



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE REALITZACIÓ DEL PLA DE SISTEMES
D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA GENERAL DEL DEPARTAMENT DE SALUT
(TD-B008)**

Expedient núm.: CTTI-2024-131

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.	Introducció.....	3
2.2.	Abast	4
2.3.	Lliurables	5
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	6
3.1.	Equip tècnic.....	6
3.2.	Calendari i horari.....	7
3.3.	Ubicació	7
3.4.	Seguiment del Servei.....	7
3.5.	Eines i llicències	7
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	8
5.	MODEL DE RELACIÓ	10
5.1.	Model de relació de l'Acord Marc.....	10
5.1.1.	Comitè Estratègic de l'Acord Marc	10
5.1.1.1.	Estructura de responsabilitats	11
5.2.	Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc.....	12
5.2.1.	Comitè Executiu del Contracte Basat	12
5.2.1.1.	Estructura de responsabilitats	13
5.2.2.	Comitè Operatiu Contracte Basat	13
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	14
6.1.	Característiques dels Indicadors	14
6.2.	Càlcul dels Indicadors	15
6.2.1.	Relació ANS	17
6.3.	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	17
6.4.	Modificació dels indicadors i nivells de servei	17
6.5.	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	17
	Annex. Detall Acords de Nivell de Servei.....	18

1. OBJECTE

L'objecte de la present contractació és la realització d'un Pla de sistemes d'informació de la Secretaria General del Departament de Salut.

Les activitats que comportarà aquest pla de sistemes són:

- Identificar els objectius i reptes estratègics a assolir en els propers anys que s'hauran d'atendre des dels Sistemes d'Informació.
- Identificar necessitats funcionals operatives no cobertes i noves formes de fer amb l'ús de la tecnologia.
- Dissenyar el futur mapa de Sistemes d'Informació, incorporant objectius i reptes estratègics, i necessitats operatives identificades.
- Identificar els projectes d'evolució dels Sistemes d'Informació a 3 anys vista segons el nou mapa de Sistemes d'Informació. - Identificar oportunitats en l'ús de solucions innovadores.

Aquest servei s'emmarca en el lot B de l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya atès que el suport a la transformació digital estarà orientat majoritàriament a la relació amb el ciutadà, empreses i professionals de l'àmbit de l'administració de la salut.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Introducció

El servei que es licita consisteix en l'elaboració d'un pla de sistemes d'informació per a la Secretaria General del Departament de Salut. El pla ha de proporcionar una visió global dels sistemes actuals i futurs, de les necessitats i requeriments, així com de la integració amb les aplicacions transversals de la Generalitat de Catalunya i d'altres.

A més a més, el pla de sistemes haurà de considerar l'adequació de les aplicacions a la normativa actual, a l'acord de govern sobre Administració Electrònica, protecció de dades i focalitzar l'homogeneïtzació de processos i tractaments.

Finalment, el pla haurà de ser elaborat per un equip tècnic amb experiència en la gestió de sistemes d'informació. L'equip tindrà en compte les necessitats actuals i futures de l'organització, així com els seus objectius estratègics.

Els objectius principals del projecte són les següents:

- Analitzar la situació actual i el grau de maduresa en la gestió, processos i sistemes d'informació de la Secretaria General del Departament de Salut. Resta exclòs l'accés a dades de caràcter personal, ja que aquesta activitat està centrada de forma exclusiva en els sistemes, integracions i processos actuals.
- Identificar els objectius i reptes estratègics a assolir en els propers anys que s'hauran d'atendre des dels Sistemes d'Informació.
- Identificar necessitats funcionals operatives no cobertes i noves formes de fer amb l'ús de la tecnologia.
- Dissenyar el futur mapa de Sistemes d'Informació, incorporant objectius i reptes estratègics, i necessitats operatives identificades.
- Identificar els projectes d'evolució dels Sistemes d'Informació a 3 anys vista segons el nou mapa de Sistemes d'Informació.

- Identificar oportunitats en l'ús de solucions innovadores, aplicant tecnologies emergents, que puguin millorar els processos detectats.

