

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ACORD MARC PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE COMUNICACIÓ, CONCIENCIACIÓ I DIFUSSIÓ DE CIBERSEGURETAT

**Lot 1: Serveis de suport a la comunicació,
divulgació i generació de contingut.**

**Lot 2: Serveis de suport per a la planificació
i la definició d'estratègia, organització, la
realització tècnica, el disseny col·lectiu, la
direcció i el desenvolupament dels diferents
actes de l'Agència.**

**Lot 3: Serveis de conscienciació i
capacitació de programes.**

1 Introducció

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (en endavant, Agència), establerta sota el marc de la Llei 15/2017, del 25 de juliol, és l'entitat que lidera i coordina els esforços de la Generalitat de Catalunya en la protecció de la informació i les infraestructures del país davant les ciberamenaces. En un món digitalitzat i interconnectat, la seguretat de la informació s'ha convertit en una prioritat estratègica, i l'Agència subratlla el compromís de Catalunya amb la promoció d'un entorn digital segur i de confiança. Dins d'aquest context, els acords marc en matèria de ciberseguretat representen una eina essencial per a la implementació de solucions i serveis que reforcin la ciberseguretat de Catalunya, alineats amb l'Estratègia de Ciberseguretat 2019-2022 i la proposta per a la nova Estratègia 2023-2027.

Amb un enfocament clar en la prevenció i detecció de ciberamenaces, la resposta efectiva davant incidents de ciberseguretat, la promoció de la cultura de ciberseguretat, i la col·laboració i coordinació amb diferents actors a nivell local i internacional, l'Agència opera dins de l'àmbit d'actuació definit per la llei, que marca les directrius d'actuació de l'Agència, les seves funcions, estructura orgànica i el règim de governança.

L'Agència sota la direcció estratègica del Govern de la Generalitat de Catalunya, en coordinació amb les entitats del sector públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, i col·laborant amb governs locals de Catalunya, sector privat i societat civil és l'encarregada d'establir i de liderar el servei públic de ciberseguretat i té com a objectiu garantir una Societat de la Informació segura i confiable per al conjunt de la ciutadania catalana i de la seva Administració Pública, amb la voluntat d'esdevenir un referent a nivell nacional i internacional en matèria de ciberseguretat.

Els avenços impulsats per l'Estratègia 2019-2022 han establert un sòlid punt de partida per a futures accions, incloent la consolidació de l'Agència de Ciberseguretat com a entitat de referència. Aquests avenços no només han millorat la capacitat de resposta davant incidents sinó que també han promogut una major consciència i formació en ciberseguretat entre la ciutadania i les organitzacions. La nova Estratègia 2023-2027, "Una Catalunya cibersegura en una Europa Digital", s'orienta cap a reforçar la resiliència digital, protegir els serveis i infraestructures essencials, i assegurar que ciutadans i organitzacions es beneficiïn de tecnologies digitals de confiança.

En el marc de l'activitat gestionada per l'Agència de Ciberseguretat, cal destacar que aquesta gestiona més de 2.200 sistemes d'informació, més de 220.000 usuaris i un perímetre de 24 departaments i organismes rellevants. Aquest perímetre protegit provoca un nivell d'activitat de gestió de més de 4.424 milions de ciberatacs durant el 2022, una xifra 20 cops superiors a la del 2021.

D'aquests 4.424 milions de ciberatacs gestionats, 2.175 van esdevenir en un incident efectiu de seguretat gestionat per l'Agència de Ciberseguretat, el que representa una reducció del 22% respecte de l'any 2021.

Les xifres fan paleses la necessitat de dotar-se de noves eines i de seguir ampliant el perímetre d'actuació. En aquest sentit, i alineat amb la nova Estratègia, l'Agència ampliarà

el seu perímetre d'actuació i per tant, incrementar el nivell de protecció, resiliència i prevenció de més àmbits. Concretament, l'Agència, entre altres, ha de desplegar les seves capacitats i/o donar suport a diversos àmbits d'actuació, com són la Generalitat de Catalunya, l'Administració Local, les infraestructures crítiques i essencials, les universitats i centres de recerca, l'entorn hospitalari i assistencial, organismes públics i ciutadania (en endavant, Àmbits d'Actuació), així com establir canals de col·laboració amb tot el sector de la ciberseguretat.

Amb una base legal sòlida i una visió estratègica clara, els acords marc facilitaran l'estandardització de processos i el desplegament de polítiques, mesures, solucions, iniciatives i programes de ciberseguretat, promoció de la innovació i el talent, i contribuiran a un entorn digital més segur. A través d'una col·laboració efectiva entre l'Agència de Ciberseguretat, les administracions públiques, el sector privat incloses les PIMES que constitueixen un percentatge gran del teixit empresarial de Catalunya i la societat en general, es fomentarà el desenvolupament del sector de la ciberseguretat per garantir que Catalunya està ben posicionada per afrontar els reptes del present i del futur en el món digital. Aquests acords marc són, per tant, una peça clau en l'estratègia de Catalunya per construir un futur digital segur i resilient.

1.1 Funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya rellevants a efectes del la nova estratègia de contractació

A efectes de la nova estratègia de contractació son rellevants les següents funcions de l'Agència:

- Serveis Corporatius s'ocupa de la gestió financera i pressupostària de l'entitat, la contractació, la comunicació i la gestió de personal.
- Operació de la Seguretat du a terme la prestació tècnica dels serveis de seguretat vinculats a les funcions de protecció, prevenció, detecció, resposta i recuperació de seguretat en la seva vessant més operativa i la seguretat corporativa.
- Desenvolupament d'Estratègia d'Àmbits té les funcions de gestionar els destinataris de les actuacions i de desplegar els programes i iniciatives de seguretat a partir de les necessitats i particularitats de cadascun d'ells.
- Àrea de Producte s'ocupa d'identificar les necessitats i proposar noves idees i estratègies per a l'elaboració de nous productes generats per l'Agència o millora dels existents, i coordina l'execució del cicle de vida dels productes, des de la seva concepció fins a la seva retirada, incloent el disseny, desenvolupament, desplegament i control de qualitat.
- Centre d'Innovació i Competència en Ciberseguretat (CIC4Ciber) s'ocupa de la coordinació, cohesió i capacitat de l'ecosistema de Ciberseguretat de Catalunya, recolza el coneixement, sensibilització i conscienciació, i la innovació com a palanca de transformació i creixement del sector i fomenta la captació de fons i la internacionalització de l'entitat.
- Certificacions en matèria de Ciberseguretat per desplegar totes les eines i processos vinculats al procés de certificació en ciberseguretat de les entitats, garantint sempre la independència necessària per la correcta execució d'aquests processos.

LOT 1: Servei de suport a la comunicació, divulgació i generació de continguts

Objecte del servei

Aquest servei inclou la redacció, la creació i la producció d'elements i continguts per comunicar l'activitat de l'Agència a través dels diferents canals, tant offline com en línia, des de la redacció de notícies, notes de premsa, documents de suport, i els serveis de suport per a l'elaboració d'elements de disseny gràfic i vídeo. A aquests continguts s'hi afegeix la generació de continguts específics per conscienciar els diferents col·lectius objectiu de l'Agència en matèria d'ús segur de la tecnologia per maximitzar l'impacte de la visibilitat de les activitats de l'Agència i generar una societat digital cibersegura.

Requisits del servei

Com a requisit general d'aquest servei, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya té com a prioritat implementar una estratègia completa de sensibilització en ciberseguretat per a l'ecosistema català, abordant diferents públics i serveis.

Entre els requisits específics del servei, l'adjudicatari haurà de:

- Dissenyar, implementar i gestionar iniciatives de sensibilització en ciberseguretat, considerant destinataris, canals i continguts per maximitzar-ne l'impacte. Més enllà de definir els continguts o imatge, cal establir com llançar la ciberseguretat activa, a qui activar, a qui s'adreça, així com planificar-ne i gestionar-ne l'execució.
- Realitzar un estudi demogràfic per determinar grups objectius i crear estratègies específiques per a cadascun, especialment haurà de desenvolupar-se una estratègia robusta per a aquell grup més vulnerable en l'ecosistema de la ciberseguretat.
- Oferir serveis de *clipping* diaris.
- Coordinar activitats amb serveis i productes de l'Agència per optimitzar accions i promoure en xarxes socials.
- Desenvolupar i promoure continguts propis per assolir impactes específics a diversos públics de les línies de servei de l'Agència de Ciberseguretat.
- Actualitzar regularment textos i gràfics als llocs web de l'Agència, així com a plataformes i canals dirigits a l'ecosistema català.
- Utilitzar acords existents amb tercers per amplificar la difusió de continguts.
- Establir i mesurar objectius d'impacte, ajustant estratègies segons sigui necessari.
- Gestionar de manera integral la producció i postproducció de contingut per a les diferents iniciatives desenvolupades. Els continguts hauran d'incloure producció experta i de màrqueting, sovint adaptant continguts existents, en els formats més adequats (p. ex. posts en xarxes socials, vídeos, presentacions executives, infografies, etc.) en funció dels canals determinats a l'estratègia.
- Establir objectius per cada iniciativa, realitzar mètriques al voltant d'aquests objectius i establir accions de correcció o millora si és necessari.
- Donar suport a la plataforma hub Ciberacadèmia en el disseny d'elements i executar iniciatives de comunicació dels diferents programes d'actuació que es facin.
- Elaborar i difondre materials de conscienciació i sensibilització entre la ciutadania dins del Programa Internet Segura.

- Mantenir actualitzats els elements textuais i gràfics de plataformes web i canals oberts addicionals adreçats a l'ecosistema català.
- Assessorar en les estratègies de posicionament orgànic i inorgànic per difondre els programes de ciberseguretat desenvolupats al servei.
- Coordinar les activitats amb altres productes generats per l'Agència per optimitzar accions i donar suport a la difusió a les xarxes socials.

Tots els continguts i lliurables generats, així com els publicats als diferents canals de difusió, s'han de desenvolupar en català, i es podran sol·licitar continguts específics en castellà i anglès.

Descripció del servei

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya vol promoure la conscienciació i la sensibilització en entorns digitals. Per això cal homologar diferents empreses en aquest acord marc amb l'objectiu de donar suport als serveis de comunicació, divulgació i generació de continguts digitals. L'empresa adjudicatària dels contractes basats haurà de desenvolupar iniciatives de conscienciació i sensibilització en ciberseguretat, per això haurà de realitzar una segmentació de mercat per determinar els grups de públic objectiu, establir el canal de comunicació adequat i els continguts específics per a cadascun, entre d'altres. Dins aquests continguts es desenvoluparan elements de disseny gràfic i de vídeo. L'adjudicatari del posterior contracte basat, podrà realitzar una gestió integral de la iniciativa pel que fa a la de producció i postproducció als canals establerts. Els serveis concrets s'especificaran en els contractes posteriors basats de manera concreta.

Així mateix, l'empresa adjudicatària del posterior contracte basat també haurà de fer una estratègia de posicionament SEO i assessorar en la implementació de les activitats de publicitat digital (Paid Media) que es realitzaran per via dels canals de contractació de la Generalitat a tal efecte, amb l'objectiu d'augmentar la visibilitat de l'agència de ciberseguretat de Catalunya i maximitzar l'impacte a l'ecosistema de ciberseguretat de Catalunya.

En cas que sigui necessari, les empreses homologades d'aquest Lot s'han de coordinar amb l'objectiu de planificar iniciatives de divulgació coordinades amb les activitats restants (alineament amb promoció d'esdeveniments de ciberseguretat, programes de conscienciació, etc.).

Activitats del servei

Definició i disseny d'iniciatives de comunicació

L'Agència, en el seu paper com a impulsora de la seguretat TIC a Catalunya, té com a objectiu principal “assegurar una societat de la informació segura per a tothom”. Aquest propòsit es realitza amb iniciatives estratègicament dissenyades, que busquen conscienciar diversos sectors de la població sobre la ciberseguretat.

Aquestes iniciatives es planifiquen de manera específica, executant-se a través d'una varietat de canals per assolir segments o col·lectius específics. Es busca arribar a diferents grups demogràfics, considerant aspectes com ara trams d'edat, bretxa digital de gènere, població en situació d'atur a causa de processos de reskilling/upskilling, tipus específics d'empreses a conscienciar, entre d'altres. D'aquesta manera, s'assegura una estratègia integral i adaptada a les necessitats particulars de cada audiència objectiu.

