



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE FORMACIÓ I ACOMPANYAMENT EN
COMPETÈNCIES DE DESENVOLUPAMENT PERSONAL I PROFESSIONAL
PER AL PERSONAL DEL CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ (CTTI).**

Expedient núm.: CTTI-2024-20

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.

1. OBJECTE.....	3
2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	3
2.1. Abast del servei	3
2.2. Accions formatives	4
2.3. Equip de treball.....	5
2.3.1 Funcions de l'equip de treball per perfils professionals	6
2.4. Llengua vehicular	6
2.5. Recursos d'aprenentatge	7
2.6. Calendari i horari	7
2.7. Lloc de realització	7
2.8. Seguiment del servei.....	8
2.9. Facturació.....	9
3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	10
4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	11
4.1. Característiques dels Indicadors	11
4.2. Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	11
4.3. Modificació dels indicadors i nivells de servei	12
4.4. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	12
4.5. Detall dels Acords de Nivell de Servei	12

1. OBJECTE

L'objecte d'aquesta licitació consisteix en la provisió del servei de formació i acompanyament en competències de desenvolupament personal i professional, dirigit als professionals de Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (en endavant CTTI).

Aquest programa formatiu dona resposta al Pla de Formació del CTTI, que recull les necessitats formatives dels professionals del CTTI, així com les necessitats específiques que puguin sorgir.

L'objectiu d'aquestes accions formatives és proporcionar als professionals del CTTI espais i oportunitats d'aprenentatge que permetin el seu desenvolupament competencial (coneixements, habilitats i actituds) per tal que puguin millorar el seu rendiment i la seva efectivitat professional, així com possibilitar el seu creixement personal i professional.

El servei ha de contemplar el disseny, creació i impartició de cursos i tallers de diferents nivells, de les competències de desenvolupament personal i professional següents, sense perjudici que se'n puguin afegir d'altres de naturalesa similar, en funció de les necessitats del CTTI:

Lideratge i gestió d'equips	com influir positivament, motivació d'equips, com delegar, lideratge personal...
Treball en equip i cooperació	dinamització d'equips, cohesió d'equips, empatia, flexibilitat...
Organització i planificació del treball	gestió del temps, optimització de reunions, pautes per prioritzar,
Habilitats socials i de comunicació	parlar en públic, redactar correus electrònics assertivitat, escolta activa, com donar feedback,...
Negociació i resolució de conflictes	resolució de problemes, presa de decisions, tècniques de negociació i mediació...
Intel·ligència emocional	autocontrol i gestió de l'estrès, mindfulness...
Innovació i gestió del canvi	resistència al canvi, disrupció i originalitat, tècniques creatives, innovació,...

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1. Abast del servei

Per a portar a terme l'objecte d'aquesta licitació, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Dissenyar a mida accions formatives i assessorar al CTTI durant el seu procés, ja sigui per iniciativa pròpia o a petició del CTTI, proposant per a cada una d'elles i en una fitxa formativa la següent informació:
 - objectius d'aprenentatge a assolir
 - programa formatiu

- metodologia didàctica a emprar
 - modalitat
 - durada
 - recursos d'aprenentatge i/o materials formatius
 - sistema d'avaluació
1. Coordinar amb les persones responsables del CTTI, les accions formatives i l'adaptació a la programació i calendarització del CTTI.
- Impartir la formació i si s'escau, realitzar les tutories i acompanyament individualitzat.

Aquest treball es desenvoluparà seguint les següents pautes:

- Comunicació prèvia a l'empresa adjudicatària de l'acció formativa que es requereix i que es concretarà per part de l'empresa adjudicatària mitjançant la fitxa formativa.
- El CTTI haurà de rebre la fitxa formativa com a molt tard, en la data indicada pel Responsable de Formació en funció de les circumstàncies i necessitats, que en cap cas podrà superar cinc (5) dies laborals.
- Si la proposta no és validada pel CTTI, caldrà que l'empresa adjudicatària faci una nova proposta que s'adapti a les necessitats que el CTTI li comuniqui. La nova proposta haurà de ser entregada en el termini que indiqui el Responsable de Formació del CTTI en funció de les circumstàncies i necessitats. Si no obstant això, no és acceptada de nou pel CTTI, s'establirà una reunió amb l'empresa adjudicatària per acabar de concretar tots aquells aspectes necessaris per tal que la proposta sigui ajustada als requeriments.
- En cas de que hi hagi proves de nivell, un cop realitzades, l'empresa adjudicatària elaborarà un informe on hi constin els resultats d'aquestes proves, així com la proposta del nivell de la formació, que ha de ser el més adequat per al grup de participants.