2.2. Abast

L'abast del servei és l'elaboració del Pla de Sistemes d'Informació que donarà resposta als reptes estratègics, actuals i futurs, del Departament de Salut. Així mateix, estarà en sintonia amb les tendències actuals i tecnologies digitals disponibles al mercat, amb l'objectiu de guiar l'evolució del mapa de sistemes d'informació cap a arquitectures tant corporatives com departamentals i alinear-lo a la transformació digital.

A nivell organitzatiu, el pla de sistemes engloba les unitats directives següents (excloent la Secretaria de Salut Pública i la Subdirecció General d'Avaluacions Mèdiques):

- Secretaria General
 - Direcció de Serveis
 - Subdirecció General de Recursos Humans i Salut Laboral
 - Subdirecció General d'Organització i Serveis
 - Subdirecció General de Recursos Econòmics i Contractació
 - Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària
 - Subdirecció General d'Ordenació i Qualitat Sanitàries i Farmacèutiques
 - Subdirecció General d'Avaluació i Inspecció Sanitàries i Farmacèutiques
 - Direcció General de Professionals de la Salut
 - Subdirecció General d'Ordenació i Desenvolupament Professional
 - Assessoria Jurídica
- Gabinet Tècnic
- Direcció General de Planificació i Recerca en Salut
 - Subdirecció General de Planificació Sanitària
 - Subdirecció General de la Cartera de Serveis i Anàlisi de la Informació
 - Subdirecció General de Recerca i Innovació en Salut

Per tal d'elaborar el pla de sistemes d'informació, la metodologia i organització es basarà en les fases següent:

F1 - Anàlisi de la situació actual

- Cerca de processos i sistemes d'informació a partir de reunions organitzades amb cada àrea, direcció i subdirecció.
- Planificació precisa tant del servei com de les tasques a realitzar.
- Confecció de documentació que detalli les mancances operatives dels processos i sistemes d'informació, a més dels punts crítics detectats a les reunions realitzades amb cada àrea, direcció i subdirecció.
- Anàlisi del model TIC actual tant a nivell estratègic com funcional.
- Elaboració del mapa de sistemes d'informació actual i detall de les diferents integracions entre plataformes.
- Determinació del grau de cobertura TIC en relació amb les necessitats funcionals.
- Detall de les necessitats identificades.

F2 – Disseny del model objectiu

Reptes estratègics

- Identificació dels reptes estratègics tenint en compte tant les tendències de mercat com les necessitats i millores detectades en l'anàlisi realitzat a la fase anterior

Identificació de solucions requerides

- Sessions participatives amb les direccions i subdireccions per confirmar la documentació realitzada sobre els processos detectats i per completar la relació de necessitats operatives.
- Detecció de noves necessitats segons reptes estratègics identificats i tendències emergents.
- Definició de millores organitzatives i de processos, referents als sistemes d'informació
- Elaboració del mapa de processos futur
- Elaboració del futur mapa de sistemes d'informació
- Elaboració d'un mapa amb les unitats bàsiques d'informació identificades.

Criteris que han de complir el nou model objectiu

- Totes les propostes de nous sistemes a crear estaran justificades.
- Es prioritzaran, sempre que sigui possible, aquells productes i plataformes corporatives que formen part de l'ecosistema Generalitat de Catalunya i/o del Sistema de Salut.
- En cas que aquest sistemes no donin resposta a les necessitats, es proposaran altres productes, de mercat o a mida, justificant l'elecció i motivació.
- Els productes proposats han de facilitar l'escalabilitat quant a volums i funcionalitats. A més, s'hauran de poder parametritzar de forma fàcil, sempre que sigui possible. Així mateix, quan un producte proposat doni resposta a una o més direccions o subdireccions, s'hauran de reutilitzar.
- Tots els productes hauran d'adequar-se a l'estàndard pel full de ruta del programari, vigent i establert pel CTTI, disponible a l'enllaç següent:
<https://qualitat.solucions.gencat.cat/estandards/estandard-full-ruta-programari/>

F3 – Consolidació del model

- Anàlisi organitzatiu TO-BE identificant els principals canvis i mancances que haurà d'afrontar l'organització per a la transformació.
- Elaboració de les fitxes de cada SI proposat

F4 – Definició del full de ruta

- Elaboració del full de ruta a 4 anys vista, emfatitzant la priorització de les iniciatives i millores detectades quant a organització i processos.
- Calendari temptatiu d'implementació d'aplicacions i estratègies proposades
- Presentació del pla de sistemes d'informació.