En aquest context, i a mode d'exemple no limitatiu l'adjudicatari del posterior contracte basat haurà de:

- Gestionar el desplegament de les iniciatives de comunicació, establint el mitjà més adequat de llançament per a cadascuna.
- Dissenyar i consensuar el lema i el claim de la iniciativa, així com els missatges clau a transmetre amb l'àrea responsable de Comunicació de l'Agència.
- Gestionar totes les accions que formin part de cada iniciativa realitzada: webinars, sessions comunicatives, difusió de continguts, etc.
- Fer ús de les conclusions tretes a través de l'estudi SEO realitzat i orientar esforços en temàtiques actuals i desenvolupar les accions de les campanyes en base a la seva anàlisi.
- Fer ús dels recursos de disseny gràfic necessaris per dissenyar visualment els productes utilitzats a la campanya.
- Proposar millores als recursos de disseny gràfic existents per adaptar-los a noves tendències de mercat.
- Desenvolupament de mètriques i mesurament de l'impacte de les iniciatives de comunicació segons uns objectius establerts a l'inici.
- Elaborar un informe de valoració i impacte de les iniciatives realitzades, identificant les fortaleses, debilitats i oportunitats de noves temàtiques/activitats per a noves iniciatives.
- Dissenyar estratègies de comunicació que s'adaptin a diferents canals de comunicació. Col·laboració estreta amb la resta dels adjudicataris del Lot 2 per integrar les iniciatives a canals on-line i off-line amb esdeveniments presencials.
- Recopilar i analitzar el feedback directe de l'audiència objectiu per comprendre millor les necessitats i ajustar estratègies futures.

Els serveis concrets s'especificaran en els contractes posteriors basats de manera concreta.

Segmentació de destinataris i determinació de canals i format

La digitalització ha transformat tant l'entorn social com econòmic, destacant la importància creixent de la ciberseguretat en la vida quotidiana. Amb l'objectiu de prevenir que l'impacte d'incidents cibernètics transcendeixin la víctima, l'Agència busca generar una conscienciació col·lectiva en ciberseguretat a través de les campanyes.

Atesa l'amplitud i la diversitat de la societat catalana, és essencial segmentar de manera efectiva els destinataris dels missatges i activitats planificades. Això implica adaptar els

canals i formats emprats per assegurar que les iniciatives de comunicació siguin tan efectives com sigui possible.

En aquest context, i a mode d'exemple no limitatiu l'adjudicatari del posterior contracte basat haurà de:

- Fer una anàlisi que inclogui la identificació de segments de la població segons variables demogràfiques com edat, gènere, nivell educatiu i ubicació geogràfica.
- Identificar sectors específics (per exemple, empreses, institucions educatives, usuaris domèstics) que poden requerir missatges personalitzats.
- Seleccionar canals apropiats per a cada grup, considerant la preferència i el comportament de consum de mitjans de l'audiència (xarxes socials, correu electrònic, esdeveniments presencials, etc.).
- Fer ús dels indicadors d'impacte mesurats per realitzar una anàlisi i una redefinició continuada de la segmentació, canals i formats, amb l'objectiu d'obtenir majors i més efectius impactes en el temps.
- Detectar el públic objectiu més vulnerable als ciberatacs amb la conseqüent planificació estratègica a la selecció del mitjà de canal més adequat.
- Seleccionar el format més consumit a cada canal de difusió.

Els serveis concrets s'especificaran en els contractes posteriors basats de manera concreta.

Producció i Postproducció de Continguts

Coordinació de la postproducció de productes experts per a la difusió.

L'ecosistema de l'Agència és divers i ofereix un gran potencial per a la promoció de la ciberseguretat en diferents àmbits de la societat catalana. Per dur a terme aquest objectiu, l'Agència genera i disposa d'informació valuosa, però, per poder generar el màxim impacte, requereix una estratègia de màrqueting i capacitats de postproducció expertes en adaptar els productes generats a cada destinatari i canal de difusió.

En aquest context i a mode d'exemple no limitatiu l'adjudicatari del posterior contracte basat haurà de:

- Generar subproductes a partir dels informes i els productes generats per l'Agència. Aquests subproductes tindran la forma de presentacions executives, disseny d'infografies, cronogrames, versions adaptades dels informes per a determinats propòsits, entre d'altres.
- Dissenyar conceptualment fulletons/díptics/tríptics per a esdeveniments o altres usos que seran elaborats pels recursos de disseny gràfic disponibles a l'Agència.
- Dissenyar propostes d'usos del material de marxandatge per a diferents col·lectius: llapis de memòria, motxilles, tapa-webcams, etc
- Donar suport a la Direcció de l'Agència en l'elaboració de documents Powerpoint per dur a terme presentacions en diferents tipus d'esdeveniments on l'Agència sigui ponent.
- Administrar una plataforma per a la difusió de missatges textuais o videogràfics en la forma específica que tinguin aquests continguts. Els missatges estaran basats en

els productes de ciberseguretat més actuals, missatges de conscienciació i sensibilització o altres tipus d'informacions d'interès

Suport a la difusió de continguts per maximitzar-ne l'abast.

En el context actual, en què la societat es converteix cada dia més digitalitzada, cal una acció activa per a la difusió dels principis de la Ciberseguretat en diferents àmbits i sectors. L'Agència requereix que els productes que elabora es difonguin de manera efectiva, maximitzant-ne l'impacte i allargant-ne el cicle de vida, incidint en els canals i les comunitats més adequades.

En aquest context, i a mode d'exemple no limitatiu l'adjudicatari del posterior contracte basat haurà de:

- Crear publicacions visualment atractives a xarxes socials que destaquin missatges clau amb claredat, buscant captar l'atenció i generar interès entre l'audiència.
- Desenvolupar calendaris estratègics per planificar la difusió contínua de continguts a diversos canals, com ara xarxes socials, seleccionant acuradament el moment i format més efectiu per maximitzar l'impacte en el públic objectiu.
- Reforçar els canals existents, com els protagonistes a la Comissió Interdepartamental d'Internet Segura, i aprofitar els acords i convenis establerts per l'Agència amb entitats que disposen de mitjans per a la difusió de materials.
- Identificar i enfortir els actuals canals de col·laboració per compartir materials de sensibilització, en xarxes socials i amb entitats col·laboradores, per ampliar-ne l'abast i l'impacte.
- Promoure a nivell nacional i internacional les principals iniciatives, productes, descobriments i èxits relacionats amb la ciberseguretat a Catalunya, vinculant-los a projectes estratègics liderats per l'Agència.
- Reutilitzar continguts generats per l'Agència mentre siguin rellevants, mitjançant recordatoris o referències a xarxes socials que vinculin notícies actuals amb documents publicats prèviament.
- Realitzar un seguiment detallat de la difusió de continguts mitjançant indicadors clau, permetent una anàlisi exhaustiva de l'impacte i la implementació d'accions ràpides i efectives.
- Facilitar la participació activa de la comunitat a les xarxes socials, fomentant la interacció mitjançant enquestes, debats i dinàmiques participatives.
- Implementar estratègies de gamificació en la difusió de continguts i promoure la participació activa del públic a través de desafiaments i recompenses.
- Possibilitar la col·laboració amb líders d'opinió, tant online com offline, en l'àmbit de la ciberseguretat per ampliar l'abast de les iniciatives comunicatives i enfortir la credibilitat dels missatges.
- Desenvolupar contingut exclusiu per a plataformes específiques, adaptant el format i to segons les característiques de cada canal, com Stories, Reels o IGTV a Instagram.
- Organitzar esdeveniments virtuals en col·laboració amb socis estratègics per potenciar la visibilitat i la participació en campanyes i activitats de ciberseguretat.

Els serveis concrets s'especificaran en els contractes posteriors basats de manera concreta.

Definició d'estratègies de posicionament SEO i SEM

L'agència de ciberseguretat de Catalunya està immersa en una estratègia integral per enfortir la seva presència en línia i augmentar la seva capacitat de difusió i visibilitat. Per això, entre els serveis requerits hi ha el desenvolupament d'una estratègia de posicionament orgànic i inorgànic. Així mateix, s'hauran d'utilitzar les eines necessàries per a la recopilació i l'anàlisi de dades d'impacte i interacció a webs i xarxes socials com ara; Piwik Pro , Matomo, Data Studio, Meta Business Suite i LinkedIn advertising platform, gestionant pressupostos publicitaris de manera efectiva.

Així mateix, en el cas de les campanyes publicitàries de pagament, l'empresa haurà de fer estratègies tant en canals tradicionals (premsa, ràdio o televisió) com en mitjans digitals (xarxes socials) que seran executades a través dels canals de contractació definida pels Acords de Govern a tal efecte

En aquest context, a mode d'exemple no limitatiu l'adjudicatari del posterior contracte basat haurà de:

- Avaluar exhaustivament el lloc web [Agència de Ciberseguretat de Catalunya \(gencat.cat\)](http://gencat.cat) per identificar oportunitats de millora en termes d'estructura, contingut i rendiment.
- Identificar termes i frases rellevants a l'ecosistema de la ciberseguretat que hagin de tenir un alt volum de cerques i baix nivell de competència.
- Ajustar el contingut, l'estructura i els elements tècnics de la pàgina web [Agència de Ciberseguretat de Catalunya \(gencat.cat\)](http://gencat.cat) lloc per millorar-ne la rellevància i llegibilitat per als motors de cerca, keywords, títols, subtítols, etc. (SEO on page)
- Assessorar en la planificació de campanyes de publicitat *en línia* de pagament a les xarxes socials amb els formats i requeriments adequats.
- S'hauran de realitzar les accions necessàries per aconseguir enllaços al nostre site, així com aconseguir un bon CTR als resultats del motor de cerca (SEO off page)
- Recollir informació dels indicadors d'impacte (usuaris i tipus de pàgines visualitzades a web; *reach* , impressions, *brand awareness* , trànsit a webs, a xarxes socials; espectadors de vídeos, visualitzacions totals i parcials de vídeo, a Youtube i Meta) i indicadors d'interacció (*engagement* : *call-to-action button clicks*, *profile clicks*, *tab clicks*, comentaris, número de m'agrada, comparticions, missatges entrants d'usuaris, mencions...) de les diferents publicacions en xarxes socials usant Data Studio, Piwik Pro, Google Analytics 360, Google Ads dashboard, Meta Business Suite o Business Manager, LinkedIn advertising platform, Youtube Advertising...

Gestió integral de continguts

A continuació, es relacionen alguns dels serveis que es podran incloure als posteriors contractes basats.

Coordinació general de l'elaboració de continguts.

L'empresa adjudicatària dels contractes basats tindran un paper essencial en treballar de manera coordinada amb altres serveis i proveïdors dins dels diferents Lots. L'alineació dels continguts digitals amb les directrius de l'agència implica una col·laboració integral amb diverses línies de servei, des de la definició d'impacte fins a la producció i la difusió de productes. En aquest context, la gestió eficient dels recursos de producció, amb una

disposició planificada en el temps, esdevé crucial per complir els objectius establerts. En última instància, la difusió de la cultura de ciberseguretat requereix la participació i la col·laboració de diversos responsables, subratllant la necessitat d'una execució estratègica i col·laborativa per assolir l'èxit en aquestes iniciatives.

Redacció, gestió i distribució de notes de premsa, articles i contingut web.

Es demanen capacitats per fer una redacció senzilla i precisa, sense ambigüitats, orientat a transmetre allò que realment és important, comunicar una idea de manera atractiva, amb un absolut rigor sintàctic i gramatical sobre la llengua catalana i que es prepari per a versions en castellà i/o l'anglès.

- Se seguirà la línia editorial que s'haurà definit des de l'àrea de Comunicació de l'Agència en quant a:
 - Transmissió de valors de la marca Agència, Internet Segura o qualsevol altra marca específica que es converteixi en formats i plataformes per promoure i augmentar l'índex d'impacte dels continguts disseminats.
 - Adaptar els continguts i la redacció a les característiques dels diferents tipus d'audiència, per la qual cosa cal comptar amb versatilitat i capacitat per canviar de registre fàcilment.
 - Vessant pedagògic: haurà de ser capaç d'idear un tractament didàctic (principalment per al Programa Internet Segura), sense perdre de vista les característiques del col·lectiu a què van destinats els continguts elaborats o el material formatiu/sensibilitzador en què s'estigui treballant.