Posteriorment, l'empresa adjudicatària entregarà l'esmentat informe al Responsable de Formació del CTTI, com a molt tard en un termini màxim de cinc (5) dies laborals des de la realització de les proves de nivell, i el validarà.

2.2. Accions formatives

- **Participants:** Les accions formatives tindran un màxim de 18 participants que seran seleccionats pel CTTI. Excepcionalment, es podrà arribar fins a 25 participants. Amb anterioritat a l'inici de la formació, el CTTI facilitarà el llistat d'assistència al coordinador del servei de l'empresa adjudicatària. En cas que les accions formatives estiguin subjectes a una prova prèvia de nivell, els participants seran assignats respecte aquest criteri.
- **Modalitat:** Les accions formatives es poden impartir en diferents modalitats, que seran determinades pel CTTI: presencial, síncrona i híbrida (és a dir la combinació integrada de modalitats i continguts presencials i virtuals en una mateixa acció formativa) o qualsevol altra modalitat que es consideri adient en funció de cada programa.
- **Naturalesa de les sessions:** Els cursos podran ser totalment grupals o bé, disposar, per una banda de sessions grupals i per una altra banda, de sessions individuals dirigides a realitzar un acompanyament individualitzat per a cada participant del curs, sobre el seu propi pla de treball per transferir l'aprenentatge a la seva pràctica professional, que seran determinades pel CTTI.

- **Durada:** La durada de cada acció formativa grupal tindrà un mínim de 6 hores. . Pel que fa a la durada de les sessions diàries de cada acció formativa, de forma prioritària, seran de 2 hores a excepció que per causes justificades, el CTTI consideri que alguna sessió ha de ser de més de 2 hores. Si s'escau, a les hores grupals, s'afegiran hores individuals destinades a les sessions de tutoria i acompanyament
- **Resolució de dubtes:** L'empresa adjudicatària haurà de tenir disponibilitat per resoldre a través del correu electrònic o el mitjà que es designi, les consultes dels participants fora de la sessió formativa, en un termini màxim de 72 hores.
- **Metodologia:** La metodologia de treball haurà de contemplar una part pràctica orientada a l'adquisició de competències, requerint que els participants apliquin els continguts mitjançant activitats que fomentin la participació, la motivació i l'aprenentatge actiu.
- **Avaluació de l'aprenentatge:** Com a criteri general, tots els cursos han de tenir una avaluació de l'aprenentatge. Només en els casos d'accions formatives de molt curta durada i a criteri del Responsable de Formació del CTTI, es podrà determinar que no s'ha de disposar d'aquesta avaluació de l'aprenentatge.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar al Responsable de Formació del CTTI dels criteris i barems utilitzats en l'avaluació de l'aprenentatge de cada curs abans de l'inici del mateix.

Un cop finalitzat el curs i en el termini màxim de 10 dies naturals, l'empresa adjudicatària ha de proporcionar al CTTI les dades següents d'avaluació dels seus participants: curs i nivell, nom i cognoms del participant, valoració quantitativa (puntuació final, si s'escau), valoració qualitativa (qualificació final en termes d'APTE/NO APTE). Aquestes dades s'han de proporcionar en dos fitxers: un en format de full de càlcul i un altre en format PDF signat electrònicament pel responsable de l'activitat de l'empresa adjudicatària; aquest PDF tindrà valor d'acta de qualificació.

2.3. Equip de treball

Per a la prestació del servei objecte del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un equip de treball correctament dimensionat que asseguri la cobertura del servei descrit en les condicions fixades al contracte, essent l'estructura mínima la formada per:

- un coordinador del servei
- l'equip formador.

El coordinador del servei serà la persona de referència i el darrer responsable del projecte formatiu, encarregat de realitzar la interlocució amb el CTTI, per tal de gestionar demandes, incidències administratives, tècniques o altres que es puguin produir arran de l'execució del contracte.

