

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT AL MODEL DE GOVERN DE LES DADES
DE L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA, BASAT EN L'ACORD MARC CTTI-2021-76,
LOT A**

Expedient núm.: CTTI/2024/123

Amb la presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

Índex de clàusules i annexos

1.	OBJECTE	4
2.	CONTEXT	4
2.1.	Marc legal i normatiu actual.....	4
2.1.1.	Marc estatal	4
2.1.2.	Marc de la Generalitat de Catalunya.....	5
2.2.	El Model de govern de les dades	6
2.3.	Marc tecnològic.....	8
2.3.1.	Sistemes o serveis relacionats amb el govern de les dades	8
2.3.2.	Les eines de govern de les dades	9
3.	COMPONENTS DEL SERVEI	10
4.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	11
4.1.	Suport a la implantació del Model de govern de les dades.....	11
4.1.1.	Diagnòstic de situació i pla de desplegament	12
4.1.2.	Seguiment i desenvolupament del marc normatiu específic per l'Administració de Justícia.....	12
4.1.3.	Gestió del canvi.....	13
4.1.4.	Gestió dels referents del govern de les dades de l'Administració de Justícia	14
4.1.5.	Millora de la qualitat de les dades.....	14
4.1.6.	Assessorament i coordinació de projectes a l'entorn de la dada	14
4.2.	Desplegament del Model de govern de les dades	15
4.2.1.	Pla de desplegament	15
4.2.2.	Identificació de casos d'ús i projectes pilot	15
4.2.3.	Govern de les dades	16
4.2.4.	Suport en les tasques de publicació de dades	17
5.	PLANIFICACIÓ	17
6.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	18
6.1.	Equip de treball i estructura organitzativa	18
6.2.	Calendari i horari.....	20
6.3.	Ubicació	20
6.4.	Seguiment del Servei.....	21
6.5.	Eines i llicències	21
6.6.	Accessibilitat web	22
7.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	22
8.	MODEL DE RELACIÓ	23
8.1.	Model de relació de l'Acord Marc.....	23

8.1.1.	Comitè Estratègic de l'Acord Marc	23
8.1.2.	Estructura de responsabilitats	24
8.2.	Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc	25
8.2.1.	Comitè Executiu del Contracte Basat	25
8.2.2.	Estructura de responsabilitats	26
8.2.3.	Comitè Operatiu Contracte Basat	27
9.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	28
9.1.	Característiques dels Indicadors	28
9.2.	Càlcul dels Indicadors	29
9.3.	Relació ANS	31
9.4.	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	31
9.5.	Modificació dels indicadors i nivells de servei	32
9.6.	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	32
Annex.	Detall Acords de Nivell de Servei	33

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de suport al model de govern de les dades de l'Administració de Justícia.

Concretament es tracta d'un servei amb les següents activitats estretament relacionades:

- Donar suport i assessorament per impulsar el desplegament del govern de les dades a l'Administració de Justícia (AJ).
- Identificar i dissenyar els casos d'ús a desenvolupar propis de l'Administració de Justícia i revisar les dades de l'actual repositori, analitzant possibles mancances.
- Dissenyar els indicadors, Quadres de Comandament i Informes necessaris per donar suport als casos d'ús definits, per l'explotació de la informació per part de la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia
- Conformar una Oficina d'informació o Oficina de la Dada de l'AJ: Analistes de dades que realitzin explotació de dades d'elements i necessitats específiques
- Gestió del canvi per la implantació dels casos d'ús de forma completa (nous indicadors, quadres i dades)
- Estudiar les fonts d'informació i dades de tercers disponibles, que puguin ser d'interès per donar cobertura als casos d'ús. Identificar la interoperabilitat per accedir i carregar dades, així com l'accés a través de diferents mitjans
- Desplegar el Model de govern de les dades de l'Administració de Justícia amb les eines i tècniques de govern i la realització de projectes a l'entorn de les dades
- Identificar la necessitat de millora de la qualitat de les dades de les aplicacions, la necessitat d'incorporar dades noves o de modificar les existents

El servei estarà alineat amb les polítiques relatives a la dada i la seva governança definides per la *Direcció General d'Administració Digital* (Decret 289/2022, de 2 de novembre, de reestructuració del Departament de la Presidència), i amb els objectius del Gabinet Tècnic del Departament de Justícia, Drets i Memòria i de l'Àrea TIC del Departament de Justícia, Drets i Memòria.

Aquest servei s'emmarca en lot A de l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya atès que es tracta de Serveis de suport al govern de les TIC i la seva transformació digital, a través del processos, la dada, per a tot el cicle de vida de la transformació: des de la definició fins al desplegament i avaluació.

2. CONTEXT

2.1. Marc legal i normatiu actual

2.1.1. Marc estatal

La Llei orgànica del Poder Judicial (LOPJ) d'acord amb la modificació introduïda per la Llei 7/2015, de 21 de juliol estableix que les competències en matèria de protecció de dades seran exercides, respecte dels tractaments efectuats amb finalitats jurisdiccionals

i els fitxers d'aquesta naturalesa, pel Consell General del Poder Judicial (article 236 nonies.1).

Els tractaments de dades amb fins no jurisdiccionals estan sotmesos a la competència de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, que també ha de supervisar el compliment d'aquells tractaments que no són competència de les autoritats indicades en l'apartat anterior (article 236 octies.2).

El Ministeri de Justícia i les Comunitats Autònomes amb competències en la matèria, dins de les polítiques de suport a l'Administració de Justícia i desenvolupament de la gestió electrònica dels procediments, podran realitzar el tractament de dades no personals per a l'exercici de les seves competències de gestió pública, incloent el desenvolupament i implementació de sistemes automàtics de classificació documental orientats a la tramitació processal, amb compliment de la normativa d'interoperabilitat, seguretat i protecció de dades que resulti aplicable. (article 236.6 LOPJ).

Les Administracions públiques amb competències en matèria d'Administració de Justícia podran dur a terme l'explotació d'altres dades estadístiques que puguin ser recavades a través dels sistemes informàtics, sempre que es considerin necessàries o útils per la seva gestió (article 461.4).

El Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica, o "CTEAJE", regulat pel Reial Decret 396/13, de 7 de juny, es l'òrgan de cooperació en matèria d'Administració judicial electrònica, està integrat per representats el CGPJ, el Ministeri de Justícia, la Fiscalia i les CCAA amb competència en matèria de Justícia, amb importants competències en ordre a afavorir la compatibilitat entre els sistemes d'informació i a assegurar la interoperabilitat dels sistemes i aplicacions utilitzades a l'Administració de Justícia, així com per assegurar la cooperació entre les diferents Administracions.

El Reial decret Llei 6/2023, de 19 de desembre, estableix l'orientació a la dada com un principi general de la tramitació electrònica judicial la qual ha de facilitar

entre d'altres la interoperabilitat entre sistemes, la cerca i anàlisi de dades, l'elaboració de quadres de comandament, la publicació d'informació en portals de dades obertes i la producció d'actuacions automatitzades, assistides i proactives i l'ús d'eines d'intel·ligència artificial per a l'elaboració de polítiques públiques i transmissió de dades.

El títol VI del llibre primer d'aquest RDL "Dades obertes" regula el portal de dades de l'AJ que ha de facilitar a la ciutadania i professionals informació processada i precisa sobre l'activitat, càrrega de treball i altres dades rellevants de tots els òrgans, serveis i oficines judicials i fiscals d'Espanya, proveïda pels sistemes de Justícia d'acord amb els termes que defineixi el CTEAJE.