L'Agència compta amb diferents actius de difusió propis (entre d'altres)

- <https://ciberseguretat.gencat.cat>,
- <https://internetsegura.cat>,
- <https://portal.ciberseguretat.cat>,
- <https://portalaall.ciberseguretat.cat>

Aquestes coordinen l'actualització de continguts amb altres actius web de l'Administració de la Generalitat de Catalunya ([XTEC](https://xtec.gencat.cat), [EDU365](https://edu365.gencat.cat), [Consumcat](https://consum.gencat.cat) <https://edu365.cat/internetsegura/index.html>, <https://consum.gencat.cat/ca/recomanacions/seguretat-a-internet/>,), l'Administració Local (AOC) i l'entorn

Els aspectes a tenir en compte en l'elaboració dels continguts (articles, posts, disseny de hubs de campanyes comunicatives...) abans de ser publicats:

- [Terminologia de Ciberseguretat TERMCAT](#).
- Guia d'estil de redactat de notícies en perspectiva de gènere.
- Optimitzar el posicionament SEO de la nova publicació escollint la millor formulació de *keywords*.
- DECRET 216/2023, de 5 de desembre, sobre accessibilitat dels llocs web i de les aplicacions per a dispositius mòbils de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic.

En els posteriors contractes basats es podran especificar concretament als requeriments anteriorment citats.

Disseny gràfic i maquetat de productes comunicatius digitals o impresos.

Es requereixen habilitats especialitzades per dur a terme activitats vinculades al disseny gràfic, producció editorial, creació d'infografies, edició o adaptació d'il·lustracions digitals, maquetació i tractament de fotografies, amb un enfocament preferent en la implementació en diversos suports digitals, especialment dispositius mòbils i d'escriptori.

- La creació de materials s'ha de guiar sempre pels criteris d'identitat corporativa actuals de l'Agència i de la Generalitat de Catalunya, o que s'especifiquin a les contractacions basades. A més, aquests materials faran referència a les diferents línies de servei de l'agència i s'implementarà una política de hashtags per indicar-ne el tipus de difusió vinculat a l'activitat corresponent.
- Se seguiran les recomanacions específiques per a l'edició de nous continguts a les diverses plataformes web, prioritzant l'adaptació per a l'ús i el consum en dispositius mòbils. S'implementaran sistemes d'optimització de mida i format d'imatges, així com descompressió durant la navegació per millorar els temps de visibilitat en pantalles mòbils.
- L'edició de guies, presentacions i butlletins serà contínua, generant productes digitals en format document tancat per a baixar-los a les webs, xarxes socials o per enviar-los mitjançant correu electrònic (CRM), en grups de Teams o com a referències en activitats formatives.
- Eventualment, aquests productes gràfics podrien requerir formats impresos (fulletons, tríptics, guies d'empreses, lones, vinils, panells d'exposicions, rollups, etc.) per a esdeveniments o distribució en activitats de networking, formatives o de sensibilització. La gestió de proveïdors necessaris es proposarà per coordinar l'elaboració d'aquests continguts.
- S'incentivarà l'exploració i l'ús de nous formats audiovisuals i de continguts dinàmics adaptats (infografies animades, continguts interactius, vídeos, animacions, etc.) d'acord amb les noves tendències de comunicació i consum digital, adaptant els formats segons els diferents públics objectius.
- Creació d'il·lustracions i gràfics que acompanyin informes i documents per fer-los més visuals i comprensibles

En els posteriors contractes basats es podran especificar concretament els requeriments anteriors.

Manteniment de continguts en canals web i digital media manager.

Els serveis i conceptes es poden ampliar o reduir en cada contractació basada.

A tall d'exemple no limitatiu l'adjudicatari del posterior contracte basat haurà de:

- Administrar banners i destacats, exportats a col·laboradors i socis, es considera essencial per augmentar les referències externes i enfortir la reputació dels llocs. La publicació estratègica de temes de portada, coordinada amb el community manager, aconseguint així optimitzar el cicle de vida dels articles, aprofitant elements visuals adaptats per a diferents xarxes socials.
- Realitzar la slider de portada, amb articles destacats, s'ha d'actualitzar regularment per oferir la màxima actualitat a la vista principal de la web. L'elecció de temes de portada influeix a les seccions destacades, i estratègies específiques s'han d'implementar per maximitzar la visualització d'elements i millorar la imatge global de la portada.
- Gestionar banners i destacats, enllaçats a seccions rellevants de la web, i la creació de seccions específiques per a campanyes de llarga durada són aspectes crucials per generar *Paid Media* i complir els objectius d'impacte.
- Elaborar subsites i els seus elements de navegació específics per a campanyes, així com la revisió tècnica de l'estructura de la web, són tasques imprescindibles. S'ha de coordinar amb la Seguretat Corporativa i els mitjans tècnics de l'Agència per garantir l'actualització i la seguretat dels CMS i altres sistemes.
- Administrar xarxes socials i la construcció de comunitats d'usuaris, oferint beneficis a través de la participació activa, requerirà la preparació i definició de còpies per a posts, tractament de fotografies i producció i edició de vídeos. Aquesta col·laboració no sols implica la coordinació amb Comunicació de l'Agència, sinó també amb els responsables de les línies de servei que generen continguts de l'Agència.
- Coordinar la gestió de l'estratègia de posicionament SEO de l'organització.
- Construir i mantenir relacions amb líders d'opinió, amb altres organitzacions rellevants en l'àmbit de la ciberseguretat, especialment dins de l'ecosistema català.

En els posteriors contractes basats es podran especificar concretament els requeriments anteriors.

Producció de vídeos per a campanyes i contingut multimèdia

Si així s'especifica a la contractació basada, es disposarà de recursos de *Vídeo Producer*, destinats a coordinar i gestionar els aspectes relacionats amb el procés de producció de continguts audiovisuals de principi a fi. L'adjudicatari haurà d'encarregar-se de la direcció creativa, establir un pressupost, escriure guions, organitzar la logística, els terminis i elaborar el producte audiovisual o infogràfic animat per a la difusió, principalment, a webs i xarxes socials.

- S'interrelacionaran diferents disciplines per crear aquests continguts.
- S'hauran de crear diferents guions adaptant-se cadascun al tipus de plataforma on el contingut es publicarà. Així mateix, s'elaboraran formats infogràfics (amb una animació mínima o *story telling*)
- S'elaboraran vídeos curts coneguts com a "*reels*" per a plataformes de comunicació en tendència.
- Es podrà fer servir material d'enregistraments propis o de fonts de vídeo utilitzables en bancs d'imatges, amb locució de veu en off, amb pista de música i/o efectes i amb la imprescindible edició de subtítols perquè sigui el màxim accessible (sobretot

si són continguts que cal visualitzar en dispositius mòbils o en pantalla gran sense volum).

- S'elaborarà un contingut adequat i amb la usabilitat web corresponent, per això s'hauran de considerar els diferents formats dels mitjans utilitzats per visualitzar els continguts.
- El contingut es realitzarà amb un estil/maqueta adaptable als diferents públics objectius, que el proveïdor ha de proposar sempre com a complementària del format textual i que es pugui utilitzar com a sistema de comunicació massiva de les iniciatives comunicatives o dels col·lectius on s'utilitzaran.
- Els vídeos es podran utilitzar en campanyes de *Paid Media* i, en aquest cas, es proposaran format d'espots publicitaris amb durades molt més curtes (de menys de 30 segons de durada, escurçat per exemple d'un vídeo més llarg), vertical per a mòbils o apaïsat a la pantalla. Han de distribuir-se fàcilment per les xarxes socials, de forma nativa (*reels* o *stories* d'Instagram -verticals amb àudio i vídeo, amb filtres i efectes visuals, icones gràfiques o text-, *#short* de Youtube etiquetant temàtiques o com a suport publicitari promovent contingut produït amb campanyes de *Paid Media*, etc.) .
- L'elaboració dels continguts s'ha de planificar per ser freqüent i eficaç, per assegurar un gran impacte i interacció en les difusions del servei.
- Per tenir més rendiment, es proposa pensar en les col·leccions de vídeo produïdes (segons tipologia de col·lectiu o en campanyes determinades), si escau, amb capítols o episodis, d'elaboració pròpia, que es planifiquin diferents lliuraments i ús en un període llarg.
- Podrà ser necessari gestionar/coordinar-se amb altres proveïdors tercers per producció, enregistrament o edició de projectes amb altres requeriments de vídeo, a fi de complementar les necessitats on l'adjudicatari no arribi si calen capacitats més complexes en muntatge o requereixen més durada.
- De forma continuada es farà control i anàlisi de la ràtio de visualització i l' *engagement pel material audiovisual publicat perquè hi hagi un procés de millora en les noves propostes de producció de vídeo*.
- Addicionalment, pot resultar interessant explorar l'ús de formats de *podcast* i acompanyar-los a les xarxes socials d'animacions o elements iconogràfics animats, imatges o textos incentivables.

Lliurables del servei

Publicacions web

L'empresa adjudicatària del contracte basat s'encarregarà eventualment d'aquests productes ja que també es poden requerir en un acabat imprès (fulletons, tríptics, guies impreses, panells, rollup...) per ser utilitzats en congressos, tallers, fires o esdeveniments diversos, o per lliurar a assistents en jornades d'innovació , sessions formatives o sensibilitzadores presencials.

Canal "internetsegura.cat"

Dins la línia de servei de Cultura hi ha un servei que ha de tenir gran impacte a la ciutadania de Catalunya que és el Programa Internet Segura. Per a la seva difusió es fa servir un espai web molt consolidat que es dirigeix a diferents tipologies de públics:

- [Societat](#). Diferents propostes de d'iniciatives de comunicació dirigides a diferents *targets* per conscienciar en diversos àmbits: Regala Ciberseguretat, Fengshui Digital, Pren el control de qui ets a Internet, Stop Frau Digital!, CiberHigiene per una vida digital segura i saludable, ...
- [Educació i formació](#). Les propostes educatives de Ciberseguretat sorgides amb el Departament d'Educació per promoure cursos i càpsules autoformatives (*kudis*) bàsiques, i ajudar amb noves unitats didàctiques o jocs interactius arran de la celebració de diferents edicions del Dia de la Internet Segura organitzada cada febrer pel comitè SaferInternetDay.org
- [Famílies](#). A banda del canal de notícies d'interès, desenvolupa una recopilació de recursos actualitzat per a les famílies a partir de la Guia de Tecnologies digitals a la infància, l'adolescència i la joventut. També proposa una col·lecció de 10 relats de Ciberseguretat per compartir en família.
- [Joventut](#). A l'últim període s'han divulgat materials en format tutorial breu (format accessible i *gamificat* i audiovisual) que desenvoluparan *skills* elementals i bàsics de Ciberseguretat dins de l'apartat cibertrucs. Cadascú amb la corresponent proposta educativa adreçada a docents i educadors no formals. També s'ha elaborat la col·lecció d'articles. Vull estudiar Ciberseguretat! amb referències als centres educatius que ofereixen estudis de Ciberseguretat.
- [Empresa](#) (teixit empresarial, professionals TIC i emprenedoria/*startups*). S'ha agrupat al *site* d'empresa #Negocibersegur (adreçat a les pimes) on es compta amb la relació amb diferents patronals i associacions empresarials i professionals per difondre iniciatives de ciberseguretat del sector, esdeveniments (en format *webinar* o híbrid molts), promoció de conceptes com la responsabilitat digital corporativa (CDREurope), ajuts per a la inversió, proveïdors amb diferents taxonomies i recursos formatius i de difusió, així com d'altres de nous que s'identifiquin.

El creixement constant, orgànic i de referències, d'aquest entorn web és imprescindible per al manteniment del posicionament SEO. Però també, tal com s'ha desenvolupat els darrers anys, s'exploren contínuament altres fórmules per arribar a nous públics o usuaris a partir d'aplicar tècniques SEM (*Search Engine Marketing*) en diferents modalitats de *Paid Media* que aportin trànsit qualificat a diferents apartats o campanyes ubicades dins del web, proposin missatges de sensibilització a les diferents xarxes socials dins del context de campanyes temporals o aportant comunicació i imatge de campanyes coordinades per la Comissió Internet Segura.

És necessari dissenyar la difusió per les diferents xarxes socials disponibles, de forma orgànica i assessorar en les *Paid Media*, per assegurar el millor impacte i interacció d'aquestes publicacions.

Tots els recursos del Lot són necessaris per als lliurables Internet Segura i es coordinen amb responsables d'altres Lots.

Planificació de les campanyes Paid Media

L'adjudicatari haurà de disposar de la planificació de la publicitat en línia (*Paid Media*, tant executada com prevista.