2.3. Lliurables

Dins de les tasques a realitzar, s'haurà d'elaborar i entregar la documentació següent:

- **Calendari i planificació de les reunions necessàries.** Definició de calendari i tasques a realitzar on quedi reflectit la planificació de les reunions amb les diferents àrees.

- **Informes de seguiment amb el detall de les reunions i activitats realitzades.** Detall amb els punts acordats a les reunions i resum de les activitats realitzades.
- **Fitxes del sistema d'informació actuals.** Informació sobre el grau de maduresa, funcionalitats, integracions i requisits a complir pel futur mapa de sistemes. Inclouran la descripció del sistema, el seu objectiu, la criticitat per al negoci, les seves funcions principals, les interfícies amb altres sistemes.
- **Pla de millora.** Definició del nou model a partir de les solucions corporatives ja existents a la Generalitat i de noves solucions a construir, identificant les iniciatives a partir dels sistemes actuals.
- **Pla d'actuacions.** definir el pla anual d'actuacions a 3 anys amb una primera estimació orientativa del cost associat a cada actuació i el quadre de comandament per al seu seguiment.
- **Resum executiu.** Proposta de millora i full de ruta que detalli l'evolució dels sistemes d'informació.

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 del servei es consideren, sense detriment de la proposta de l'adjudicatari, els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat.

- Un/a cap de projecte, que serà l'interlocutor/a principal i supervisarà la prestació del servei de suport, objectius i fites fixades.
- Consultor/a senior. Aquest perfil participa aportant 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 processos i procediments del servei.

Ha d'aportar el coneixement expert i de propostes contrastades en l'àmbit dels serveis requerits, alhora que la conceptualització, documentació i manteniment de les propostes. De la mateixa manera, podrà assumir les tasques de gestió operativa i d'interlocució amb els usuaris.

- Consultor/a júnior, aquest perfil participarà donant suport al consultor/a i al consultor/a especialista per tal de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques dels serveis requerits sobretot pel que fa a les activitats relacionades amb l'àmbit de la gestió de la documentació, reporting i logística del servei. Aportarà enfoc a l'assegurament de la qualitat que garanteixi una bona execució del servei i òptims resultats finals.

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.

S'ha determinat que l'equip mínim necessari, sense menystenir la proposta de l'adjudicatari per assolir amb garanties l'execució del servei sol·licitat, sigui el següent:

Cap de projecte	1
Consultor/a sènior	2
Consultor/a júnior	2

3.2. Calendari i horari

Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de Dies Laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels centres de treball de la Generalitat que faci ús dels serveis TIC objecte d'aquesta licitació. La comunicació amb el personal tant del CTTI com del Departament de Salut es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00h i les 16:00h en jornada normal o de 08.00h a 15.00h si es tracta 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 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 x. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

3.5. Eines i llicències

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

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

4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

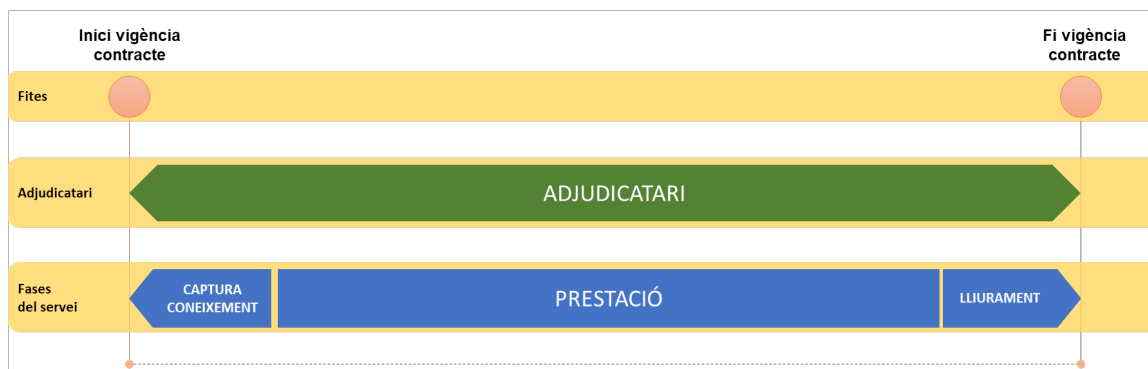


Figura 1: Fases del Servei

Captura de coneixement: Comença amb 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 es desenvoluparan les activitat pròpies de l'objecte del servei que es descriguin en el contracte basat. Inclou també, entre d'altres, les activitats de seguiment de

control i millora del servei prestat al CTTI. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels ANS.