Aquest RDL referma i potencia el CTEAJE com òrgan de cogovernança de l'Administració digital de la Justícia i d'impuls i coordinació del desenvolupament de la transformació digital de la Administració de Justícia, i per tant seran d'aplicació tots aquells preceptes del govern de la dada aprovats pel CTEAJE.

2.1.2. Marc de la Generalitat de Catalunya

El Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital (<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/d/2020/08/04/76>), determina els pilars essencials del model d'Administració digital de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, així com els instruments necessaris per implementar-lo. Un d'aquests pilars és el govern de les dades.

En aquest sentit, el títol II d'aquest Decret regula l'estratègia per al govern de les dades, els instruments per al seu desplegament i els principis que el regeixen, i, en concret, l'article 10 estableix el Model de govern de les dades com l'instrument organitzatiu que determina els criteris i elements que defineixen el govern de les dades a l'Administració de la Generalitat.

El Model de govern de les dades de la Generalitat de Catalunya és doncs el marc de treball adoptat per l'Administració de la Generalitat de Catalunya per governar les seves dades i el punt de partida per l'elaboració dels següents instruments. Presenta el conjunt de normes, processos, funcions i responsabilitats que garanteixen l'ús adequat de les dades de què disposa aquesta Administració, amb l'objectiu de millorar la prestació dels serveis públics. Aquest Model inclou el govern de totes les dades, garantint que aquestes dades podran ser gestionades durant la seva alta, modificació, consulta i supressió de forma segura, que permeti la seva traçabilitat, integritat, confidencialitat, privacitat i disponibilitat.

Més informació a: <https://administraciodigital.gencat.cat/ca/projectes/model-per-al-govern-de-la-dada/>

A més, mitjançant aquest Decret 76/2020 es configura l'Administració digital de la Generalitat de Catalunya, se n'estableix la governança i els serveis digitals, se'n defineix el model de ciberseguretat, i es presta una atenció especial a l'assistència a la ciutadania, tot preveient per a això, l'habilitació i capacitat contínua dels empleats públics en les tecnologies.

Per últim es prendrà com a model per la governança de les dades de l'Administració de Justícia el Model de Govern de les dades de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic definit a l'ACORD GOV/158/2023, de 25 de juliol.

2.2. El Model de govern de les dades

El Model de govern de les dades s'estructura en 4 eixos, que són els fonaments de les actuacions que seran necessàries per al seu desplegament:

- **Govern:** Promoure un govern sòlid al mateix temps que es manté una supervisió i un principi de proporcionalitat.
- **Infraestructura:** S'estableix una infraestructura amb una font fiable, que doni compliment als estàndards i garanteixi la seguretat i la privacitat de les dades.
- **Capacitats d'agregació:** S'assegura l'exactitud, integritat, completesa, promptitud i adaptabilitat de les dades.
- **Explotació de dades:** Les dades es transmeten de forma exacta i precisa, cobrint totes les àrees significatives i facilitant una presa de decisions informada d'acord amb les diferents necessitats.

S'han establert 3 palanques a través de les quals basar la implantació de l'estratègia presentada:

- **Persones:** Definint una estructura organitzativa basada en una sèrie de rols, responsabilitats i funcions, que permeti l'impuls i la coordinació de les iniciatives relacionades amb el govern i la gestió de les dades.
- **Processos:** Establint una metodologia de treball que reculli les directrius i els procediments relacionats amb els processos de gestió i d'aprovació, per ingestar,

transformar i recollir les dades, i així definir les funcions a seguir pels rols involucrats en cada procés per tal de garantir una eficiència operativa.

- **Tecnologia:** Desenvolupant solucions tecnològiques basades en les eines necessàries, per donar suport a la infraestructura definida per l'Administració, per tal d'automatitzar l'assignació de rols responsables a cada procés, l'aprovació d'operacions, l'accés a la informació, la ciberseguretat de les dades, el control i seguiment de la qualitat, l'intercanvi, la reutilització i els usos avançats relacionats amb l'anàlisi de dades.

Pel que fa als rols i responsabilitats, per a la implantació i coordinació del desplegament d'aquesta estratègia es considera imprescindible la implicació de tota l'organització, d'aquí que s'han establert diversos **rols de govern**, tant per a les **àrees funcionals** com per a les **àrees tecnològiques**, que garanteixin un alineament amb les directrius i els estàndards definits des dels òrgans centrals de govern.

Pel que fa a les àrees funcionals, els rols involucrats es caracteritzen per tenir diferents perfils:

- **Referent de govern de les dades:** perfil que coneix els processos, les dades que els sustenten i els principis del govern. Té una visió transversal de l'àmbit competencial i organitzatiu i és el responsable que es compleixin les directrius i estàndards de govern de les dades en el seu àmbit, tant a nivell estratègic com operatiu. Ha d'estar coordinat amb els responsables funcionals i és el nexa amb els òrgans que exerceixen les funcions de govern.
- **Responsable funcional:** perfil operatiu que posseeix un profund coneixement del seu àmbit de negoci, assegurant que les dades del seu domini de responsabilitat estan correctament definides i gestionades. Treballa de manera coordinada amb el referent de govern de les dades per poder aplicar els principis de govern de les dades.
- **Usuari de dades:** consumidors i gestors de dades, amb diverses finalitats, com ara el consum propi per a les seves activitats operatives i de negoci, l'anàlisi de la informació i el desenvolupament de models analítics, així com la generació d'informes i desenvolupament de quadres de comandament.

L'usuari de les dades és el responsable d'eleva propostes organitzatives i funcionals que afecten la seva operativa diària en relació a la dada.

Per altra banda, dins les àrees tecnològiques hi trobem diversos rols:

- **Referent de govern tècnic de les dades:** perfil tecnològic que coneix els processos i les dades, executant i coordinant accions per al govern i gestió de les dades des de la perspectiva tècnica. Ha d'estar coordinat amb l'arquitecte i els responsables tècnics dels sistemes d'informació. Serà l'encarregat de transmetre les directrius de la funció de govern central dins les àrees TIC i viceversa.
- **Arquitecte de dades:** coneix el conjunt d'especificacions tècniques per assegurar que les dades queden correctament definides a la infraestructura tecnològica, aconseguint un mapa complert que representi com i on estan localitzades, així com la seva interrelació. Desenvolupa les seves funcions amb l'objectiu d'alinear l'estratègia tecnològica amb la funcional, modelant les solucions d'arquitectura i aportant coneixement tècnic sobre les diferents solucions per a la gestió de dades.

- **Administrador de sistemes:** responsable d'administrar i controlar els sistemes origen d'informació, i implementar a nivell tecnològic les directrius i controls de qualitat, seguretat, privacitat, etc., traslladant a l'àmbit tècnic les necessitats de les àrees funcionals.

En el marc metodològic, el model de govern de les dades de l'Administració de justícia s'alinejarà amb el model de la Generalitat de Catalunya, que es basa en una adaptació de la metodologia internacional DAMA (*Data Management Association*). Aquesta metodologia preveu els elements necessaris per donar suport i desenvolupar de forma efectiva l'estratègia de govern de les dades a l'Administració de la Generalitat i, en cas necessari, adequar-la per donar resposta als nous requeriments que es vagin produint, mantenint un total alineament amb les directrius europees sobre el govern de les dades.

En aquest sentit, la metodologia DAMA es la referència del model de govern de les dades de la Generalitat de Catalunya en els següents àmbits d'actuació:

- Gestió de metadades
- Qualitat de les dades
- Seguretat
- Modelització i arquitectura de dades
- Ètica de les dades
- Anàlisi de dades
- Avaluació, seguiment i certificació

2.3. Marc tecnològic

2.3.1. Sistemes o serveis relacionats amb el govern de les dades

Es descriuen a continuació altres serveis o sistemes que cal tenir en compte per la seva relació amb l'objecte aquest contracte.