Aquesta planificació desglossarà la publicitat segons:

- Publicitat singular per a una campanya o *Paid Media* en concret
- *Always on* amb uns objectius definits.
- Assessorament en la planificació de publicitat en línia a les xarxes socials durant el calendari previst.
- La proposta de planificació es dissenya conjuntament amb els responsables de campanyes (per exemple de la Comissió Internet Segura o altres projectes de línies de serveis de l'Àrea), i es coordina i valida amb responsables de comunicació de l'Agència .
- Es requerirà que els productes s'ajustin a les especificacions de qualitat i contingut permès dins de cada xarxa social per evitar-ne el rebuig.
- Es coordinarà amb la Direcció General de Difusió del Departament de Presidència en cas de campanyes de publicitat institucional de l'administració de la Generalitat de Catalunya així com en els casos de campanyes *Paid Media*
- Les campanyes de *Paid Media* partiran d'una planificació anual amb els recursos disponibles i una estratègia de resultats a assolir amb l'ús de les diferents modalitats de publicitat proposades (generar visualitzacions de vídeos i trànsit web, assegurar temps de permanència, visualitzacions de publicacions específiques , etc.) , interaccions (*pay-perclick* en descàrregues) sistemes de segmentació d'audiències. Per això, l'assessorament ha de preveure l'ús de:
 - Meta Business: Reels o Storys d'Instagram i anuncis a Facebook.
 - Anuncis de vídeos de Youtube (capçaleres o post vídeos).
 - Campanyes de SEM de Google Ads.
 - Publicitat de LinkedIn.
 - Altres canals digitals de pagament que demostrin efectivitat en impacte. En aquest sentit interessa col·laborar i coordinar amb *partners estratègics* proposats als grups de treball de la Comissió Internet Segura que poden ser promotors de campanyes *Paid Media* .

Tot l'assessorament en les estratègies de *Paid Media* hauran de ser coordinades amb l'empresa que executi les campanyes de *Paid Media* contractades a través del canal establert segons regula l'Acord marc de serveis de gestió i inserció de publicitat institucional en els mitjans de comunicació. En cap cas, es licitarà el *Paid Media* a través del present acord marc.

Lliurables de noves campanyes

El servei ha de generar iniciatives de comunicació definint les línies d'acció (comunicació, participació o formació) que incloguin tots els nivells d'actors, recursos i continguts de què es compta i activitats previstes, amb el model de relació i pressupost econòmic, entre d'altres.

Totes les iniciatives de comunicació hauran de presentar/considerar les següents etapes podent concretar-se en els posteriors contractes basats:

Etapla	Descripció
Alineament a la línia editorial amb els serveis de l'Agència	Conceptualització: naming, lema i definició d'eixos i temàtiques principals a tractar. high-lines Elaboració de dossier de campanya amb proposta de canals a desenvolupar.
Disseny i planificació contingut	Conceptualització de continguts: hub de campanya, materials imprimibles, elements publicitaris online i offline, guies o informes específics, vídeos, infografies i elements descarregables des del hub, tests, enquestes o quizzes, definir possibles accions presencials participatives o formatives associades (accions street)...
3. Desenvolupament de nous serveis associats a la iniciativa	Definició d'activitats d'acompanyament del públic objectiu durant i post campanya comunicativa: xerrades, jornades, presentació d'eines i recursos sensibilitzadors associats.
4. Valoració i continuïtat amb noves fases	Valoració d'impacte i interacció de les accions desenvolupades i definició de proposta de retroalimentació de la campanya per a altres col·lectius específics (nova edició anual o en períodes d'intensificació de noves accions)

Informe d'impacte i interaccions

Per determinar el grau d'efectivitat de les accions realitzades per l'empresa homologada, heu de lliurar informes amb una avaluació detallada de com una campanya o activitat específica ha influït en l'audiència i com l'audiència ha interactuat amb els continguts generats.

Amb periodicitat mensual, l'adjudicatari haurà d'actualitzar un repositori on s'inclourà informació sobre els impactes obtinguts a les accions comunicatives de l'Agència i realitzar l'anàlisi corresponent.

Les informacions dels impactes a recollir seran del tipus:

- Participacions de personal de l'Agència en esdeveniments, conferències i impactes al nombre d'assistents.
- Nombre de visualitzacions, interaccions i descàrregues dels continguts. Amb aquesta finalitat, es dotarà l'adjudicatari d'accés a Piwik Pro, plataforma des d'on podrà obtenir la informació necessària.
- Les mètriques recollides hauran de permetre obtenir els indicadors de servei necessaris per al seguiment de l'evolució de la seva activitat.
- Recopilació d'impactes agregats, amb informació d'altres àrees i serveis de l'Agència, per obtenir un informe global de l'impacte de l'entitat, a partir del qual se'n farà l'anàlisi i se n'elaboraran conclusions per millorar-la.

Lliurables de postproducció

Per poder aguditzar l'impacte en la difusió dels continguts de l'Agència es requereix capacitat experta per elaborar materials i productes experts a partir del coneixement existent a l'organització.

Aquesta capacitat ha de permetre planificar una estratègia comunicativa i generar lliurables d'alta qualitat que permetin dirigir missatges clars, efectius i de qualitat, amb una manera personalitzada i específica per aconseguir el màxim efecte sobre cada destinatari.

Els elements de postproducció consistiran, entre d'altres, a:

- Informes elaborats a partir d'altres productes existents a l'Agència, com ara informes de tendències, els èxits aconseguits i les troballes amb relació a indicadors de Ciberseguretat a Catalunya, s'elaborarà:
 - Una presentació executiva a Powerpoint.
 - Una infografia.
 - Un cronograma amb la localització temporal i descripció dels principals incidents i/o esdeveniments de ciberseguretat del període.
- Quan l'Agència o algun servei actuï com a ponents o tinguin una compareixença en un acte públic, s'elaborarà documentació de suport com:
 - Una presentació executiva a Powerpoint. La presentació anirà acompanyada amb un document de text esquemàtic a part que enriqueixi la presentació i suposi un suport per al consumidor.
 - La generació d'infografies es considera una eina molt valuosa per a la conceptualització i la transmissió de coneixement en matèria de Ciberseguretat. Aquestes infografies han de tenir la qualitat tècnica i gràfica adequades, per la qual cosa es podrà comptar amb el suport d'altres serveis de l'agència i els lots del present plec per a la seva realització.
 - Publicacions a webs i xarxes socials, amb el text i l'element gràfic corresponents. I altres que es puguin requerir.

Correcció i traducció

L'empresa adjudicatària del contracte basat posterior haurà de garantir uns estàndards de llengua de comunicació i disposarà de recursos per corregir o adaptar qualsevol contingut en llengües catalana, castellana i anglesa. A més, quan es requereixin, entre les activitats que haurà de fer les empreses homologades, s'enquadren:

- Correcció de textos per a qualsevol lliurable o producte elaborat pels restants Lots en el context de la comunicació, divulgació i generació de continguts (notícies, reporting, xarxes socials, etc).
- Traducció i/o correcció de documents (informes, presentacions, infografies) a fer servir en esdeveniments i jornades, a publicar en línia i restants plataformes on-line de l'Agència.

En qualsevol cas, caldrà fer referència i ús de la terminologia de ciberseguretat que apareix a: [Terminologia de la ciberseguretat | TERMCAT](#).

Rols i funcions

L'empresa adjudicatària assumirà funcions per enfortir l'impacte de la seva acció externa fent campanyes i difonent productes a públics objectius a través dels canals i formats més

adequats aprofitant el teixit col·laboratiu existent o que s'incorpori de nou. Per aquest motiu, l'adjudicatari ha de ser conscient de l'especial rellevància d'aquesta tasca i, per tant, de la necessitat d'aportar les habilitats següents:

- Actitud proactiva, autònoma i experiència contrastable a cada àmbit de referència.
- Creativitat.
- Destresa comunicativa i interpersonal.
- Capacitat de treballar en equip orientant objectius col·lectius.
- Habilitat per analitzar tendències en mitjans on-line.
- Capacitat per implementar solucions creatives en estratègies de màrqueting.

Per donar resposta a les necessitats descrites per a la realització dels serveis descrits anteriorment, l'agència de ciberseguretat de Catalunya podrà sol·licitar perfils concrets. A títol enunciatiu i no limitatiu podrà sol·licitar en els posteriors contractes basats de manera no acumulativa els perfils següents en funció de les necessitats del servei objecte del contracte basat:

Rol	Funcions
Coordinació de l'elaboració de continguts	Gestió de mitjans digitals, gestió i planificació d'estratègies de posicionament orgànic i inorgànic, coneixements en gestió de xarxes socials.
Redacció i gestió de continguts	Redacció digital, ús de ferramentes dedició de contingut, elaboració de peces de vídeo i, en general, elaboració de contingut web.
Disseny gràfic	Il·lustració, fotografia, creació digital, maquetació i edició de contingut web.
Digital media manager	Gestió de llocs web i xarxes socials, experiència en gestió i administració de marques i identitat corporativa a Internet.
Vídeo producer	Desenvolupament de contingut en format audiovisual, creació de guions i habilitats de storyboarding
Disseny d'iniciatives de comunicació i màrqueting	Segmentació de mercat, desenvolupament d'estratègies en mitjans online i offline, gestió de plataforma digitals, experiència en estratègies d'optimització per a motors de cerca i màrqueting en motors de cerca.
Producció experta	Generació de continguts multimèdia, gestió de plataformes i eines digitals, coneixements en l'àmbit de la terminologia de ciberseguretat.

2 LOT 2: Servei de suport per a la planificació i la definició estratègica, l'organització, la realització tècnica, el disseny creatiu, la direcció i el desenvolupament dels diferents actes de l'agència

2.1 Objecte del servei

Aquest lot inclou la conceptualització, l'estratègia i la realització tècnica, la construcció i l'aportació dels recursos addicionals necessaris per garantir una presència correcta de l'Agència als congressos i fires on tinguin un pavelló o stand. Així mateix també s'hi inclou la gestió preparatòria i tècnica aportant i instal·lant els equips i recursos necessaris per al desenvolupament de jornades, actes, formacions i seminaris de l'Agència.

2.2 Requisits del servei

Entre els requisits específics objecte del present lot es troben els següents:

- Realització tècnica d'esdeveniments:
 - Provisió de serveis tècnics per garantir el funcionament correcte de cada esdeveniment.
 - Instal·lació i operació d'equipament tècnic necessari.
- Disseny creatiu i Direcció d'esdeveniments:
 - Desenvolupament de conceptes creatius per a esdeveniments que reflecteixin la identitat i els objectius de l'Agència.
 - Direcció i coordinació d'activitats per assolir-ne una execució efectiva en els esdeveniments de l'Agència.
- Producció i desenvolupament en esdeveniments:
 - Gestió de la producció d'esdeveniments, des de la concepció fins a l'execució dels mateixos.
 - Desenvolupament d'activitats interactives i participatives per involucrar a l'audiència.
- Subministrament d'equipament:
 - Identificació, adquisició i gestió de l'equipament tècnic necessari per a cada esdeveniment.
 - Assegurament de la disponibilitat i el funcionament adequat dels recursos tècnics.

S'esmenten de manera genèrica i es concretaran en els contractes posteriors basats de l'Acord Marc.

2.3 Descripció del servei

Des de l'Agència, es busca impulsar significativament la visibilitat a través de la gestió d'esdeveniments, estenent-ne l'abast més enllà de les activitats internes per satisfer les expectatives d'una audiència diversa, enfortint així la cohesió en termes de Ciberseguretat.

El servei es caracteritza per una operativa meticulosa, abastant des de la sol·licitud i l'anàlisi de requeriments fins al lliurament i l'execució, garantint una gestió eficient i adaptada a necessitats específiques. Destaca la rellevància estratègica de dissenyar i conceptualitzar un calendari anual d'esdeveniments, prioritzant aquells que tenen un impacte significatiu per a l'Agència i explorant temàtiques que enriqueixin el panorama d'activitats. La coordinació i gestió de cada esdeveniment, juntament amb la creativitat i el disseny, el muntatge i l'equipament audiovisual, es posicionen com a elements fonamentals per assegurar l'èxit de cada acte, incorporant pràctiques sostenibles i respectuoses amb el medi ambient en tot el procés. Aquest enfocament integral reflecteix el compromís de l'Agència no només amb l'excel·lència operativa, sinó també amb la projecció estratègica i l'impacte positiu en el seu entorn

Operativa del servei

A tall d'exemple, es relacionen a continuació les principals característiques sobre l'operativa del servei concretat en els contractes posteriors basats en l'Acord marc.

- Sol·licitud i anàlisi de requeriments:
 - L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya realitzarà comandes mitjançant brífings que detallaran els requisits específics de cada esdeveniment.
 - Inicialment, l'empresa adjudicatària i l'Agència revisaran la informació disponible sobre l'esdeveniment, incloent-hi detalls organitzatius i de planificació.
- Proposta de servei:
 - Recopilar informació necessària per desenvolupar el servei i presentar propostes específiques per a cada acte.
 - A cada proposta es detallaran els recursos, materials i tàctiques previstes, així com protocols per abordar possibles incidències.
- Organigrama funcional i contacte:
 - Elaboració d'un organigrama funcional del servei i números de contacte.
 - Interlocutor únic responsable de la coordinació amb l'Agència, amb plens poders i presència durant el muntatge i el desmuntatge.
- Coordinació i Equips de treball:
 - El coordinador del servei treballarà en col·laboració amb el responsable tècnic de la instal·lació i el designat per l'Agència.