Pel que fa a l'**equip formador**, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un mínim de tres (3) formadors assignats al projecte

El coordinador del servei i els formadors, dependran exclusivament de l'empresa adjudicatària.

En cas que algun integrant de l'equip de treball causi baixa o no pugui assegurar la seva continuïtat en l'execució del projecte, haurà de ser substituït per una persona amb els mateixos requisits i qualificacions valorats respecte de la persona que causi baixa.

2.3.1 Funcions de l'equip de treball per perfils professionals

Les funcions de l'equip de treball per perfils professional de l'empresa adjudicatària, que hauran de dur a terme durant l'execució del contracte, seran com a mínim les següents:

Coordinador del servei

- Actuar com interlocutor entre el personal de l'empresa adjudicatària integrant de l'equip adscrit al contracte i el CTTI, en tot allò relatiu a l'execució del servei.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució de l'acció formativa, i proporciona'ls-hi les pautes i les instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei de formació.
- Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal adscrit a l'execució del contracte i de les funcions que té encomanades.
- Planificar i gestionar les vacances de tot el personal assignat a la formació així com les possibles baixes per malaltia per tal de disposar de personal de substitució de manera que no es pertorbi la prestació del servei contractat.
- Planificar, gestionar i fer el seguiment del projecte formatiu.
- Participar en la creació dels continguts de la proposta formativa.
- Garantir l'acompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS).

Formadors

- Impartir la docència i l'acompanyament de l'acció formativa.
- Elaboració dels continguts de la proposta formativa validada pel CTTI.
- Disseny de la metodologia, activitats i dinàmica de la formació.
- Resoldre els dubtes dels participants en relació amb el contingut del curs en un termini màxim de 72 hores.
- Si s'escau, valorar les proves realitzades, nivell assolit, etc.
- Controlar l'assistència: realitzar un seguiment de l'assistència/participació i del progrés de l'alumnat i, en relació a l'assistència, informar al Responsable de Formació del CTTI quan i com es determini per part d'aquest responsable.
- Comunicar al Responsable de Formació del CTTI qualsevol incidència que pugui sorgir en el transcurs de l'acció formativa.

2.4. Llengua vehicular

La llengua vehicular de la docència i la llengua dels recursos formatius principals de cada formació ha de ser el català, sense perjudici de que puntualment puguin sol·licitar-se en castellà i anglès i que es pugui remetre als participants a recursos complementaris disponibles en obert a Internet en altres llengües.

2.5. Recursos d'aprenentatge

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar als participants d'aquestes formacions els materials formatius i els recursos d'aprenentatge, sense que suposi cap sobre cost.

Els materials formatius i recursos d'aprenentatge, hauran de ser en català i confeccionats en diversitat de formats, que com a mínim seran alguns dels següents: PDF, enllaços, presentacions interactives, vídeos, test, etc. o recursos de lliure accés. El format dels recursos s'especificarà als encàrrecs.

Adicionalment, s'haurà de proporcionar als participants recursos complementaris i opcionals als principals de la formació, això és, notícies, vídeos, llibres, articles d'actualitat, etc. en cas que la formació així ho requereixi o que es demani específicament per el CTTI. En cas que resulti necessari, l'empresa adjudicatària haurà de gestionar l'obtenció de les autoritzacions pertinents per a l'ús d'aquests recursos.

Els drets de propietat intel·lectual derivats d'aquests recursos materials i didàctics, seran cedits amb caràcter indefinit i gratuït en favor del CTTI. Aquesta cessió deriva de la signatura del contracte resultant de l'adjudicació de la present licitació.

En el cas que l'empresa adjudicatària aporti continguts formatius nous creats específicament per a les sessions de formació objecte del servei per al CTTI, aquests passaran a ser de titularitat exclusiva del CTTI.

2.6. 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 formació es realitzarà en l'horari comprès entre les 8:00h i les 17:00h.

El calendari i horaris dels cursos, es tractaran amb l'empresa adjudicatària a l'inici del contracte i durant la seva execució, d'acord amb la demanda de cursos per part dels professionals del CTTI.