- El sistema **DADJUS** és el sistema de Bussines Intelligence del Departament de Justícia, Drets i Memòria. Es tracta d'una solució de Microstrategy amb base de Dades Oracle que conté un datawarehouse amb totes les dades de la majoria d'àmbits funcionals del Departament, incloent dades de l'Administració de Justícia. El sistema DADJUS inclou indicadors de negoci, informes predefinits i funcionalitats d'autoservei que permeten als usuaris avançats la construcció i modelatge dels seus propis indicadors.
- La **plataforma transversal de dades (PTD) de la Generalitat**. Aquesta plataforma permetrà realitzar el govern tècnic, emmagatzematge, explotació i consolidació de les dades de la Generalitat. Continuarà serveis d'ingesta, qualitat, ETL, MDM, API d'accés, entre d'altres que permetran accelerar el procés de transformació digital cap a una organització *data driven*.
- La **plataforma de serveis transversals d'anàlisi (PTA)** que proporciona serveis per ajudar als Departaments de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic institucional a realitzar projectes d'anàlisi avançada i posar-los a nivell

productiu perquè els departaments puguin accelerar la posada en marxa de serveis d'analítica avançada.

- El **Gestor d'API corporatiu** el qual ha de permetre governar l'accés a les dades, així com millorar i racionalitzar la comunicació entre sistemes d'informació de la Generalitat i cap a sistemes d'informació d'altres entitats públiques o el sector privat.
- Les **Dades de referència**, publicades actualment a CANIGÓ i també a dades obertes que a futur s'han de migrar a la plataforma transversal de dades. <https://canigo.ctti.gencat.cat/dadesref/dadesref/>
- El **Portal de dades obertes de l'Administració de Justícia** (Datalab del Ministerio de Justicia, Dades del CGPJ i les que acordi el CTEAJE):

RDL 6/23 . El Portal de datos de la Administración de Justicia facilitará a los ciudadanos, ciudadanas y profesionales información procesada y precisa sobre la actividad y carga de trabajo, así como cualesquiera otros datos relevantes, de todos los órganos judiciales, oficinas judiciales y oficinas fiscales, proveída por los sistemas de Justicia en los términos que defina el Comité técnico estatal de la Administración judicial electrónica, con objeto de reflejar la realidad de la Administración de Justicia con el mayor rigor y detalle posibles.

La Comisión Nacional de Estadística Judicial determinará la información de estadística judicial que, a los efectos previstos en el apartado anterior, haya de publicarse en el Portal.

Dentro de este Portal se incluirá un apartado donde la información tendrá la consideración de «dato abierto».

Será necesaria una anonimización previa de los datos garantizando, en todo caso, el nivel de agregación suficiente que impida la identificación de personas físicas

Caldrà que l'adjudicatari conegui de l'existència d'aquests serveis i eines i poder-ne explorar i explotar les seves possibilitats.

2.3.2. Les eines de govern de les dades

La Generalitat ha implementat un conjunt d'eines per al govern de les dades que a dia d'avui constitueixen la solució tècnica per a implementar el Model de govern, tot i que estan subjectes a canvis en el futur segons determini la Generalitat.

Es tracta de diversos productes de la suite del fabricant *Informàtica*, concretament es disposa dels mòduls:

- **Informatica Axon (AXON)** és el mòdul de govern de la dada per a la gestió de les metadades funcionals (glossari) i tècniques (diccionari) a través del qual es connecten les dades a processos, projectes, unitats de negoci, termes funcionals i

persones. De manera que s'obté una visió específica de les dades en l'operativa dels diferents àmbits de treball dels Departaments de la Generalitat i les entitats del seu sector públic involucrades

- **Enterprise Data Catalog (EDC)** és el mòdul de catàleg de dades que proporciona a la Generalitat de Catalunya un motor de descobriment basat en machine learning per escanejar i catalogar els actius de dades de les fonts de dades dels diferents Departaments de la Generalitat que s'aniran connectant a aquest catàleg. EDC està totalment integrat amb Axon, de manera que un cop escanejades les fonts en EDC podem visualitzar en Axon les dades rellevants per al negoci i per tant, ampliant el rang de dades governades de la Generalitat de Catalunya.
- **Informatica Data Quality (IDQ)** és la solució tecnològica que permet mesurar la qualitat de les dades i estarà a disposició dels Departaments de la Generalitat i el seu sector públic institucional per avaluar les diferents fonts de dades en el marc de la política de qualitat de dades que s'ha elaborat com a part essencial del model propi de govern de les dades.

El govern de totes les dades es farà des d'aquestes eines i les que determini el Departament de Justícia, Drets i Memòria.

L'adjudicatari haurà d'interactuar amb els gestors tècnics de les eines de govern de les dades segons els procediments definits en el moment de l'adjudicació del contracte, per tal de garantir que els productes de dades es gestionen correctament, d'acord amb les polítiques, les normes i les millors pràctiques definides, així com operar amb aquestes eines en els termes que s'estableixin en la descripció del servei.

3. COMPONENTS DEL SERVEI

L'objectiu principal d'aquest plec és disposar d'un servei per l'assessorament i de suport a la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia (DGMAJ), del Departament de Justícia, Drets i Memòria, en el desplegament del Model de govern de les dades de l'Administració de Justícia, per tal de convertir les dades en un actiu estratègic per a la presa de decisions i avançar en la seva transformació orientada a les dades (*data driven*).

El licitador haurà de donar assessorament i suport a la DGMAJ en la seva funció de govern, per impulsar i afinar l'estratègia de govern de les dades i fer un seguiment del seu l'avanç. Tanmateix, analitzarà la situació actual, buscant la màxima qualitat i eficiència interna dels processos, per a obtenir un millor servei de dades.

S'encarregarà de desplegar el Model, incloent l'operació de les eines de govern de les dades, la identificació de casos d'ús i les diverses accions per a generar el canvi cultural necessari a l'organització.

És tracta d'un únic servei amb diverses activitats estretament relacionades:

1. Impulsar la implementació de l'estratègia de desplegament del Model govern de les dades aplicat a l'Administració de Justícia de Catalunya d'acord amb el marc establert pel CTEAJE, prenent com a model el definit a l' ACORD GOV/158/2023, de 25 de juliol
2. Desplegar el Model de govern de les dades a l'Administració de Justícia emprant les eines tècniques establertes, i

3. Realitzar projectes a l'entorn de les dades de l'Administració de Justícia.
4. Governança de les dades de l'Administració de Justícia.