- L'empresa adjudicatària mantindrà un equip estable de personal actiu i de reserva per cobrir excessos d'unitats de servei o d'emergències.
 - Es garantirà la dedicació exclusiva del personal assignat a l'espai, ajustant-se a les necessitats diàries del servei.
- Eines i equipament:
 - El personal, proveït per l'empresa adjudicatària del contracte basat, disposarà de les eines i instruments necessaris per al compliment efectiu de les tasques contractuals.
- Compromís i propietat dels treballs:
 - L'empresa adjudicatària es compromet a proporcionar tots els recursos necessaris per a la correcta execució de les feines.
 - La propietat dels treballs adjudicats pertanyerà exclusivament a l'Agència, requerint autorització per al seu ús.

Termini de lliurament

- Es proporcionarà un llistat amb les necessitats i les característiques de cada acte, juntament amb el termini màxim d'execució.
- En termes generals, el termini màxim per a l'organització de cada acte serà de 20 dies naturals des de la data de la comanda. Aquest aspecte es concretarà sempre en els posteriors contractes basats.

2.4 Activitats del servei

L'Agència s'embarca en un enfocament proactiu per ampliar i perfeccionar les capacitats en la gestió d'esdeveniments, des de la concepció estratègica fins a l'execució minuciosa. Aquesta expansió no es limita únicament a esdeveniments interns, sinó que busca satisfer les expectatives i les demandes d'una audiència més àmplia i diversa, consolidant així la cohesió en el teixit social.

Davant d'aquest escenari, és crucial anticipar-se a la implementació de models de gestió d'esdeveniments eficients i fàcilment adaptables a les necessitats específiques de les entitats interessades. Adoptar aquest enfocament estratègic no només optimitzarà la qualitat i l'eficàcia de l'assistència per part de l'Agència als diferents actes i esdeveniments.

Disseny i conceptualització del calendari dels esdeveniments

A tall d'exemple es relacionen a continuació de manera genèrica les tasques a realitzar en l'acord marc que es concretaran en el contracte basat posterior.

- Definir, en col·laboració amb la línia de servei d'Ecosistema de l'agència, un calendari anual d'esdeveniments al començament de l'any. Es permet l'addició d'actes ad-hoc segons calgui.
- En cas que sigui necessari, elaborar una fitxa detallada per a cada esdeveniment, incloent dates, objectius, actors involucrats, etc., juntament amb la data límit per al lliurament del disseny complet.
- Prioritzar els esdeveniments segons la importància estratègica i la factibilitat.
- S'haurà de prestar una atenció especial a aquells esdeveniments que puguin ser considerats estratègics per a l'Agència.
- Exploració de temàtiques dins l'àmbit de l'Agència per introduir varietat d'esdeveniments al calendari.

Coordinació i gestió de cada esdeveniment

- Desenvolupar la conceptualització de l'esdeveniment basant-se en el briefing proporcionat per l'Agència.
- Gestionar la secretaria tècnica de l'acte, incloent-hi la gestió de convidats i assistents.
- Coordinar serveis d'atenció al públic, incloent hostesos/es.
- Encarregar-se de la regidoria de l'acte i cercar/contractar espais.
- Desenvolupar pràctiques sostenibles en la planificació i execució de l'esdeveniment, com ara la gestió de residus i opcions de càterring sostenibles.
- Gestionar serveis de càterring i restauració.
- Proposar dinamitzadors/es i presentadors/es.
- Buscar i proposar detalls/regals (excloent-ne la compra).
- Contractar serveis de seguretat.

Creativitat i disseny

- Crear i produir elements gràfics per a cada esdeveniment com a cartells, panells, invitacions, *photocall*, cartell per al faristol, lona, entre d'altres.
- Aquests elements han de complir amb les indicacions i les directrius gràfiques de la identitat corporativa de la Generalitat de Catalunya que es puguin trobar a la seva web, així com amb les indicacions concretes del personal de l'Agència de Ciberseguretat.
- Considerar la utilització de materials gràfics respectuosos amb el medi ambient per a esdeveniments.

Muntatge

En cas que l'objecte del contracte basat requereixi muntatge

- L'empresa adjudicatària del posterior contracte basat ha de ser responsable del lloguer i instal·lació d'elements necessaris per donar suport a cada esdeveniment, com estructures d'estand, tarima amb moqueta, faldó, tarima amb barana, faristol, cadires, taules, elements de senyalètica, catenàries, tanques de seguretat i transport de material.

Aquestes especificacions es podran modificar i especificar al posterior contracte basat per satisfer les necessitats concretes de l'Agència de Ciberseguretat

Equipament audiovisual

En cas que l'objecte del contracte basat requereixi equipament audiovisual

- Proporcionar l'equipament audiovisual necessari, incloent-hi equips de so, micròfons, altaveus, racks de premsa (mínim 1), pantalles planes, pantalles de LEDs, aparells de projecció, càmeres fixes, steadycams, serveis de streaming, connexions a Internet, enregistrament i difusió d'esdeveniments, i qualsevol altre element necessari per a la realització correcta, projecció, enregistrament i retransmissió de l'acte.
- Incloure el personal necessari per a la instal·lació i operació de tots aquests equips abans i durant l'esdeveniment.

Aquestes especificacions es podran modificar i especificar al posterior contracte basat per satisfer les necessitats concretes de l'Agència de Ciberseguretat .

2.5 Productes del servei

Lliurables

Entre els productes generats dins aquest servei es troben:

- **Calendari d'esdeveniments:** Elaborat a l'inici i actualitzat segons calgui o quan l'Agència de Ciberseguretat ho requereixi.
- **Fitxes dels esdeveniments:** Documentació detallada de cada esdeveniment planificat.
- **Planificació dels esdeveniments:** Desenvolupament d'estratègies i programes per a l'execució exitosa dels esdeveniments.
- **Material de difusió dels esdeveniments:** Si cal, es coordinarà amb el Lot 1 per crear material promocional i de difusió.

- **Informes d'esdeveniments:** Documentació exhaustiva que resumeix i avalua cada esdeveniment realitzat.
- **Registre de la informació dels esdeveniments al CRM de l'Agència:** Alimentació i actualització de dades al sistema CRM per a un seguiment eficient.

Tipus d'actes

Tipus d'actes

La concreció de cada objecte de contracte es determinarà en el contracte basat, a tall d'exemple es relacionen diferents tipus d'acte i es poden concretar altres tipus d'actes als contractes basats.

Tot i la singularitat de cada esdeveniment i la possibilitat de requerir conceptes específics, amb l'objectiu d'estimar els costos per a l'organització, s'han definit tres categories diferents. A continuació, es detallen les partides mínimes necessàries per dur a terme cada tipus d'esdeveniment:

Actes Tipus 1: Participació en congressos i/o fires que demanen una conceptualització, creació, construcció i presència durant un període determinat de dies. Se sol·liciten els següents conceptes/serveis:

- Conceptualització de l'esdeveniment.
- Construcció d'elements estructurals de l'estand (parets, truss, etc.).
- Desenvolupament i producció d'elements creatius.
- Servei de muntatge.
- Equipaments de so i imatge.
- Personal d'assistència.

Els serveis i conceptes es poden ampliar o reduir en cada contractació basada.

Actes Tipus 2: Esdeveniments més simples que no requereixen conceptualització ni disseny. Se sol·liciten únicament els següents conceptes/serveis:

- Alguns serveis de muntatge.
- Equipaments de so i imatge.
- Personal d'assistència.

Els serveis i conceptes es poden ampliar o reduir en cada contractació basada.

Actes Tipus 3: Conceptes/serveis a prestar:

- Conceptualització de l'esdeveniment.
- Desenvolupament i producció d'elements creatius.

- Servei de muntatge.
- Equipaments de so i imatge.
- Personal d'assistència

Els serveis i conceptes es poden ampliar o reduir en cada contractació basada.

Activitats post- esdeveniment

S'elaborarà un breu informe per a cada esdeveniment, detallant-ne l'exercici en relació amb els indicadors prèviament definits, que poden incloure la quantitat d'assistents, impacte assolit, abast dels objectius, lliçons apreses i la utilització eficient de recursos. Aquest informe servirà com a referència per a futures edicions o esdeveniments similars.

2.6 Equip de treball

Per donar resposta a les necessitats descrites per a la realització dels serveis descrits anteriorment, l'Agència de ciberseguretat de Catalunya podrà sol·licitar perfils concrets. A títol enunciatiu i no limitatiu podrà sol·licitar en els posteriors contractes basats de manera no acumulativa els següents perfils en funció de les necessitats del servei objecte del contracte basat:

Rol	Competències i aptituds
Coordinador d'actes	Participació en activitats relacionades amb la planificació, la coordinació i la logística d'esdeveniments.
Dissenyador gràfic	Participació en activitats relacionades amb la creació i el disseny d'elements per a esdeveniments.
Tècnic de so i il·luminació	Muntatge d'elements per a esdeveniments i equipament visual.

3 LOT 3: Serveis de conscienciació i capacitatió de programes

3.1 Objecte del servei

S'hi inclouen els serveis de gestió dels entorns virtuals d'aprenentatge en ciberseguretat, generació i disseny de continguts de capacitatió adequats i de qualitat per a cada programa de l'Agència. Així mateix, s'hi inclouen serveis d'interrelació amb la comunitat educativa en ciberseguretat, incloent-hi la dinamització d'activitats de capacitatió i la creació/gestió d'itineraris formatius on es plantegen diferents nivells i opcions de sortida per als usuaris; serveis de la gestió acadèmica, i d'admissió d'alumnes a cursos previstos a desenvolupar a la Ciberacadèmia.

A tall d'exemple es relacionen a continuació de manera genèrica els objectius a realitzar en l'acord marc que es concretaran al posterior contracte basat:

- Gestió d'entorns virtuals d'aprenentatge.
- Generació i disseny de continguts de capacitatió adequats i de qualitat.
- Interrelació amb la comunitat educativa en ciberseguretat, activitats de capacitatió i la creació/gestió d'itineraris formatius on es plantegen diferents nivells i opcions de sortida per a usuaris.
- Serveis de gestió acadèmica, i admissió d'alumnes a cursos previstos a desenvolupar a la Ciberacadèmia.
- Coordinació amb la *Cybersecurity Skills Academy* d'Europa (impulsada per ECCC i ENISA) per fomentar la compartició de recursos i accions existents, integrar diverses activitats d'aprenentatge i augmentar la visibilitat, l'accessibilitat i l'impacte.

3.2 Requisits del servei

En els posteriors contractes basats es podran concretar els requisits específics entre ells:

- Ajustar els programes de formació i capacitatió d'usuaris per satisfer les demandes dels diferents programes d'actuació de l'Agència.
- Dissenyar i fomentar diversos fulls de ruta en la capacitatió en ciberseguretat, identificant i tancant bretxes, especialment en àrees on l'oferta acadèmica mostra respostes lentes amb l'objectiu d'estimular o accelerar aquesta resposta.
- Desenvolupar activitats de formació i conscienciació alineades amb el model de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i de l'*European Cybersecurity Skills Framework (ECSF)*. (<https://www.enisa.europa.eu/topics/education/european-cybersecurity-skills-framework>) i les directrius de l'ECCC (*European Cyber Competence Centre*), vigents o que sorgeixin. En aquest marc es poden identificar i articular les tasques, competències, habilitats i coneixements associats als professionals europeus de ciberseguretat.

- Impulsar la formació de professionals necessaris per cobrir totes les fases del cicle de vida de les operacions de ciberseguretat, coneguda com la taxonomia de l'ECSO¹: *Identificar, Protegir, Detectar, Respondre i Recuperar*.



El marc de competències que es proposi treballar s'ha d'alinear amb els resultats d'aprenentatge o exercici de la vida professional:

Nivell	Coneixement	Competències i aptituds
1	Coneixements bàsics i comprensió de la assignatura	Desenvolupar l'activitat en un context senzill i orientar
2	Coneixement i comprensió de tots els aspectes principals de ciberseguretat	Desenvolupar l'activitat en un context senzill
3	Coneixement i comprensió del tema en detall	Desenvolupar l'activitat en un context difícil
4	Coneixement i comprensió molt amplis i detallats del tema	Desenvolupar l'activitat en un context complex
5	Coneixement i comprensió excepcionalment comprensibles i detallats del tema	Desenvolupar l'activitat en un context molt complex mentre es guia els altres en la implementació

El servei s'ha de basar en el Marc Europeu de Competències Electròniques (e-CF) ampliat per a les competències en ciberseguretat, com es documenta a la guia d'ENISA *European Cybersecurity Education and Professional Training: Minimum Reference Curriculum (versió 3.0)*.