Lliurament: L'adjudicatari haurà de desenvolupar el pla de lliurament que garanteixi la correcta finalització del servei, continuarà sent el responsable del servei i s'aplicaran els ANS definits en aquest contracte. Aquest pla constarà com a mínim d'una metodologia, documentació per al tancament del servei i els terminis.

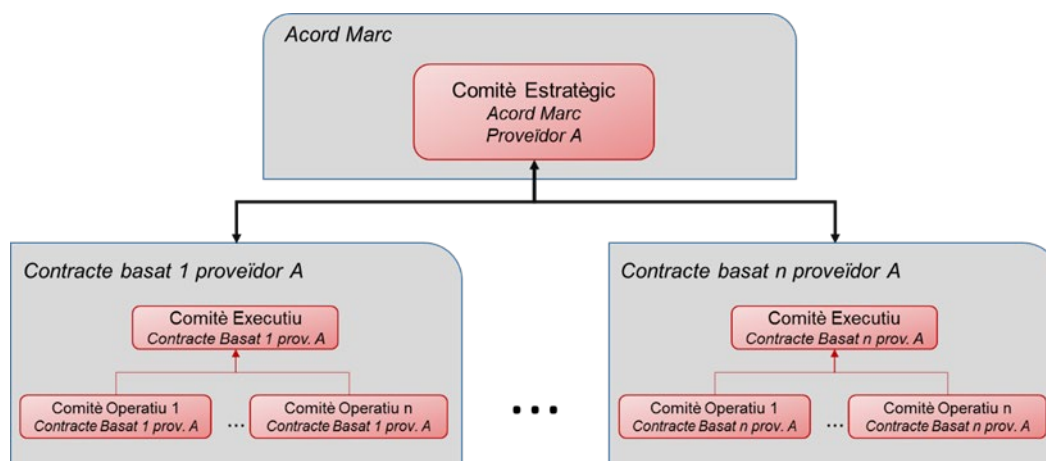
En cas de no poder completar el lliurament del servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins al lliurament definitiu.

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:



5.1. 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.

5.1.1. Comitè Estratègic de l'Acord Marc

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

Títol		
Comitè Estratègic de l'Acord Marc		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsable de Contracte de l'Acord Marc - Direcció del CTTI	- Responsable de l'àmbit client (si escau)	- Responsable de compte - Responsables de serveis

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

5.1.1.1. 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 rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
- Ser el responsable que el proveïdor faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació.

5.2. 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.

5.2.1. Comitè Executiu del Contracte Basat

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

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

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

Periodicitat
Semestral o a petició del CTTI

5.2.1.1. 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.

5.2.2. Comitè Operatiu Contracte Basat

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

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

Periodicitat
Mensual o a petició del CTTI

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

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

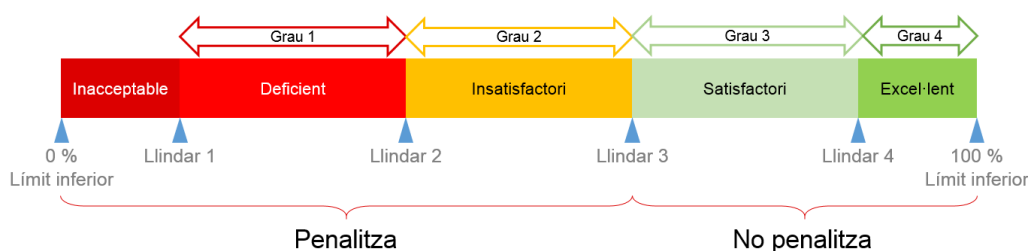
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

Addicionalment 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.
- Llindars 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 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.