Això ha de permetre l'evolució de l'Administració de Justícia cap a una organització orientada a les dades, assolint, entre d'altres, els següents objectius:

- Convertir les dades en un actiu estratègic per a la presa de decisions, als diferents nivells de l'organització.
- Implementar un govern únic de les dades de l'Administració de Justícia, partint del model definit a l'ACORD GOV/158/2023, de 25 de juliol
- Disposar d'una visió de les dades de l'Administració de Justícia, i de les dades que pot reutilitzar tant internes com d'altres departaments i administracions o d'altres fonts d'informació externes a la Generalitat, siguin gratuïtes o de pagament.
- Fer anàlisi dels processos actuals i els que vagin sorgint per tal de millorar la gestió global de les dades
- Millorar de manera contínua les metadades d'informació dels conjunts de dades disponibles
- Tenir cura de les dades mestres i de referència i fomentar-ne l'ús per a la millora de la qualitat de la informació.
- Identificar i reduir les duplicitats de dades.
- Identificar dades susceptibles de ser obertes i donar suport al departament en els processos d'obertura.
- Poder disposar fàcilment d'accés a les dades més rellevants o interessants, identificar les més demandades i tenir criteris per a prioritzar la publicació.
- Disposar i executar un pla de formació global entorn de les dades i el seu context dins de l'organització per tal de capacitar als empleats públics en l'ús de les dades
- Fomentar la reutilització de les dades pròpies per la presa de decisions i la generació de valor
- Crear una comunitat de gestors i analistes de dades que fomentin i promoguin l'ús de la dada i permeti la creació de xarxa entre els membres
- Organització d'activitats de difusió internes i externes
- Disposar de quadres de comandament que permetin seguir l'evolució del govern de les dades de la DGMAJ

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els serveis requerits per aquest servei de governança per a l'assessorament i el suport al govern de les dades a l'Administració de justícia conté les següents tasques a desenvolupar, sense perjudici que entre ambdues parts s'acordin l'execució d'altres tasques similars.

4.1. Suport a la implantació del Model de govern de les dades.

En aquest apartat s'inclouen les tasques que formen part de les funcions de govern de les dades, com són:

- Si escau, desenvolupar normes i processos del govern de les dades que requereixin una especificitat per l'Administració de Justícia de Catalunya.
- Assessorar i donar suport estratègic als equips funcionals al capdavant del govern de les dades de l'Administració de Justícia en coordinació amb les unitats del Gabinet Tècnic i l'Àrea TIC del Departament de Justícia, Drets i Memòria.
- Monitorar, mesurar i crear informes.
- Assessorar en la gestió del canvi i formació.
- Suport en els aspectes relacionats amb el govern de la dada en els nous projectes que s'executin al Departament de Justícia, Drets i Memòria dins l'Àmbit de l'Administració de Justícia.

4.1.1. Diagnòstic de situació i pla de desplegament

L'empresa adjudicatària haurà d'abordar una anàlisi inicial de l'estat de la governança de les dades de l'Administració de Justícia i del seu grau de maduresa.

Dissenyarà un pla estratègic de desplegament amb les diverses activitats a realitzar per arribar a esdevenir una organització gestionada per dades. Proposarà la metodologia genèrica per tal que l'Administració de Justícia a Catalunya esdevingui *data driven*.

Haurà d'especificar, entre altres aspectes, els eixos en que es basarà l'estratègia de desplegament, els criteris de prioritització i calendari, com farà la identificació de les entitats de negoci clau, les que son d'interès per que tenen valor transversal i com s'alinejarà el govern de les dades amb els projectes de transformació del Departament de Justícia, Drets i Memòria.

Durant la durada del contracte, l'adjudicatari anirà revisant de forma continuada la proposta d'acord amb el marc normatiu actual i les directrius de la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia i podrà proposar les millores al model o de procediments que consideri oportunes.

4.1.2. Seguiment i desenvolupament del marc normatiu específic per l'Administració de Justícia

Si escau, l'adjudicatari ha de donar suport per a l'elaboració de textos, informes i documentació tècnica i jurídica executant les tasques següents:

- Identificació i anàlisi de normativa, marcs de referència, tendències i altres documents sobre govern de les dades a l'Administració de Justícia. Haurà d'analitzar la normativa vigent identificant les oportunitats i limitacions existents en matèria de gestió de les dades i la seva publicació a les plataformes de Dades que es determinin. Això inclou aspectes de protecció de dades i l'ètica de les mateixes.
- Disseny i redacció de protocols, recomanacions, convocatòries, instruccions i altres instruments normatius. D'altra banda també haurà de suggerir desenvolupaments normatius i/o adhesió a iniciatives de caire normatiu o tècnic (nacionals i/o internacionals) que el Departament de Justícia, Drets i Memòria hagi de promoure per a la gestió adequada de les dades. Així com fer proposta de millors pràctiques segons les pròpies normatives, a nivell estatal o europeu.

- Definició i elaboració de procediments i polítiques de govern, regles de negoci, i de qualitat, així com d'altres activitats vinculades a l'administració de les dades (*data steward*).
- Elaboració de dossiers i documentació relacionats amb les dades per a reunions estratègiques, amb altres entitats públiques i administracions de nivell autonòmic, estatal i europeu, i en general elaboració d'informes i anàlisi d'interès per la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia.

4.1.3. Gestió del canvi

La implantació d'aquest Model implica un canvi en la manera de treballar dels empleats i empleades públics i requereix unes tasques de formació i comunicació per una gestió del canvi adient.

L'adjudicatari haurà de preparar doncs un pla de gestió del canvi del projecte de desplegament del Model de govern de les dades de l'Administració de Justícia per a formar els treballadors públics en els principis de la governança de dades i a promoure el canvi cultural dins l'administració pública.

Pla de formació

El pla de formació haurà de ser per als referents de govern de les dades del Departament així com per als usuaris del Departament de Justícia, Drets i Memòria que tot i no tenir un rol com a referents del govern de les dades estiguin relacionats en la gestió de dades. L'objectiu és la capacitació dels empleats públics amb responsabilitats en el govern de la dada sobre les seves funcions i en l'ús de dades en les seves tasques de forma general.

L'adjudicatari elaborarà els materials per a aquesta formació i la realitzarà. La formació pot incloure des de sessions presencials, online o MOOCs que permetin crear un recorregut formatiu a través de diferents capítols de curta durada.

Els formadors hauran de ser capaços de comunicar i captar l'atenció de l'audiència i hauran de ser capaços d'explicar termes complexos a persones sense coneixement tècnic. S'hauran d'aplicar estratègies de gamificació o en general propostes d'actuacions o activitats que contribueixin als objectius estratègics del projecte.

El licitador certificarà l'assistència a les sessions de formació.

Suport a usuaris

L'adjudicatari actuarà com a punt de referència per a la comunitat d'usuaris quan els membres tinguin algun dubte relacionat amb el govern de la dada o en l'ús de la plataforma, així com amb les eines tècniques de govern de la dada.

L'adjudicatari proposarà un model de servei i els mecanismes o recursos que consideri per tal que els usuaris facin un ús correcte de les eines, rebin el suport que necessitin i assoleixin confiança en el seu ús.

Pla de comunicació

Haurà de preparar materials de difusió per tal d'explicar el projecte a diferents nivells i per a diferents col·lectius de dins la pròpia administració, identificar actors amb els que col·laborar i definir com arribar al públic objectiu a través dels seus responsables, tant a

nivell de referents de govern de les dades com al màxim nivell jeràrquic per assegurar-ne la seva esponsorització.

També haurà de donar suport en l'organització d'activitats de formació, difusió i promoció i en les col·laboracions en jornades, congressos i publicacions externes.

Haurà de crear els materials de comunicació de qualitat que es determinin (web, presentacions, vídeos, etc.....)

4.1.4. Gestió dels referents del govern de les dades de l'Administració de Justícia

L'adjudicatari donarà suport per gestionar i dinamitzar la comunitat de *referents de govern de les dades* de l'Administració de Justícia com un dels elements fonamentals identificats al Model de govern per al seu desplegament.

Haurà de donar suport a la realització de les sessions i dissenyar els continguts per tal que els referents de govern i funcionals puguin executar adequadament les seves funcions dins les seves respectives unitats, impulsar la interrelació entre els seus membres, la compartició d'experiències, a l'hora que obtenir feedback i informació per a la direcció. Caldrà proposar activitats o continguts que s'ajustin a les seves necessitats de manera continuada, al llarg de les diferents etapes del contracte.