- Es referenciarà el marc de coneixement establert i reconegut, com podria ser el NICE Framework Competències proposat per NIST (*NICE Framework Competències: Assessing Learners for Cybersecurity Work IR 8355*), que aborda la ciberseguretat amb 5 Àrees de Coneixement. Però es poden usar altres marcs si és imprescindible.

¹ A Taxonomy for the European Cybersecurity Market: facilitating the Market Defragmentation WG2 ECSO

- El servei s'haurà de prestar seguint un escalat de nivells de currículum mitjançant competències bàsiques, intermèdies i avançades. Cal destacar que l'execució d'aquests nivells es farà en fases, començant per principis i gestió de la ciberseguretat, seguit d'eines i tecnologies i, posteriorment, ciberseguretat en tecnologies digitals emergents.
- L'enfocament ha d'estar dirigit a nivells de formació experta de ciberseguretat (de nivell 3 a nivells més elevats).

3.3 Requisits d'Arquitectura

Per al desenvolupament de forma òptima de tots els serveis de “Conscienciació i capacitació dels programes” es requerirà que l'empresa adjudicatària del posterior contracte basat tingui la capacitat de manejar eines de desenvolupament de capacitació. A continuació, es descriuen les principals eines clau en què s'espera que l'empresa homologada tingui experiència i competència:

Eines de desenvolupament de formació:

- Disseny d'activitats formatives o de gamificació.
- Disseny d'exercicis de pràctiques a plataformes Cyber Range disponibles. Hi ha una comunitat de proveïdors gestionada per l'ECSO²
- Eines complementàries a LMS com l'ecosistema de Moodle que es vulgui proposar per les metodologies.
- **Eines de disseny gràfic:**
 - Edició de tutorials audiovisuals (vídeo, podcast...)
 - Creació d'infografies, vectorials o fotogràfiques, interactius i continguts en PDF.
 - Eines de recopilació de l'opinió o enquesta de valoració de satisfacció d'usuaris.

3.4 Descripció del Servei

El servei ofert per l'Agència s'enfocarà a capacitacions bàsiques i avançades en matèria de ciberseguretat que arribaran a tota la ciutadania. Prioritàriament l'orientarà als diferents programes d'actuació on es focalitza l'Agència.

² European Cyber Range Community <https://ecs-org.eu/activities/european-cyber-range-community/>

3.5 Activitats del Servei

Davant dels reptes emergents en l'àmbit de la ciberseguretat, l'agència es troba en una fase significativa d'expansió. La incorporació de diversos recursos, eines i procediments implica l'assumpció de nous reptes a la quotidianitat de l'Agència, especialment pel que fa a la conscienciació en ciberseguretat.

Com a conseqüència d'aquesta evolució, la conscienciació en ciberseguretat permetrà assolir tota la ciutadania, tant a nivell personal com personal d'organitzacions. Davant d'aquest escenari, és important preparar-se per a la implementació de models fàcilment gestionables per les entitats interessades. Aquest enfocament estratègic ens permetrà satisfer les necessitats canviants d'un públic divers, contribuint així a enfortir la seguretat cibernètica a nivell global.

A tall d'exemple es relacionen a continuació de manera genèrica les activitats a realitzar en l'acord marc que es concretaran al posterior contracte basat:

- Oficina tècnica de formació.
- Redacció i gestió del contingut de conscienciació de ciberseguretat.
- Gestió d'itineraris que permetin personalitzar trajectòries dels usuaris de la Ciberacadèmia.

3.6 Equip de treball

Per donar resposta a les necessitats descrites per a la realització dels serveis descrits anteriorment, l'Agència de ciberseguretat de Catalunya podrà sol·licitar perfils concrets. A títol enunciatiu i no limitatiu podrà sol·licitar en els posteriors contractes basats de manera no acumulativa els perfils següents en funció de les necessitats del servei objecte del contracte basat:

Rol	Competències i aptituds FUNCIO
Gestor coordinador DCP formació	Desenvolupador de plans de formació per cada programa, coordinador de recursos formatius i relació amb promotors d'activitats formatives.
Dinamitzador d'activitats	Desenvolupador de metodologies de formació o conscienciació. Disseny, execució i seguiment de les activitats en plataformes virtuals, recollida de dades d'avaluació i generació d'informes finals.

Redactor i gestor de contingut formatiu	Gestió de plataformes digitals i adequació de continguts als diferents programes d'actuació. Actualització de continguts segons el model de l'Agència.
Gestor d'itineraris o tecnopedagoc	Gestió en projectes pedagògics, metodologia de formació i adequació de continguts, projectes pedagògics a la Ciberacadèmia. Experiència en el sector de la ciberseguretat i en la gestió acadèmica.
Gestor de comunitats d'aprenentatge	Gestió de projectes pedagògics i elaboració de metodologies de formació. Relació amb entorns d'acadèmia o del sector de la capacització professional en la ciberseguretat
Especialista en admissions i assessorament acadèmic	Gestió de certificacions i reconeixement de aptituds en activitats de capacització avançada

4 Condicions d'execució del servei

4.1 Equip de treball

La prestació dels serveis ha de poder ser proporcionada en la seva totalitat amb els recursos de l'adjudicatari del contracte basat amb la qualificació necessària i adequada per a la prestació del servei.

Els mitjans personals necessaris per a la prestació dels serveis han de ser els adequats per realitzar amb garantia les tasques definides i han de mostrar les habilitats necessàries per tal d'integrar-se en un equip d'alt rendiment, entre les quals es podrien determinar a efectes enunciatius les següents:

- Professionalitat, bona actitud i respecte per a la feina realitzada i pels demés.
- Destresa comunicativa i interpersonal.
- Capacitat de treballar en equip.
- Habilitat per identificar, analitzar i resoldre problemes.
- Capacitat de treball sota pressió.
- Coneixement de català, castellà i d'anglès, parlat i escrit.
- Ampli coneixement legal, tecnològic i de negoci de seguretat informàtica i de l'entorn de l'administració pública.
- Altres necessaris per al bon desenvolupament dels serveis.

La prestació del servei ha de ser proporcionada amb l'estructura i el nombre de recursos humans amb els coneixements necessaris per poder donar el servei amb garanties d'èxit en la situació inicial, durant la transició i en l'execució, donant resposta a les funcions i requisits del servei i als diferents processos a realitzar. L'Agència revisarà i validarà els currículums presentats per l'adjudicatari del contracte basat des de la primera incorporació.

A causa de l'evolució dels serveis i la tecnologia, és probable que addicionalment a la formació que puguin rebre els perfils assignats, s'hagin d'incorporar nous perfils no explícitament definits tal com queda definit en el present Acord Marc. En aquest cas la concreció del perfil es determinarà en el contracte basat.

L'empresa adjudicatària del contracte basat, per requisits de seguretat i control, haurà de lliurar a l'Agència una relació actualitzada dels professionals assignats al servei amb les dades que es puguin identificar, usant mitjans i formats de l'Agència; amb la periodicitat que s'estableixi en els contractes basats.

Aquesta contractació no crearà cap vinculació laboral entre el personal que presti el servei objecte del contracte i l'Agència. A l'extinció dels contractes basats, no podrà produir-se en cap cas la consolidació de les persones que hagin prestat el servei objecte del contracte com a personal l'Agència.

4.2 Canvi de recurs

L'Agència tindrà dret a exigir justificadament a l'adjudicatari del contracte basat el canvi d'un recurs que d'ell depengui, quan així ho justifiqui l'execució dels treballs, quan no s'acompleixin els requisits demanats per a l'equip humà indicats en el present apartat o per tal de garantir la correcta prestació, dimensionament i organització dels serveis. Aquesta substitució s'haurà de fer efectiva en el termini de 15 dies laborables a partir de la recepció de la comunicació per part de l'adjudicatari o bé la notificació de l'Agència a l'empresa adjudicatària del contracte basat. L'adjudicatari haurà de presentar en un termini màxim de 10 dies laborables a partir de la comunicació de sol·licitud de substitució, el pla d'acció previst per resoldre les causes que han determinat la sol·licitud de substitució. Si l'objecte del contracte basat ho requereix, aquest aspecte es podrà concretar en aquest.

4.3 Control de rotació

L'estabilitat dels recursos del servei amb coneixement i compromís és molt important per a la correcta prestació del servei.

L'empresa adjudicatària del contracte basat podrà fer canvis en l'equip de treball durant l'execució del contracte, però ho haurà de notificar per escrit a l'Agència amb una antelació mínima de 14 dies naturals, justificant el canvi i informant del perfil i característiques de la persona que s'incorpora. L'Agència comprovarà que la persona a incorporar compleix amb les condicions curriculars del component de l'equip que substitueixi.

L'empresa assumirà la selecció de les persones de nova incorporació, la coexistència en el servei del personal sortint i l'entrant sense cost per l'Agència, assegurant el correcte traspàs de coneixement en els següents 15 dies i duent a terme els controls necessaris per garantir-lo entenent, per tant, la no facturació d'aquests dies d'adaptació i traspàs. Sens perjudici que si s'escau es puguin aplicar els ANS corresponents per rotació excessiva.

En cap cas la substitució de personal suposarà un cost addicional, havent-se de garantir que el servei no es vegi afectat per aquest canvi. Si l'objecte del contracte basat ho requereix, aquest aspecte es podrà concretar en el contracte basat.

4.4 Seguretat Corporativa

Un cop adjudicat el contracte basat, tant l'empresa adjudicatària com el personal de l'empresa adjudicatària s'haurà de sotmetre a les polítiques i regulacions internes que estableix l'àrea de Seguretat Corporativa en matèria de seguretat de la informació, com a mínim i no limitant-se a:

- Permetre i facilitar la realització d'auditories de compliment de les normatives establertes per Seguretat Corporativa, internes o externes, sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei, i garantir la possibilitat de traçabilitat de les accions fetes per l'auditor per facilitar el seguiment d'aquestes i els seus possibles impactes no desitjats.
- Facilitar l'accés en qualsevol moment als equips i mitjans tècnics emprats pel personal de l'adjudicatari en les oficines de l'Agència (sigui o no per l'exercici de la seva funció).

- Acceptar les normes i polítiques que estableix l'àrea de Seguretat Corporativa tant en el moment de la seva incorporació com després de cada canvi important de les polítiques, normes o regulacions.
- Permetre l'administració i gestió dels equips i mitjans tècnics emprats per l'exercici de les seves funcions per part de l'àrea de Mitjans Tècnics per fer el desplegament de polítiques i controls de seguretat, actualització d'eines i manteniment d'aplicacions autoritzades i permisos d'accés a la informació.
- Els equips, així com la informació resident dels mateixos serà sempre custodiada per l'Agència.
- Garantir l'estabilitat dels equips (reduint al mínim la rotació de personal).
- Donar compliment a totes les normes, polítiques i marcs reguladors vigents durant el període del contracte (ENS, LOPDGDD, GDPR, modificacions LSSI, DSA, etc.).
- Clàusula Mar Europea.

A la finalització del contracte, l'adjudicatari del contracte basat quedarà obligat al lliurament o destrucció en cas de ser sol·licitada, de qualsevol informació obtinguda o generada com a conseqüència de la prestació del servei.

4.5 Control de Gestió

L'empresa adjudicatària del contracte basat, i en especial el cap de servei, haurà de col·laborar amb el responsable de la planificació pressupostària i el control de gestió de l'Agència per tal:

- De complir amb el model de seguiment econòmic i planificació en termes de capacitat i execució de tasques.
- D'ajustar-se als procediments de facturació que determini l'Agència.
- De conformar les factures en relació amb el reportat de serveis efectuat i acceptat per l'Agència, d'acord amb els procediments establerts.
- D'exercir la gestió del contracte amb capacitats de *forecast*.
- Realitzar el *reporting* en les eines proporcionades per l'Agència amb els següents conceptes.
- Fitxer mestre de persones.
- Fitxer mestre de projectes i activitats.
- Estimació de recursos per projecte.
- Seguiment dels riscos.
- Seguiment del consum de recursos.
- Imputació de temps i activitats.
- Assignació de tasques a persones.
- Memòria d'activitat del contracte.
- Facturació i Conformació de factures.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total col·laboració per a la realització d'auditories i la verificació del compliment dels compromisos. Aquestes auditories, realitzades en qualsevol de les instal·lacions involucrades en la prestació del servei, podran ser portades a terme per personal de l'Agència o sol·licitades a tercers. No serà necessari fer una notificació prèvia per a la realització de tasques d'auditoria que no requereixin la col·laboració activa per part del personal de l'adjudicatari. En el cas en què sigui necessària aquesta col·laboració, l'Agència farà una notificació amb dues setmanes d'antelació.