En cas d'anul·lar-se alguna sessió per causa justificada, es buscarà la manera més pràctica de recuperar-la, o bé ampliant l'horari de les sessions restants fins recuperar totes les hores, o bé ajornant la sessió fins a final de curs.

2.7. Lloc de realització

Quan el servei es porti a terme en **modalitat presencial**, aquest es podrà realitzar a la seu central del CTTI, o en altres instal·lacions que designi el CTTI.

Si la formació presencial és al CTTI o en altres instal·lacions que designi el CTTI, 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 cas, els costos de desplaçament de l'equip docent hauran d'estar inclosos en el preu/hora de la formació. D'aquesta manera, en el cas que el CTTI decideixi impartir la formació

en les seves dependències o en altres instal·lacions designades per el CTTI, els costos de desplaçament dels docents han d'estar inclosos en el preu/hora de la formació. Si l'empresa adjudicatària s'hagués de desplaçar a les oficines del CTTI per a dur a terme la definició del projecte de formació, la realització i el seu seguiment, aquest desplaçament no suposaria un cost afegit.

Ocasionalment també es podrà portar a terme en modalitat presencial en aules externes a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària si aquesta disposa d'aules. Aquestes aules de formació estaran ubicades a Barcelona i equipades amb mobiliari, tindran una capacitat per un mínim de 20 persones, connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, pissarra, projector, etc. per a l'adequada realització de la formació. La disponibilitat de les aules s'acordarà amb una antelació d'una (1) setmana a l'inici de l'acció formativa.

Quan el servei es porti a terme en **modalitat síncrona**, l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar alguna de les plataformes digitals més habituals (Teams o Zoom) adequades per a poder impartir la formació. La proposta haurà d'indicar quina aplicació serà i detallar-ne les característiques.

En aquest cas, els professionals que formin part del servei estaran ubicats en la seva major part a les instal·lacions de l'adjudicatari o a on aquest decideixi, 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.

2.8. Seguiment del servei

Durant l'execució del contracte, es farà un seguiment dels serveis prestats d'acord amb allò acordat entre el CTTI i l'empresa adjudicatària tenint en compte l'oferta presentada. No obstant, per al correcte seguiment d'aquest, s'estableix, sense perjudici del que s'acordi, el següent model de seguiment:

- Presentació, per part de l'empresa adjudicatària, dels resultats i entregables davant del CTTI. En aquest sentit, els entregables mínims que haurà de preparar i presentar són:
 - Proposta inicial de la formació mitjançant la fitxa formativa, amb el contingut que s'especifica a l'apartat 2.1 Abast del servei d'aquest contracte, en el termini que indiqui el Responsable de Formació del CTTI en funció de les circumstàncies i necessitats, que en cap cas pot superar cinc (5) dies laborals.
 - Llistats i informes d'assistència dels participants al curs, si s'escau.
 - Certificat o diploma de participació a la formació, el qual podrà ser en format físic o en PDF (segons necessitat).
 - Informe d'avaluació de l'aprenentatge de cada participant. En un termini màxim de deu (10) dies naturals des de la finalització de l'acció formativa, l'empresa adjudicatària ha de proporcionar al CTTI l'informe d'avaluació de l'aprenentatge amb les dades següents: curs, nom i cognoms del participant, valoració quantitativa (puntuació final) o valoració qualitativa (qualificació final en termes d'APTE/NO APTE), depenent del tipus d'acció formativa. Aquestes dades s'han de proporcionar en dos fitxers: un en format de full de càlcul i un altre en format PDF signat electrònicament pel responsable de l'activitat de l'empresa adjudicatària.