4.1.5. Millora de la qualitat de les dades

L'adjudicatari haurà de definir i desplegar un model de qualitat i una estratègia que permeti una evolució en els sistemes d'informació de l'Àmbit de l'Administració de Justícia cap a una millora progressiva de la qualitat de les dades que contenen.

L'objectiu és establir un marc de treball i de govern de la qualitat. És clau integrar el marc de qualitat en el Model de govern de la dada.

Entre altres haurà de donar suport per a la gestió de les **dades de referència i dades mestres**.

Es coordinarà amb l'equip del govern tècnic de la dada per a la governança de les dades de referència.

Haurà d'identificar o crear i promoure l'ús de models de dades d'entitats transversals, i de tercers organismes, i identificar si hi ha models estàndards que es puguin aplicar dins l'Administració de Justícia. També caldrà promoure la publicació de regles de qualitat reutilitzables.

Si escau, l'adjudicatari haurà de vetllar també per la qualitat de les dades publicades al **portal de dades obertes**, assegurar-ne l'actualització en la freqüència prevista, i revisar que les dades a publicar usen formats, codificacions i estructura òptima per a la seva reutilització, en el marc de l'estratègia global de qualitat de les dades.

Caldrà també definir indicadors per mesurar-ne l'avenç.

4.1.6. Assessorament i coordinació de projectes a l'entorn de la dada

L'adjudicatari proporcionarà també un suport per la coordinació global de les diferents actuacions dins l'àmbit de l'Administració de Justícia que es facin dins d'aquest o d'altres contractes.

L'adjudicatari haurà de proposar mecanismes de coordinació eficaços entre els proveïdors dels sistemes d'informació de l'Administració de Justícia, els proveïdors del sistema DADJUS, el proveïdor del projecte en curs de licitació per la construcció dels casos d'ús de l'Administració de Justícia, terceres administracions, i si escau, amb el proveïdor de la plataforma transversal de dades, el proveïdor de la plataforma d'analítica, amb el Servei de desplegament del model de govern de les dades i aquest mateix contracte, entre d'altres. Serà doncs, l'encarregat de donar suport per tal que totes les activitats es realitzin de manera coordinada. En base a la seva experiència proposarà de manera continuada millores per tal d'optimitzar el funcionament general.

4.2. Desplegament del Model de govern de les dades

En aquest apartat s'inclouen les activitats que s'han d'executar per al desplegament del Model de govern de les dades.

4.2.1. Pla de desplegament

Caldrà acordar amb la DGMAJ el *pla de desplegament del Model de govern de les dades* precisant o ajustant-lo a les seves particularitats dins el marc de l'estratègia definida.

El pla haurà d'incloure totes les activitats que caldrà dur a terme i la seva planificació en els diferents àmbits: comitès i seguiment del projecte, comunicació, formació, gestió del canvi, sessions de descoberta de casos d'ús, etc....

Haurà de generar un document amb la proposta i un full de ruta que s'haurà d'aprovar per totes les parts implicades.

Caldrà donar suport en l'execució, la modificació si s'escau i fer-ne el seguiment durant tota la durada del contracte, i gestionar totes les tasques necessàries per a fer les activitats incloses en el pla. Entre altres caldrà executar el pla de comunicació i la formació específics per al departament atenent a les particularitats de cada cas.

4.2.2. Identificació de casos d'ús i projectes pilot

La identificació de casos d'ús d'analítica o de projectes basats amb dades és un dels elements clau que ha de contribuir a fer efectiu el desplegament del Model de govern.

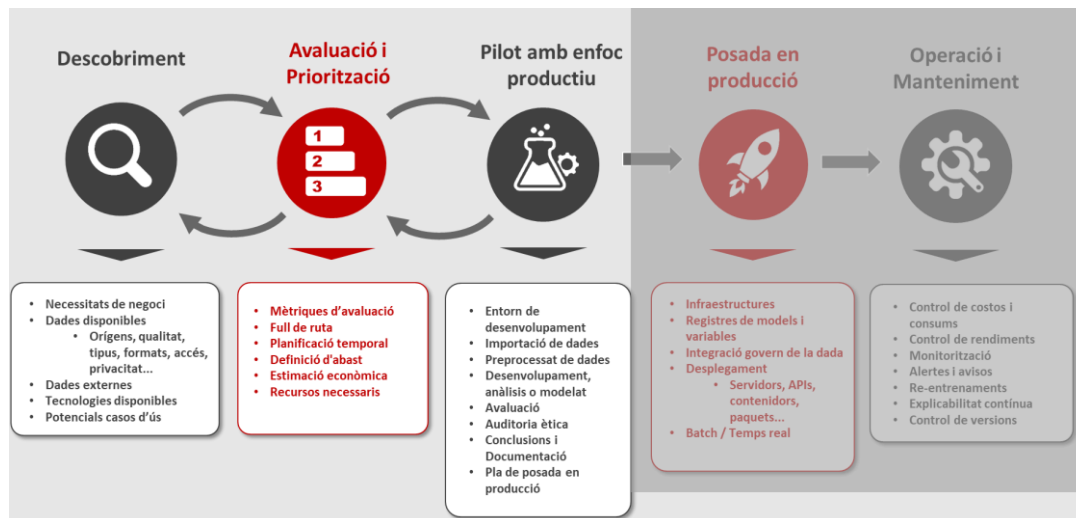
Per una banda l'adjudicatari, observant les dades disponibles, haurà d'elaborar i mantenir un llistat de possibles casos d'ús o aplicacions basades en dades (tant d'analítica descriptiva, prospectiva, predictiva o IA) que es podrien realitzar per visualitzar el valor de les dades i impulsar la participació dels usuaris. Haurà identificar i prioritzar els que consideri que tindran més impacte, que després la DGMAJ prioritzarà en funció dels seus criteris.

L'adjudicatari aplicarà una **metodologia** per identificar casos d'ús amb l'objectiu que avancin en ser una organització orientada a les dades, perquè esdevinguin gestionats per dades. L'objectiu és avançar en la definició d'un llenguatge comú, provocar la col·laboració de les diferents àrees implicades, formar en l'ús de les eines de govern tècnic de les dades, visualitzar el valor de les dades i en general avançar en la cultura de treball en base a dades.

Això implica metodologies “*design thinking*” per portar als usuaris del departament tant tècnics com funcionals al mateix nivell de connexió i un treball en què es descobreixin

els possibles usos que es poden fer amb les dades de l'Administració de Justícia, es prioritzin i s'executin.

A títol d'exemple, el següent gràfic descriu de manera genèrica les diferents fases a seguir per fer un projecte de descobriment de dades de l'Administració de Justícia i realització de pilots.



L'objectiu d'aquesta metodologia és que tots els participants acabin sentint-se part del projecte i en el procés, a banda del producte de dades final que s'obtingui, s'aconsegueix que l'àmbit pugui entendre la importància del govern de la dada i el seu treball, s'involucri en el procés i comenci a esdevenir una organització gestionada per dades.

L'abast d'aquest servei es arribar a realitzar pilots amb enfoc productiu, però la posada en producció dels algorismes i l'operació i manteniment no són objecte d'aquest plec, ja que haurà de ser assumit pel proveïdor adjudicatari de la licitació del projecte per la construcció dels casos d'ús de l'Administració de Justícia al sistema DADJUS i els sistemes que s'indiquin per part del Departament, juntament amb els proveïdors del manteniment de l'aplicació DADJUS (AM09) i les plataformes indicades.