4.6 Formació

El personal de les empreses homologades disposarà de la capacitat adequada i necessària per al desenvolupament de les seves tasques. Sens perjudici d'aquesta qüestió el personal de l'empresa adjudicatària del contracte basat aportarà, si s'escau, un pla de formació continuada necessària per tal de garantir l'actualització dels seus coneixements i skills així com l'adquisició de nou coneixement resultat del procés de transferència de coneixement intern que es valori per la prestació de serveis de l'Agència.

4.7 Contingència

Els licitadors hauran de proveir un pla de contingència, en cas de desastre de les instal·lacions principals, en unes instal·lacions alternatives (centre de gestió secundari) propietat del licitador, que inclouran:

- Estacions de treball amb el programari adequat per realitzar les tasques descrites.
- Comunicacions d'accés a les aplicacions informàtiques.
- Telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local.
- Espai suficient per allotjar en condicions de treball òptimes:
 - El personal necessari de l'adjudicatari per realitzar el servei i
 - Personal de l'Agència, o de terceres parts determinades per aquest, per a la correcta gestió del servei.
- Pla i execució de proves per validar la solució de contingència implementada, amb la periodicitat que l'Agència determini.

Les instal·lacions i equipament haurà de ser suficient per garantir la continuïtat dels serveis de l'Agència durant l'existència de la causa que doni lloc a la contingència.

4.8 Validació de la Documentació

L'Agència és la propietària de tota la documentació elaborada pels adjudicataris referent al servei prestat pels adjudicataris i el seu personal i subcontractistes que destini a l'execució dels serveis. L'adjudicatari s'encarregarà de disposar de totes les autoritzacions i permisos necessaris per tal de poder donar compliment a aquesta previsió, essent

responsabilitat de l'adjudicatari qualsevol pagament o reclamació relativa a aquesta manca d'autoritzacions.

Els responsable de servei de l'Agència que coordini el servei contractat a l'adjudicatari serà els responsable de la validació i aprovació dels documents elaborats pel personal de l'adjudicatari. En cas que la qualitat dels documents sigui molt baixa o de manera recurrent i/o perllongada en el temps de prestació dels serveis no assoleixi els nivells requerits s'aplicaran les penalitzacions establertes en el present acord marc, o en el seu cas en el posterior contracte basat.

L'adjudicatari haurà de mantenir la documentació actualitzada en el sistema de gestió documental que l'Agència proporcioni per tal efecte.

4.9 Metodologia, estàndards i lliurables

L'organització del treball i execució del servei s'haurà d'adequar a les metodologies, estàndards i lliurables establerts per l'Agència vigents en el moment de l'execució del servei objecte del contracte basat.

4.10 Seguretat

En matèria de seguretat de la informació, l'empresa homologada té les següents obligacions:

4.10.1 Deure de confidencialitat

Tot el personal de l'empresa homologada així com els possibles subcontractistes han de mantenir absoluta confidencialitat i estricte secret sobre la informació coneguda arrel de l'execució dels serveis contractats. Aquesta obligació de confidencialitat s'haurà de mantenir durant 10 anys, o el que s'especifiqui en el contracte basat, des de que es va tenir coneixement de la informació, excepte en relació a les dades personals a les que accedeixin respecte a les que caldrà mantenir el deure de confidencialitat de manera indefinida, subsistint inclús quan es finalitzi la relació contractual, segons estableix la Llei Orgànica 3/2018.

L'empresa homologada ha de comunicar aquesta obligació de confidencialitat al seu personal ja sigui intern com extern, que estigui involucrat en l'execució del contracte i possibles subcontractistes i ha de controlar el seu compliment.

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

4.10.2 Dades de caràcter personal

En relació amb el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa adjudicatària del contracte basat donarà compliment com a encarregat de tractament del que estableix el Reglament General de Protecció de Dades.

4.10.3 Compliment del marc legal de ciberseguretat i del marc normatiu intern

L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord amb el marc legal en matèria de ciberseguretat i amb el marc normatiu intern que siguin aplicables.

En relació al marc legal en matèria de ciberseguretat, i, en concret, al compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà d'assegurar la conformitat dels sistemes d'informació que sustentin la prestació de serveis o de les solucions que pugui proveir amb l'ENS durant tot el termini d'execució del contracte i, si escau, haurà d'estendre aquesta exigència a la cadena de subministrament. L'Agència de Ciberseguretat podrà requerir a l'empresa adjudicatària del contracte basat el lliurament de la documentació acreditativa de la conformitat amb l'ENS. L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de designar, segons estableix l'ENS, un punt de contacte per a la seguretat (POC) que canalitzarà i supervisarà el compliment dels requisits de seguretat de la informació i la gestió dels incidents que es puguin produir durant l'execució del contracte.

A més de l'ENS i la normativa i guies tècniques que el desenvolupen, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de conèixer i aplicar el marc normatiu intern, que inclourà el Marc Normatiu de Seguretat la Informació de la Generalitat de Catalunya i la normativa pròpia, les directrius o instruccions de l'Agència de Ciberseguretat. Especialment haurà de complir amb la Política de seguretat aplicable i la normativa relativa a l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació, aprovada per Instrucció de la Secretaria d'Administració i Funció Pública i que es pot consultar al lloc web d'aquesta Secretaria. Si escau, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de desenvolupar els procediments que siguin necessaris per a poder aplicar el marc normatiu.

4.10.4 Capacitat tècnica

Per a poder executar el contracte i oferir garanties de la seva capacitat tècnica, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de presentar compromís exprés d'adscripció al contracte dels mitjans personals que s'especifiquin als plecs, complint amb els requeriments definits de formació, i acreditar la disposició efectiva dels mateixos.

L'empresa adjudicatària del contracte basat ha de garantir que tot el personal sigui conscienciat, rebi formació i informació sobre els seus deures, obligacions i responsabilitats en matèria de seguretat derivats de la legislació, del marc normatiu intern i dels procediments i directrius aplicables, recordant les possibles mesures disciplinàries aplicables i el seu deure de confidencialitat respecte a la informació a la que tingui accés.

4.10.5 Adquisició de productes / eines i productes o serveis de seguretat

Tant en el cas que es desenvolupin productes/eines, es facin integracions amb altres eines o s'adquireixin eines de mercat o qualsevol component de sistemes d'informació (hardware, software, etc.), aquests hauran de ser compatibles amb l'arquitectura de seguretat de l'Agència i complir amb els requeriments de seguretat que estableixi el marc legal i el marc normatiu intern, sotmetre's a proves tècniques de seguretat i aplicar les correccions necessàries prèviament a la posada en producció del producte/solució/eina. Caldrà incorporar el producte/eina dins el procés de desenvolupament segur de l'Agència de Ciberseguretat des de la fase de disseny fins a la posada en producció.

L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de garantir que disposa dels perfils amb la capacitat i la formació necessària per tal de poder operar, gestionar i mantenir els productes, eines o components objecte d'adquisició. A més, haurà de proporcionar formació i capacitat per al personal que designi l'Agència per tal que aquest personal adquireixi els coneixements necessaris per tal de poder operar, gestionar i mantenir els productes, eines o components objecte d'adquisició.

En cas que es contractin productes de seguretat o serveis de seguretat de les tecnologies de la informació i la comunicació que vagin a ser emprats en els sistemes d'informació de l'Agència, segons estableix l'ENS, hauran de tenir certificada la funcionalitat de seguretat relacionada amb el seu objecte d'adquisició. Els productes o serveis de seguretat hauran de constar al Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (CPSTIC) del Centre Criptològic Nacional o bé complir amb els criteris que estableixi l'Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información del Centre Criptològic Nacional o, en el seu defecte, acreditar que el producte o servei disposa de requeriments equivalents.

4.10.6 Interconnexions

Segons preveu l'ENS, en el cas que sigui necessari realitzar interconnexions entre sistemes de l'empresa adjudicatària del contracte basat i l'Agència o amb d'altres entitats:

- No es podran dur a terme, tret que prèviament hagin estat autoritzades expressament per l'Agència.
- En cas que s'autoritzi una interconnexió, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de garantir que es documentin com a mínim les característiques de la interfície, els requisits de seguretat i protecció de dades i la naturalesa de la informació intercanviada. Aquesta documentació l'haurà de facilitar a l'Agència.
- L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de participar en els mecanismes de coordinació que estableixi l'Agència i seguir els procediments establerts per aquest fi, per a poder atribuir i exercir de manera efectiva, les responsabilitats en relació a cada sistema interconnectat.

4.10.7 Verificació del compliment i auditoria

L'Agència es reserva el dret a verificar i auditar, amb mitjans propis o de tercers, el compliment de les mesures de seguretat requerides en base al marc legal de ciberseguretat i al marc intern per als sistemes d'informació emprats per a l'execució del contracte, en el moment i amb la periodicitat que s'estimi convenient. L'Agència podrà requerir el seguiment dels plans d'acció derivats d'aquestes verificacions i auditories. L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de disposar dels recursos adients per a dur terme l'execució de les tasques que li corresponguin en relació a aquest model de compliment, donant resposta en els terminis marcats per l'Agència de Ciberseguretat. Si escau, la gestió del compliment es realitzarà amb les eines que determini l'Agència de Ciberseguretat.

4.10.8 Incidents de seguretat

El POC haurà de notificar a l'Agència de Ciberseguretat qualsevol incident de seguretat que pugui redundar, directament o indirectament, en la seguretat dels sistemes d'informació, en els terminis i per les vies que determini o els procediments establerts. L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà d'aportar tota la informació necessària per a la seva gestió i notificació als organismes competents per part de l'Agència de Ciberseguretat.

En cas que sigui necessari, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de col·laborar amb qualsevol de les tasques que siguin requerides per part de l'Agència de Ciberseguretat per a la identificació, contenció, erradicació, recuperació i recopilació de les evidències dels incidents de seguretat.

4.10.9 Accés a la informació

L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de garantir l'accés del personal autoritzat de l'Agència de Ciberseguretat a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, etc.) per a poder desenvolupar l'objecte del contracte.

Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. L'Agència de Ciberseguretat i l'empresa homologada establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.

4.11 Assegurament i control de la qualitat i la millora contínua

L'empresa ha de vetllar per l'excel·lència i millora contínua dels processos, components tècnics i serveis sota el seu abast.

Per tal de garantir que s'aborda la qualitat i la millora, l'adjudicatari haurà d'elaborar, mantenir i executar un "Pla de Qualitat i Millora Contínua" que inclogui, entre d'altres:

- Anàlisi i avaluació de les dades obtingudes de la mesura del servei, tant de producció i activitat com de gestió de l'incidental i operació.
- Plans de millora del servei orientats a millorar el compliment dels objectius del servei i del negoci.
- Accions per l'assegurament i control de la qualitat (revisions, proves, etc.), amb major rigor, intensitat i profunditat segons la criticitat del projecte/servei/component.

- Accions per reduir el nombre d'incidències, problemes freqüents i el suport.
- Accions per millorar la qualitat percebuda i la satisfacció dels usuaris.
- Accions preventives per la mitigació de riscos, tenint en compte la seva probabilitat i el seu impacte.
- Accions dirigides a millorar la gestió del coneixement i incrementar la usabilitat dels serveis.
- Accions per maximitzar l'eficiència i la sostenibilitat del servei.

4.12 Seguiment del servei

Les empreses adjudicatàries dels contractes basats hauran de presentar un informe de seguiment de cada contracte basat d'acord amb els indicadors de compliment i altra informació rellevant pel seguiment del servei. Aquests informes s'avaluaran als comitès operatius i es formalitzaran i s'elevaran els seus resultats a la resta de comitès.

L'informe de seguiment haurà de tenir, com a mínim:

- Un informe de gestió dels serveis desenvolupats per a cada basat, amb indicació de les activitats realitzades i les previstes realitzar, les volumetries globals d'activitat i els indicadors de compliment especificats als Acords de Nivell de Servei (ANS) de cada basat.
- Un informe de dedicació del basat a les diferents funcions requerides, per tal de poder avaluar la distribució dels esforços.
- Un informe d'accions de millora de l'activitat del propi basat, on es detallaran les accions de millora proposades amb informació rellevant per a la seva gestió (per exemple, el benefici previst obtenir, el termini d'implantació, etc.). Per cada millora implantada s'establirà, sempre que sigui possible, un indicador que s'afegirà a l'informe de gestió dels serveis. La periodicitat de l'informe de seguiment serà mensual, quant al seguiment de les activitats i la implantació de les millores. La presentació de les propostes de millora es farà amb la periodicitat indicada en cada contracte basat o el que es determini per part del responsable del contracte de l'Agència de Ciberseguretat.