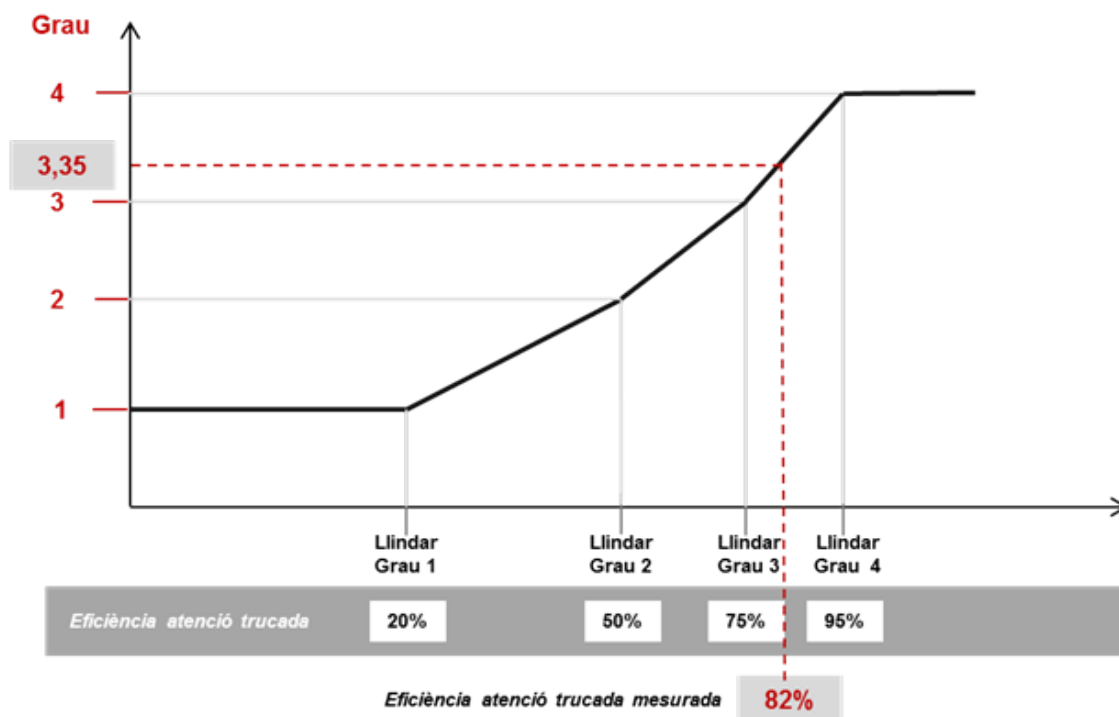
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el "*Valor llindar inferior*" pren valor 20%, el "*Valor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

6.2.1. Relació ANS

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

6.3.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.

6.4.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.

6.5.Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

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

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

Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

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

GEQ003	Absències en el servei	Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.	Gestió d'equip	Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període: <i>Suma (dies laborables d'absència)</i>	Trimestral	9	7	5	1	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent 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. S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment amb data acordada.	Gestió del servei	Percentatge del compliment de les fites acordades: $\frac{\#fites\ dins\ del\ termini}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades durant el període. <i>#fites</i> : nombre total de fites durant el període.	Trimestral	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent 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: $\frac{\#indicadors\ dins\ del\ termini}{\#indicadors} \times 100$ 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.	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

REP006	Indicadors de la transformació digital	Compliment del lliurament dels indicadors de la transformació digital 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 transformació digital amb els 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 transformació digital amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període. <i>#indicadors</i>: nombre total de lliurament d'indicadors de transformació digital 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 10% 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 transformació digital
QUA007	Qualitat del servei	Valoració de la qualitat d'acord amb el model establert dins de servei.	Qualitat	Percentatge de valoració molt positiva, o equivalent, del servei.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	40%	60%	80%	95%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent 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 nivell 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
QUA009	Aplicació de les accions de millora	Compliment en l'aplicació de les accions de millora definides dins del servei	Qualitat	Percentatge d'aplicació de les accions de millora presentades: $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades} \times 100$ On: <i>#accions de millora implementades:</i> nombre de millores implementades durant el període. <i>#accions de millora presentades:</i> nombre de millores presentades per implementar en el període. Les accions de millora seran identificades sobre el Pla de Millora que l'adjudicatari haurà de presentar sobre cada iteració.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	65%	80%	95%	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	Valoració del pla millores del servei