La realització dels pilots es farà utilitzant la plataforma de dades del Departament de Justícia (DADJUS), i resta de plataformes indicades pel Departament (com el Datalab estatal) i si escau també la plataforma de dades de la Generalitat, posant les dades a la mateixa de manera que permeti que les dades utilitzades estaran a la plataforma i correctament governades si la seva qualitat i maduresa és adequada.

4.2.3. Govern de les dades

Seguint les indicacions del Departament de Justícia, Drets i Memòria, l'adjudicatari haurà d'alimentar l'eina de govern de les dades de què disposa la Generalitat, Axon, del fabricant *Informatica* i l'eina que indiqui el Departament de Justícia, Drets i Memòria, o be encarregar-se de traslladar als responsables de l'administració de l'eina de govern de les dades tota la informació necessària per assegurar que les dades estiguin actualitzades. S'encarregarà que el govern de les dades es faci segons les millors pràctiques disponibles i segons l'entorn normatiu existent.

Entre d'altres tasques, tindrà la funció de carregar a l'eina, si així es considera, les metadades dels diferents conjunts de dades identificats a l'inventari de conjunts de dades de l'Administració de Justícia. L'adjudicatari l'haurà de revisar i completar les

metadades dels conjunts, juntament amb els responsables del departament, per tal que la informació carregada a l'eina de govern estigui completa i validada.

També proposarà millors pràctiques de manera que la DGMAJ i/o el Gabinet Tècnic puguin arribar a ser autònoms en realitzar aquesta tasca. Per tant, l'adjudicatari definirà o revisarà els procediments que permetin fer aquestes tasques i formarà les diferents unitats responsables amb l'objectiu que acabi essent un procés que les diferents àrees de negoci realitzin, integrat en les seves funcions.

Durant tota l'execució haurà de posar els mecanismes per garantir que es manté actualitzat el catàleg.

En base a la seva experiència el licitador haurà de proposar millores tant al model de metadades de l'Administració de Justícia com als processos de gestió relacionats per tal d'optimitzar l'operació.

L'adjudicatari haurà de ser expert en les eines del fabricant Informatica i podrà fer propostes de millora per tal d'optimitzar-ne l'ús al Departament de Justícia.

El manteniment tècnic de l'eina de govern no forma part de l'objecte d'aquest plec, ja que el realitzarà el proveïdor responsable de la plataforma transversal de dades.

4.2.4. Suport en les tasques de publicació de dades

L'adjudicatari haurà de donar suport en la interlocució amb les unitats del Departament per a gestionar la publicació de noves dades a la plataforma de dades de l'Administració de Justícia i, si escau, a la plataforma transversal de dades (PTD), en aquest cas mitjançant els referents de govern de dades del departament com a interlocutors designats.

Haurà de coordinar els diferents actors implicats en la publicació de noves dades: el proveïdor responsable del manteniment del sistema d'informació, el proveïdor gestor de DADJUS, el proveïdor gestor de la PTD, el gestor de l'ATIC i la unitat responsable si cal, per tal de gestionar tot el cicle de publicació de les dades.

5. PLANIFICACIÓ

El contracte té una durada de 18 mesos, en els quals es preveu, a alt nivell, la següent distribució temporal de les tasques:

- Durant el primer trimestre (del mes 1 al 3)
 - Anàlisi de la situació i adquisició del coneixement
 - Definició del model de relació, comitès de seguiment, indicadors
 - Adquisició del coneixement de les eines de govern de les dades.
 - Presentació del pla de desplegament (roadmap)
 - Proposta del pla de formació, comunicació i gestió del canvi
 - Proposta de gestió de la comunitat de referents de govern
 - Presentació del pla de desplegament
- Segon trimestre (del mes 3 al mes 6)
 - Llançament del pla de comunicació

- Activitats de formació, gestió del canvi i sessions de descoberta de casos d'ús
 - Millora i cura de les dades recollides a l'eina de govern de les dades
 - Introducció de noves metadades a les eines de govern de les dades
 - Gestió de la comunitat de referents de govern de les dades
- 3er a l'últim trimestre (del mes 6 al 18)
 - Inici gradual del desplegament a les unitats de la DGMAJ
 - Projectes pilot en execució a les unitats de la DGMAJ
 - Introducció i cura de les metadades a les eines de govern de les dades
 - Manteniment de la comunitat de referents de govern de les dades
 - Formació continuada, gestió del canvi i comunicació dels avanços
- Darrer trimestre
 - Recull de bones pràctiques i lliçons apreses.
 - Propers passos.
 - Tancament i traspàs

En el primer mes s'acordarà el calendari detallat d'execució.

Aquest calendari pot variar en funció de les necessitats del Departament de Justícia i del CTTI i d'imprevistos tècnics no contemplats en l'execució del projecte.

6. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

6.1. Equip de treball i estructura organitzativa

Dins d'aquest capítol es defineix l'equip per a la prestació del servei que, amb caràcter de referència, ha de formar l'estructura organitzativa que proposi el licitador pel servei demandat, així com de forma il·lustrativa les principals funcions, que no úniques, que han de desenvolupar.

Els recursos humans assignats per l'adjudicatari hauran de poder garantir la prestació del servei amb èxit, en el seu estat actual i en la seva evolució futura.

El CTTI es reserva el dret de demanar el canvi d'algun recurs si detecta que no es capaç de complir amb les mínimes exigències que són necessàries per a prestar un servei d'aquesta dimensió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de canvi del/s recurs/os, que haurà de ser aprovat pel CTTI.

Per a la prestació dels serveis es consideren els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat.

Perfil
Cap de projecte
Consultor funcional
Consultor sènior
Consultor
Tècnic júnior

Cap de projecte / consultor funcional

- Supervisar la qualitat en les tasques diàries dels consultors
- Supervisió general del projecte
- Responsable de l'elaboració i entrega dels reporting de gestió acordats
- Gestió de la relació amb el client
- Suport al seguiment del servei
- Revisió d'iniciatives de dades a altres ens nacionals o internacionals
- Aportar coneixements sobre l'estat de l'art del govern de les dades a nivell mundial
- Assessorar en la definició de l'estratègia del servei de dades de l'Administració de Justícia
- Assessorar en l'estratègia de comunicació i gestió del canvi
- Aportar coneixement d'enfocs d'altres administracions (incloent l'àmbit europeu)
- Aportar coneixement en organismes internacionals, estàndards i bones pràctiques.
- Disseny de quadres de comandament i analítica de dades

Consultor sènior

- Assessorar en la definició de l'estratègia del servei de dades de l'Administració de Justícia
- Assessorar en l'estratègia de comunicació i gestió del canvi
- Aportar coneixement d'enfocs d'altres administracions (incloent l'àmbit europeu)
- Aportar coneixement en organismes internacionals, estàndards i bones pràctiques.
- Disseny de quadres de comandament i analítica de dades

Consultors

- Consolidar i aportar la informació tant objectiva com subjectiva, valorada (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 del contracte.
- Identificació i anàlisi de dades i casos d'ús.
- Creació i manteniment de documentació
- Seguiment de les diferents iniciatives que surtin del servei i que entrin dintre de les responsabilitats d'aquest servei
- Proposar millores en els processos actuals de gestió de les dades
- Proposta d'organització del repositori comú de documentació del projecte (Sharepoint, Teams, ...)
- Dinamitzar els diferents projectes en desenvolupament perquè esdevinguin gestionats per dades
- Realització de quadres de comandament i analítica de dades
- Revisió i propostes de millora dels processos
- Realitzar propostes normatives i millors pràctiques en l'àmbit d'aquest plec
- Preparació de documentació per activitats de difusió i comunicació.
- Formació i accions difusió
- Coordinació de les tasques de gestió operativa i d'interlocució amb els usuaris

Tècnic júnior

- Introducció de dades a les eines de govern de les dades o preparació de les dades per la seva introducció a les eines
- Gestió dels dubtes tècnics usuaris interlocució amb el usuaris dels departaments
- Creació i manteniment de guies tècniques i altra documentació
- Donar suport als consultors en l'operativa i la gestió de la governança
- Suport en el desenvolupament de models estàndards

A la proposta, el licitador haurà de detallar exhaustivament tant l'estructura orgànica de prestació del servei, així com la relació de funcions i la seva dedicació previstes que formarà cada unitat classificant-les per la seva experiència professional.

