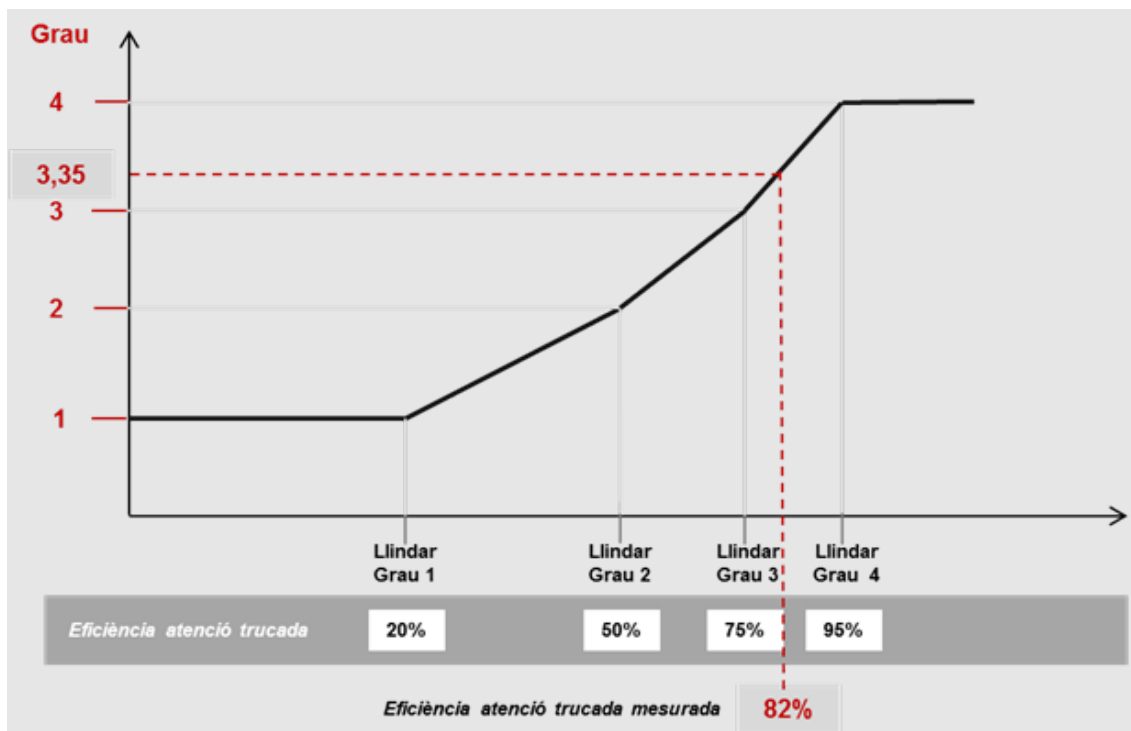
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar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

Exemple de càlcul:

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

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

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



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

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

6.3. Relació ANS

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

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.

6.4. 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 recollir 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.

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.

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, 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 seran d'obligat compliment al llarg del contracte, exceptuant la fase de preparació en què els ANS REP005 i QUA007 no són d'aplicació.

Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

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

GEQ003	Absències en el servei	Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.	Gestió d'equip	Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període: <i>Suma (dies laborables d'absència)</i>	Trimestral	9	7	5	1	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat del servei, de forma que les absències en el servei no produeixen 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 i acceptades (qualitat validada) durant el període dins del servei. S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment	Gestió del servei	Percentatge del compliment de les fites acordades: $\frac{\#fites \text{ dins del termini amb qualitat}}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini</i>: nombre de fites completades durant el període. <i>#fites</i>: nombre total de fites durant el període.	Trimestral	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent 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 el seu quadre de comandament. $\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$ On: <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. <i>#indicadors</i>: nombre total de lliurament d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament durant el període. El càlcul resultant s'arrodonirà a la unitat.	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

QUA007	Qualitat del servei	Valoració de la qualitat d'acord amb el model establert dins del servei	Qualitat	Percentatge de valoració molt positiva, o equivalent, del servei.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	40%	60%	80%	95%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de la qualitat del servei
ANS008	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	Gestió del nivells de servei	Lliurament del resultat i detall dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat. Valor objectiu <= 10 dies naturals El contingut i el canal els especificarà el CTTI	Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors	14	12	10	8	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de gestió del servei