- Informe final global de cada acció formativa, el qual s'entregarà com a màxim deu (10) dies naturals després de finalitzar la formació. Oportunament, el CTTI indicarà el contingut i l'estructura d'aquest informe.
 - Tots i cadascun dels lliurables, treballs intermedis i documentació generats durant l'execució del servei en format electrònic compatible pel seu tractament, correctament editats.
- L'empresa adjudicatària ha de dur a terme accions de suport, guia i motivació en relació amb els participants per assegurar-ne la continuïtat al llarg de la formació, així com posar els mitjans necessaris per tal de mantenir l'interès de l'alumnat respecte a la formació en qüestió. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de:
- Realitzar el seguiment de la participació dels assistents en el curs, independentment de la modalitat d'impartició d'aquest i reportar-ho al CTTI.
 - Assegurar l'assumpció dels conceptes clau de la formació (mitjançant exemples, el lligam amb l'actualitat, la participació activa dels assistents, etc.).
 - Adaptar la formació al nivell i les necessitats del grup, aplicant un ritme que sigui coherent que permeti tocar tots els punts bàsics de la sessió formativa i realitzar les pràctiques sense presses però sense que sigui lent o perjudiqui el seguiment.
 - Explicar bé el sentit de la pràctica i fomentar l'autonomia en l'aprenentatge, per tal que cada alumne/a pugui experimentar al seu propi ritme.
 - Proporcionar activitats d'aprenentatge orientades a l'assoliment dels continguts del programa formatiu. Aquestes activitats s'hauran de presentar en el moment que l'empresa adjudicatària presenti la proposta metodològica.
 - Explicar bé els recursos complementaris que es poden utilitzar un cop finalitzada la sessió formativa (exercicis, documentació addicional, materials disponibles a Internet, etcètera) que ajudin a l'assoliment dels objectius de l'acció formativa.
 - Resoldre dubtes vetllant per l'equilibri entre el cas concret i la seva aplicació a l'ús grupal.
- L'empresa adjudicatària es posarà en contacte amb la persona Responsable de Formació del CTTI en cas que consideri oportú tractar qualsevol assumpte en relació al desenvolupament dels cursos.

2.9. Facturació

El CTTI únicament pagarà els serveis efectivament prestats per l'empresa adjudicatària.

Es facturarà mensualment a les accions formatives finalitzades, atenent el nombre d'hores emprades, i un cop validats els serveis prestats.

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

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

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Les condicions generals establertes pel desenvolupament dels serveis de formació descrits en el present Plec de Prescripcions Tècniques són les següents:

- a. La prestació de cada encàrrec de formació anirà en funció de les necessitats del CTTI, les quals seran informades a cada petició de les formacions.
- b. Per a la realització de les activitats establertes en el present Plec de Prescripcions Tècniques, l'adjudicatari es compromet a assignar-hi les persones amb la solvència professional requerida al document de característiques de la licitació que el CTTI considera necessària per poder assolir els objectius i els resultats definits en cada cas.
- c. Per donar resposta a l'objecte d'aquesta licitació caldrà que l'empresa adjudicatària contribueixi aportant la seva expertesa, coneixements i suport, en la definició de l'estratègia, continguts específics, metodologia, implementació, i el seguiment del servei.
- d. Abans de l'inici del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar al Responsable de Formació del CTTI, l'equip professional assignat al servei. En cas que l'empresa adjudicatària hagi de realitzar algun canvi en la composició de l'equip, aquesta ho haurà de comunicar al CTTI per escrit i realitzar el canvi del membre de l'equip en els terminis que s'indiquen a continuació:
 - Si l'acció formativa ja s'ha iniciat, amb una antelació mínima de set (7) dies naturals.
 - Si l'acció formativa no s'ha iniciat, amb una antelació mínima de quinze (15) dies naturals.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip haurà de garantir el compliment de la solvència tècnica establerta al document de característiques de la licitació i haurà de ser aprovat prèviament per el CTTI. En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte traspàs de coneixements i funcions a realitzar per part de les noves incorporacions en relació al desenvolupament del projecte.

- e. El CTTI es reserva el dret de poder sol·licitar un canvi de formador, si es considera que aquest no compleix amb els requisits establerts com a solvència al document de característiques de la licitació o si considera que no s'estan assolint els objectius de la formació definits a l'inici de la mateixa. En aquest cas, l'adjudicatari procedirà a realitzar el canvi sense que això suposi cap cost addicional. El termini màxim que tindrà l'empresa adjudicatària per a realitzar el canvi serà de tres (3) dies laborables. El formador que s'incorpori al servei, haurà de complir amb els requisits tècnics definits al document de característiques de la licitació.
- f. L'empresa adjudicatària i el CTTI faran reunions de seguiment de manera periòdica, segons es consideri oportú i a petició de qualsevol de les parts, abans, durant i a la finalització de la prestació del servei.
- g. Totes les reunions hauran d'estar documentades amb una acta o document de conclusions que elaborarà l'empresa adjudicatària i que haurà de remetre al CTTI com a molt tard, tres (3) dies laborables després de la celebració de la reunió.
- h. Si s'escau, el servei finalitzarà amb una darrera reunió de tancament que prengui funcions d'acta de cloenda del servei amb la participació, com a mínim, del coordinador del servei de l'empresa adjudicatària, i del/s responsable/s assignats per el CTTI, per tal de valorar el servei i detectar oportunitats de millora.