A la proposta es detallarà el Pla de cobertura del servei per donar resposta a noves necessitats de diferent dificultat tècnica i/o per cobrir qualsevol absència, preveient la mitigació dels efectes davant la possible rotació de l'equip.

Equip mínim requerit

L'equip mínim requerit que s'ha de tenir en compte per a l'abast del servei, les tasques per períodes i els lliurables és el següent:

	Dedicació
Cap de projecte/consultor funcional	100%
Consultor sènior	100%
Consultor	100%
Tècnic júnior	100%

La dedicació del perfil ca de projecte/consultor funcional s'haurà de distribuir en un 25% per les funcions exclusives del cap de projecte i en un 75% en les funcions del consultor funcional.

6.2. Calendari i horari

Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de Dies Laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels centres de treball de la Generalitat que faci ús dels serveis TIC objecte d'aquesta licitació. La comunicació amb el personal CTTI es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00h i les 17:00h.

6.3. Ubicació

Els professionals que formin part del servei estaran ubicats en la seva major part a les instal·lacions de l'adjudicatari, i seran per compte de l'adjudicatari tots els costos associats al seus llocs de treball i la seva operació i manteniment: espai d'oficina, mobiliari, ordinadors personals, infraestructura tècnica i de comunicacions, consumibles i similars.

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

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament a qualsevol membre de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes o resolució d'incidències crítiques, o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei. En aquests espais la Generalitat proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula/portàtils, tabletas, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

En qualsevol moment durant l'execució del contracte el CTTI es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari la prestació del servei de forma presencial en les instal·lacions de la Generalitat de Catalunya. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat.

Així mateix l'adjudicatari assumirà sense càrrec addicional els eventuais costos de desplaçament que per necessitat del servei siguin requerits realitzar dins del territori català.

6.4. Seguiment del Servei

L'adjudicatari haurà de presentar un model de seguiment del servei d'aquest contracte, d'acord amb els indicadors de compliment establerts. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

Els indicadors de compliment són els indicats a l'apartat 9. *Acords de nivell de servei* i els següents indicadors de consecució del projecte MRR:

- Nombre de dades governades: dades informades a l'eina corporativa de gestió de les dades.
- Progrés de la implementació de l'estratègia *data-driven*: anàlisi de la maduresa de la implementació de l'estratègia.
- Perfils interns capaços de treballar amb el govern de la dada: núm. d'empleats formats en gestió i governança de la dada.

6.5. Eines i llicències

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI i pel Departament de Justícia, Drets i Memòria, en les condicions que aquests estableixin.
- L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que hi hagi) dels costos associats a l'ús per part de l'oficina d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc..).
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords

de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè el CTTI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.

- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI i el Departament de Justícia, Drets i Memòria. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI i el Departament de Justícia, Drets i Memòria podran incorporar noves eines o evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte. En qualsevol cas, es donarà un preavís d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. El CTTI i el Departament de Justícia, Drets i Memòria no tindran en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI i el Departament de Justícia, Drets i Memòria.
- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.

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

6.6. Accessibilitat web

En relació a l'elaboració i lliurament de documentació relacionada amb l'objecte del contracte, a fi i efectes d'assegurar el compliment de la normativa vigent sobre accessibilitat web, l'empresa adjudicatària restà obligada a complir amb els criteris d'accessibilitat universal i de disseny per a tots.

7. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els licitadors hauran de presentar un pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació per cada una de les fases del servei. El servei s'estructura en les següents fases: Nova prestació i Devolució.

- **Nova Prestació:** Un cop signat el contracte, s'iniciaran les diferents accions per la formalització del servei per part del nou adjudicatari. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS, incloses les activitats pendents provinents del contracte anterior si n'hi hagués.
- **Devolució:** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

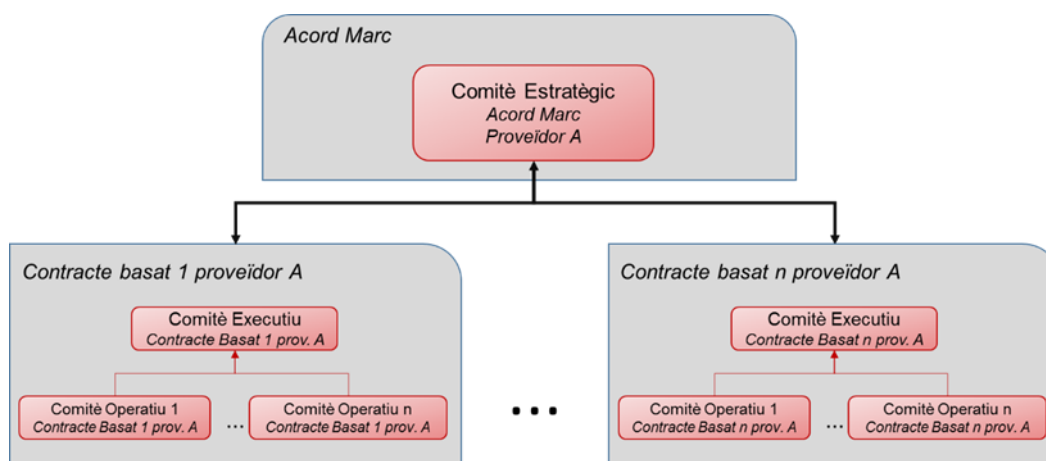
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

8. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació es basa en establir els comitès i el funcionament d'aquests, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució del serveis descrites en aquest plec i dels contractes basats que se'n derivin. Aquests comitès tindran també com a funció executar el mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

Els adjudicataris assumiran aquest model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica del 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:



8.1. Model de relació de l'Acord Marc

El model de relació a nivell d'Acord Marc es basarà en un únic comitè el qual serà l'òrgan central de la relació entre el CTTI i cada una de les empreses adjudicatàries dels contractes basats i que es constituirà a partir de la primera adjudicació d'un contracte basat a una empresa homologada.

Els assistents a aquest comitè per part de l'adjudicatari hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos i acords que es prenguin en el comitè.

8.1.1. Comitè Estratègic de l'Acord Marc

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

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

Títol		
Comitè Estratègic de l'Acord Marc		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsable de Contracte de l'Acord Marc - Direcció del CTTI - Responsables del servei - Altres assistents (si escau)	- Responsable de l'àmbit client	- Responsable de compte - Responsables de serveis - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)
Objectius		
- Marcar les directrius estratègiques - Identificar les directrius tàctiques a traslladar als contractes basats. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en els diferents contractes 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 basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei dels diferents contractes basats per escalar-les a l'òrgan de contractació. - Identificar oportunitats de millora de la qualitat global del servei. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal.		
Entrades		Sortides
- Informes i quadres de comandament dels contractes basats. - Actes comitès executius dels contractes basats - Decisions a prendre		- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Directrius a traslladar pels contractes basats. - Propostes a l'Òrgan de Contractació
Periodicitat		
Anual o a petició del CTTI		

8.1.2. Estructura de responsabilitats

Amb independència del disseny organitzatiu de cada contracte basat d'acord marc, l'equip de treball a nivell global d'acord marc estarà compost, com a mínim, per un responsable de compte (comú per a tots els lots).