Si existeix cap especificitat en aquest sentit, es recollirà al basat corresponent.

Pel control i seguiment del servei s'utilitzaran dades, mètriques i informes (en endavant informació) que serviran de suport als òrgans de gestió establerts i que són, en el seu conjunt, el mecanisme de seguiment i avaluació del servei. Aquesta informació es pot fer extensible a altres Unitats, Àrees, Direccions de l'Agència o tractar-se d'anàlisi puntual.

L'empresa adjudicatària del contracte basat és la responsable de generar i lliurar la informació que es determini en els diferents àmbits del servei, la qual ha de permetre a l'Agència governar, controlar i gestionar els serveis prestats objecte del contracte, tant des d'una òptica individual, com transversal i global.

La periodicitat, dates límit de lliurament, canals de transmissió, format exacte i contingut detallat de la informació a elaborar per l'empresa homologada en tots els àmbits del servei, seran definits per l'Agència. L'Agència podrà sol·licitar, durant la vigència del contracte,

ampliacions i canvis en el contingut, periodicitat, canals i format de la informació per ajustar-se a les necessitats de seguiment dels serveis.

L'empresa es compromet a automatitzar tot el possible els processos de generació i transmissió de la informació, arribant a la màxima integració possible.

L'empresa es compromet a proporcionar informació veraç i contrastada, i haurà de disposar dels mecanismes necessaris per garantir-ho. L'Agència podrà dur a terme les auditories que consideri necessàries per a la seva verificació, obligant-se l'empresa homologada a participar-hi de manera activa i diligent sense cap cost afegit per a l'Agència.

L'Agència podrà sol·licitar informació de forma immediata i l'empresa homologada hi donarà resposta ràpida fora de la planificació establerta.

4.13 Integració amb altres equips

L'adjudicatari del contracte basat haurà de portar a terme les activitats d'integració amb la resta d'equips operatius que conformen l'Agència, tant amb personal intern com amb personal d'altres empreses contractistes.

Aquesta integració s'haurà de portar a terme tant a nivell de la operativa diària (per garantir l'execució dels processos de la cadena de valor de l'Agència) com a nivell tàctic i operatiu.

Tot i això, els models de relació han de garantir els següents punts:

- Participació de l'adjudicatari en els processos que l'afectin.
- Compartició d'informació sobre fets puntuals (incidències, alertes, vulnerabilitats, etc.), ja sigui amb l'Agència com directament amb altres proveïdors.
- Compartició d'informació sobre fets agregats (tendències, patrons) i sobre afectacions col·lectives als diferents clients de l'Agència.
- Eliminació de les sitges organitzatives.
- Creació d'un fons comú de coneixement sobre la seguretat de la informació.
- Creació de bucles de retroalimentació que facilitin una resposta àgil davant de qualsevol nova situació en matèria de seguretat.

4.14 Compromís amb el talent femení

El febrer de l'any 2022 l'Agència va aprovar el Pla Estratègic de Dones en Ciberseguretat a l'àmbit de Catalunya, el qual es troba alineat amb les directrius i estratègies impulsades pel Govern de la Generalitat de Catalunya, com ara el Pla Estratègic de Polítiques d'Igualtat de Gènere, l'Estratègia de Ciberseguretat de Catalunya i el Pla Dona TIC, que té com finalitat fomentar la igualtat de gènere en el sector de la Ciberseguretat i, en conseqüència, incrementar el número de dones que es dediquen a la Ciberseguretat.

Per deixar palès aquest compromís i voluntat per impulsar iniciatives que permetin donar a conèixer i captar el talent femení, quan la naturalesa del servei objecte de la contractació basada ho faci possible l'Agència podrà preveure criteris per fomentar el talent femení i la seva presència en el camp de la Ciberseguretat.

4.15 Compromís amb el talent i la inclusió

L'Estratègia de la Ciberseguretat de Catalunya 2019-2022, així com la proposta per a la nova Estratègia 2023-2027, reconeixen com un dels seus pilars la generació, captació i conservació de talent. I, es que, en un context d'escassetat de perfils especialitzats en el sector, l'Agència té la voluntat d'impulsar iniciatives que fomentin el desenvolupament de nous professionals e Ciberseguretat. A la vegada, dites estratègies de Ciberseguretat també preveuen com un dels objectius centrals de les polítiques públiques el coneixement i accés de la societat a la comunicació i tecnologies de la informació.

Doncs bé, atenent aquests dos elements l'Agència té el compromís de fomentar la inclusió de persones amb discapacitat dins dels seus programes de talent ja que aquest tipus de perfil aporta un doble valor en la seguretat de les xarxes: (i) permet resoldre conflictes i vulnerabilitats amb perspectives diverses i, per tant, més completa i (ii) assegura que l'objectiu "d'accés" de la ciutadania a les solucions de seguretat sigui total.

Per deixar palès aquest compromís i voluntat, quan la naturalesa del servei objecte de la contractació basada ho faci possible l'Agència podrà preveure criteris per fomentar la inclusió en la generació de talent i la seva presència en el camp de la Ciberseguretat.

5 Model de Governança

5.1 Objectiu

El model de governança de serveis de l'Agència té com a objectiu gestionar de manera eficient i eficaç els recursos disponibles, per tal de garantir el millor servei que doni resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives dels departaments i entitats a què l'Agència presta serveis de ciberseguretat.

Aquest model pretén assolir els següents objectius estratègics principals:

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

5.2 Abast

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

5.3 Principis i premisses

Per realitzar la governança dels serveis, l'adjudicatari de cada contracte basat seguirà la metodologia que s'hagi definit al respectiu plec i acordat en la fase d'establiment del servei per tal que la gestió dels serveis i el seu seguiment siguin àgils, efectius i eficients.

El Cap de Servei del contracte basat de l'adjudicatari reportarà directament als responsables del contracte de l'Agència, l'estat, l'evolució i els riscos dels serveis objecte del contracte, seguint el model de relació establert a cada basat i que estarà format per diferents nivells d'interlocució.

Alineació amb objectius estratègics

La Direcció de l'Agència estableix una sèrie d'objectius a nivell estratègic basats en la visió, missió i valors de l'entitat, i els responsables que coordinen els serveis estableixen quins resultats clau contribuiran a aquests objectius i a quin equip involucrar per assolir-los. Aquests vindran fixats per una sèrie d'indicadors que permetin mesurar el grau de compliment al llarg del temps dels objectius. Aquests objectius seran mesurables, específics, clars, coherents, realistes i oportuns. D'aquesta manera contribueixen a materialitzar l'estratègia, ajudar a establir les fites i avaluar el compliment, i a crear una alineació de tota l'organització.

El model de governança que segueixi cada adjudicatari d'un contracte basat haurà de facilitar aquest alineament estratègic i garantir-ne el seguiment i l'adaptació a les necessitats i objectius de l'Agència.

5.4 Gestió de la demanda

L'interlocutor de la demanda de serveis de Ciberseguretat és l'Agència. Per tant, l'Agència és qui canalitzarà i gestionarà aquesta demanda cap als diferents proveïdors que presten els serveis a través dels contractes basats.

Aquesta canalització (gestió de la demanda) es tractarà mitjançant la gestió de projectes (per les iniciatives i necessitats), i la gestió de serveis (per les peticions i incidències).

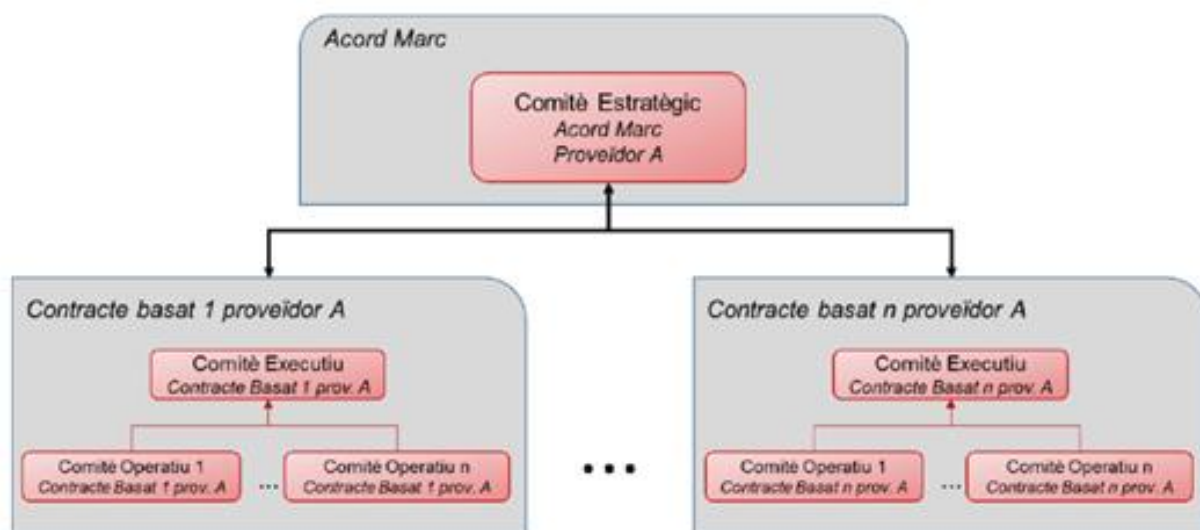
En cas que el proveïdor rebi directament alguna sol·licitud d'iniciativa o necessitat, per part d'un departament o entitat, haurà de ser redireccionada a l'òrgan gestor de l'Agència encarregat de la demanda. Per les peticions i incidències, el grau d'automatització determinarà la recepció directa d'aquestes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

5.5 Òrgans de Gestió (Comitès)

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 els mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

Les empreses homologades 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:



Comitè Estratègic 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 l'Agència i cada una de les empreses homologades i en el seu cas, adjudicatàries dels contractes basats.

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.

Aquest comitè es farà de manera conjunta per tots els contractes basats adjudicats a un mateix proveïdor, independentment del lot al que pertanyin.

Títol	
Comitè Estratègic de l'Acord Marc	
Participants	
Agència	Empresa homologada
- Responsable de Contracte de l'Acord Marc - Direcció de l'Agència - Responsables del servei (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsable d'empresa homologada - Caps de serveis - Responsables dels àmbits d'execució específics / Coordinadors (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 basats 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	
A petició de l'Agència	

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 (comú per a tots els lots) per a cada empresa homologada.

Responsable d'empresa homologada

Aquesta figura és única per empresa homologada. 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 l'Agència 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 l'Agència 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 a l'Agència 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 l'Agència 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 de que l'Agència 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 de que el proveïdor faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit per l'Agència, així com col·laborar en el procés de la conciliació.

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.

Comitè Executiu Contractes Basats

Aquest comitè executiu es durà a terme per cada un dels contractes basats adjudicats. Servirà per realitzar el seguiment i control global de la provisió dels serveis d'acord amb

els acords de nivells de servei definits en cada basat, traslladar les directrius tàctiques al nivell operatiu, planificar, prioritzar i revisar les activitats i fer el seguiment de les obligacions contractuals i del model econòmic del contracte basat.

Títol	
Comitè Executiu de Contracte Basat	
Participants	
Agència	Adjudicatari
- Responsable del Contracte Basat - Responsable/s del servei - Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Cap de serveis del contracte - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau) - Responsable d'empresa homologada (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 del basat. - 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 i proposar-les 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	
Trimestral o a petició de l'Agència	

El proveïdor assignarà un cap de serveis del contracte per cada basat.

Cap de serveis del contracte

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.

Comitè Operatiu Contractes Basats

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		
Agència	Altres Proveïdors	Adjudicatari
- Responsables del servei - Responsable del Contracte Basat (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsables operatius de serveis d'altres contractes relacionats amb el servei del basat (diferents basats del mateix Acord Marc o d'altres, si s'escau)	- Responsables operatius del servei - Cap 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 de l'Agència, segons necessitats i durada del contracte		

En aquest sentit, el proveïdor haurà d'incorporar als diferents comitès les persones responsables de cada àmbit d'execució en funció dels temes específics a tractar en el comitè.

5.6 Localització física i recursos necessaris

El servei es realitzarà a les dependències del proveïdor i en els edificis de la Generalitat on es presti el servei, així com les altres localitzacions que l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya pugui especificar en les contractacions basades posteriors per assegurar el correcte compliment en l'exercici de les seves funcions.