- i. L'empresa adjudicatària aportarà, a la finalització de cada acció formativa, la següent documentació:
- Informe final de cada acció formativa, el qual s'entregarà com a màxim deu (10) dies naturals després de finalitzar la formació.
 - Tots i cadascun dels lliurables, treballs intermedis i documentació generats durant l'execució del servei en format electrònic compatible pel seu tractament, correctament editats i en l'idioma que es pacti, català o castellà, tal i com s'ha establert en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

4. 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 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.

4.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...).
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de l'indagar objectiu definit.

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

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

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

4.3. Modificació dels indicadors i nivells de servei

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

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

4.4. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

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

4.5. Detall dels Acords de Nivell de Servei

Nom	Descripció	Fórmula de càlcul/Eines	Periodicitat	Penalització màxima
Avís previ davant rotació de personal	Dies de previ avís per escrit davant rotació de personal.	Aplica per cada rotació. Número de dies de previ avís per escrit en cas de rotació de personal.	Semestral	En cas de rotació personal sense previ avís per escrit amb 10 dies laborables, s'aplicarà 400,00 € per a cada persona i dia.
Rotació personal	Número de rotació del personal adscrit al contracte.	Aplica a cada rotació. Número de persones que han rotat al contracte.	Semestral	Primera rotació: 500,00 € A partir de la segona rotació: 2.000,00 € per cada rotació
Baixa del servei	Dies de baixa sense substitució	Aplica per a cada baixa de recurs. Número de dies de baixa d'un recurs sense substitució.	Semestral	En cas de baixes de personal que no siguin substituïdes en menys de 5 dies laborables, per tal de minimitzar l'afectació en el servei prestat, s'aplicarà 400,00 € per a cada persona i dia.

Cancel·lació de les sessions	Dies de previ avís davant d'absència no justificada.	Aplica per a cada cancel·lació. Número de dies d'avís previ per escrit en cas de necessitat de cancel·lació d'una sessió (excepte causes de força major, acordades pel CTTI).	Semestral	En cas de cancel·lació de les sessions sense previ avís per escrit amb 20 dies laborables, s'aplicarà 2.000,00 € per cada cancel·lació.
Resolució de consultes dels participants	Número d'hores màximes per a resoldre, fora de la sessió formativa, les consultes dels participants.	Aplica per a cada consulta. Número de consultes fora de la sessió formativa no ateses dins del termini de ofert / Número total de consultes rebudes fora de la sessió formativa.	Semestral	En cas que el % de consultes no ateses dins del termini de ofert, sigui superior al 10% de les consultes totals, s'aplicarà 200,00 € per a cada consulta no atesa.
Proposta formativa	Entrega de la proposta inicial d'una acció formativa mitjançant la fitxa formativa, amb el contingut que s'especifica a l'apartat 2.1 Abast del servei d'aquest contracte, en el termini que indiqui el responsable de Formació del CTTI en funció de les circumstàncies i necessitats, que en cap cas pot superar cinc (5) dies laborals.	Aplica per a cada petició d'acció formativa.	Semestral	En cas que el termini d'entrega d'una proposta formativa superi els cinc (5) dies laborals, s'aplicarà 200,00 €, per a cada proposta formativa fora del termini d'entrega.
Informe de les proves de nivell	Entrega de l'informe del resultat de les proves de nivell amb la proposta del nivell de formació adequat per a cada participant, en el termini màxim de cinc (5) dies laborals, des de la realització de les proves de nivell.	Aplica per a cada acció formativa que requereixi de prova de nivell.	Semestral	En cas que el termini d'entrega de l'informe de les proves de nivell superi els cinc (5) dies laborals, s'aplicarà 200,00 €, per a cada entrega fora de termini.