Responsable de compte

Aquesta figura és única per proveïdor. És la figura de referència i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins la devolució del mateix. Ha de ser garant de l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre CTTI i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

- Consolidar i aportar al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada en base al coneixement del model) que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida de l'Acord Marc.
- Ser l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídica-legal per tots els serveis/contractes prestats per l'adjudicatari. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte els contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuals.
- Ser el responsable que el CTTI rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
- Ser el responsable que el proveïdor faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació.

8.2. Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc

El model de relació a nivell de contracte basat es durà a terme en dos únics comitès que gestionaran el nivell executiu i el nivell operatiu dels contractes basats.

8.2.1. Comitè Executiu del Contracte Basat

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

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

Títol		
Comitè Executiu de Contracte Basat		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor

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

8.2.2. Estructura de responsabilitats

El proveïdor assignarà un responsable de serveis del contracte per cada lot.

Responsable de serveis del contracte

Professional amb més de 8 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el lot. Realitzarà funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents caps d'equip/ projecte. Vetllarà per la correcta coordinació dels serveis del contracte tot garantint-ne l'assoliment dels objectius. Garantirà que els equips del servei objecte del contracte siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius. També participarà en els òrgans de govern del contracte.

8.2.3. Comitè Operatiu Contracte Basat

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

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

(*) Seguiment d'indicadors MRR: Els indicadors per la consecució del projecte MRR son:

- Nombre de dades governades: dades informades a les eines de gestió de les dades.
- Progrés de la implementació de l'estratègia data-driven: anàlisi de la maduresa de la implementació de l'estratègia.
- Perfils interns capaços de treballar amb el govern de la dada: nº d'empleats formats en gestió i governança de la dada.

9. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

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

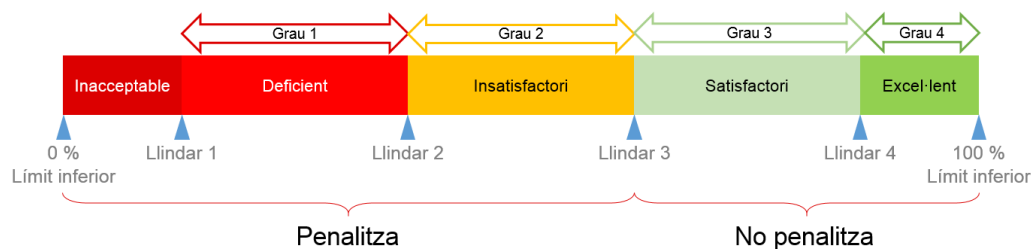
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'*annex - **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.***

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

9.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

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



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

Grau de l'indicador

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

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

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

9.2. Càlcul dels Indicadors

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

	Llíndar Grau 1	Llíndar Grau 2	Llíndar Grau 3	Llíndar Grau 4
<i>Indicador de mesura</i>	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

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

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

Formula de càlcul del Grau:

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

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

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

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

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

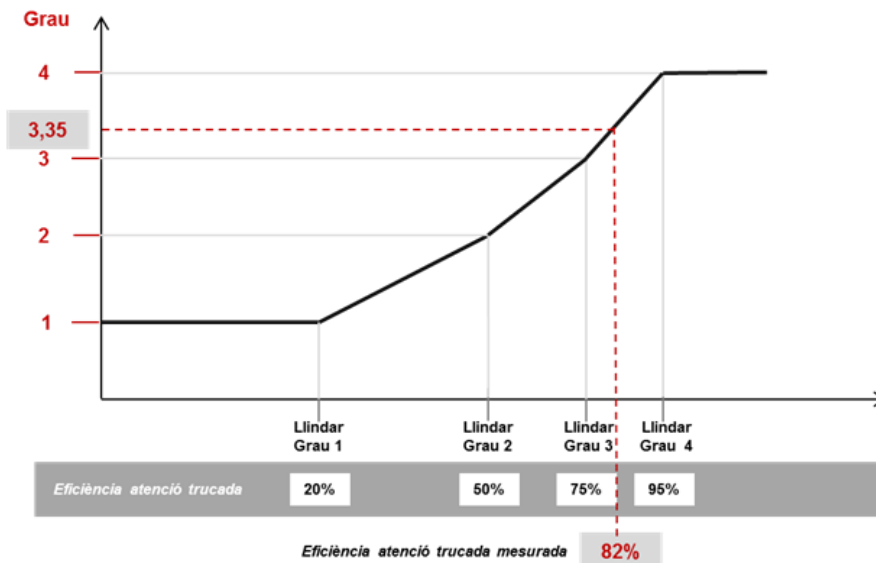
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “*Valor llindar inferior*” pren valor 20%, el “*Valor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

Exemple de càlcul:

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

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

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



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

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

9.3. Relació ANS

El detall dels ANS a mesurar es troba a l'annex - **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència..**

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

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

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

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

9.5. Modificació dels indicadors i nivells de servei

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

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

9.6. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

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

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

Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

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

GEQ003	Absències en el servei	Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.	Gestió d'equip	Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període: <i>Suma (dies laborables d'absència)</i>	Trimestral	9	7	5	1	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat del servei, de forma que no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes
GSE004	Compliment de les fites acordades	Es vol mesurar el compliment de les fites acordades durant el període dins del servei. S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment amb data acordada.	Gestió del servei	Percentatge del compliment de les fites acordades: $\frac{\#fites \text{ dins del termini}}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades durant el període. <i>#fites</i> : nombre total de fites durant el període.	Trimestral	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat de les fites acordades
REP005	Indicadors del servei	Compliment del lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament d'acord amb la periodicitat prevista, pactada a l'inici del servei.	Reporting	Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament: $\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$ On: <i>#indicadors dins del termini</i> : nombre de lliuraments d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període. <i>#indicadors</i> : nombre total de lliurament d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament durant el període.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	60%	70%	80%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat i veracitat dels indicadors de servei

REP006	Indicadors de la transformació digital	Compliment del lliurament dels indicadors de la transformació digital amb el seu quadre de comandament d'acord amb la periodicitat prevista, pactada a l'inici del servei.	Reporting	Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de transformació digital amb els seu quadre de comandament: $\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$ On: <i>#indicadors dins del termini</i>: nombre de lliuraments d'indicadors de transformació digital amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període. <i>#indicadors</i>: nombre total de lliurament d'indicadors de transformació digital amb el seu quadre de comandament durant el període.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	60%	70%	80%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat i veracitat dels indicadors de transformació digital
QUA007	Qualitat del servei	Valoració de la qualitat d'acord amb el model establert dins de servei.	Qualitat	Percentatge de valoració molt positiva, o equivalent, del servei.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	40%	60%	80%	95%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de la qualitat del servei

ANS008	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	Gestió del nivells de servei	Lliurament del resultat i detall dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat. Valor objectiu <= 10 dies naturals El contingut i el canal els especificarà el CTTI	Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors	14	12	10	8	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de gestió del servei
QUA009	Aplicació de les accions de millora	Compliment en l'aplicació de les accions de millora definides dins del servei	Qualitat	Percentatge d'aplicació de les accions de millora presentades: $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades} \times 100$ On: <i>#accions de millora implementades:</i> nombre de millores implementades durant el període. <i>#accions de millora presentades:</i> nombre de millores presentades per implementar en el període. Les accions de millora seran identificades sobre el Pla de Millora que l'adjudicatari haurà de presentar sobre cada iteració.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Valoració del pla de millores del servei