



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL  
CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI PEL PROJECTE PER A LA  
DEFINICIÓ I IMPLEMENTACIÓ D'UN MODEL DE GESTIÓ I SEGUIMENT EN ELS  
ÀMBITS I LES ÀREES TICS**

**Basat en l'Acord Marc CTTI-2021-76, Lot B)**

**Expedient núm.: CTTI/2024/186**

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

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

## ***Índex de clàusules i annexos***

|    |                                                                                                                        |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | OBJECTE .....                                                                                                          | 3  |
| 2. | DESCRIPCIÓ DEL SERVEI .....                                                                                            | 4  |
|    | 2.1. Definició i implementació d'un model homogeni de gestió i de seguiment de l'activitat a l'àmbit i a les ATIC..... | 4  |
|    | 2.2. Definició del sistema de seguiment periòdic de l'activitat a l'àmbit (govern d'àmbits i sector públic).....       | 7  |
| 3. | CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI .....                                                                                 | 10 |
|    | 3.1. Equip tècnic .....                                                                                                | 10 |
|    | 3.2. Calendari i horari .....                                                                                          | 10 |
|    | 3.3. Ubicació.....                                                                                                     | 11 |
|    | 3.4. Seguiment del Servei .....                                                                                        | 11 |
|    | 3.5. Garantia .....                                                                                                    | 11 |
|    | 3.6. Eines i llicències .....                                                                                          | 11 |
| 4. | FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....                                                                                 | 12 |
| 5. | MODEL DE RELACIÓ .....                                                                                                 | 14 |
| 6. | ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....                                                                                        | 18 |
|    | 6.1. Característiques dels Indicadors .....                                                                            | 19 |
|    | 6.1.1. Càlcul dels Indicadors .....                                                                                    | 20 |
|    | 6.1.2. Relació ANS .....                                                                                               | 21 |
|    | 6.1.3. Modificació dels indicadors i nivells de servei.....                                                            | 21 |
|    | 6.1.4. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei .....                                                                 | 22 |
|    | 6.2. Annex. Detall Acords de Nivell de Servei .....                                                                    | 23 |

## 1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació es la contractació d'un projecte per a la definició i implementació d'un model de gestió i seguiment de l'activitat a l'àmbit departamental i àrees TIC (ATIC), mitjançant pautes comunes quant a funcions, dimensionament i model de gestió de la prestació del servei al client i que s'adeqüi en el context de la transformació digital en el marc dels serveis prestats al ciutadà, empresa i territori.

El projecte inclou també l'acompanyament necessari per a què el model definit sigui adoptat com a referència operativa per les diferents àrees del CTTI, i la realització de les activitats necessàries perquè el sistema de seguiment o els canvis plantejats en sistemes d'informació siguin posats en marxa pel Centre d'Informació o l'àrea TIC del CTTI segons correspongui.

Les funcions s'estructuren en dos àmbits:

- Definició i implementació d'un model de gestió i seguiment de l'activitat a l'àmbit departamental i a les ATIC

Els principals objectius són:

- La definició d'un model d'organització i gestió homogeni de l'activitat a l'àmbit departamental de la Generalitat, les ATIC i el Sector Públic adscrit (d'acord al seu model relacional), mitjançant pautes comunes quant a funcions, dimensionament i maneres de gestió de la prestació del servei al client, identificant l'Anàlisi Gap de cada ATIC al respecte del model definit, incloent els models relacionals propis de cada institució/entitat.
- Execució d'un pla d'implementació, que es durà a terme a cada ATIC amb suport de l'equip de projecte, dintre d'un pla de projecte global planificat en un marc acotat temporalment.
- Definició i implementació d'un sistema de recollida de la planificació de les activitats TIC previstes per part dels equips TIC a Departaments i Entitats, que incorpori els impactes en serveis i sistemes transversals d'acord a paràmetres temporals i volums d'execució.

- Definició del sistema de seguiment periòdic de les ATIC (govern d'àmbits i sector públic)

Els principals objectius són:

- La definició del sistema de seguiment periòdic i quadre comandament i alertes de l'àmbit, amb visió per a la direcció i el propi àmbit, que reculli l'activitat del CTTI, però posi èmfasi en la mesura de l'aportació de valor del CTTI al pla de govern i els objectius del departament / entitat.
- Definició del model de gestió de la relació amb el client (CRM), que permeti disposar d'una visió global i un seguiment de les interaccions/actuacions del personal del CTTI amb el client. Caldrà revisar l'eina actual existent (CRM: Dynamics - gestor de la relació amb el client), proposar la millor parametrització i fer la transferència al personal de sistemes d'informació del CTTI.

El detall de les activitats a realitzar per cadascun dels àmbits es descriu en l'apartat següent "2. Descripció del servei", d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (en endavant, PPTP).

## 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

A nivell general, per tots els àmbits es requereix:

- La coordinació i seguiment global de totes les iniciatives vinculades al projecte, amb un seguiment del pla, projectes, processos i gestió del canvi, identificant i fent un seguiment específic d'aquelles vinculades a la Transformació Digital.
- Treballar amb altres Direccions del CTTI, identificant i integrant les diferents aportacions que es considerin més rellevants per a les diferents iniciatives.
- Definir i impulsar metodologies, per a cadascun dels àmbits i àrees implicades, que ajudin a incrementar el grau de maduresa i comprensió de la transformació del model i el seu impacte organitzatiu, per part de les diferents unitats.
- El conjunt del projecte, en tots els serveis a realitzar, inclourà el suport i acompanyament de la transferència del coneixement ja sigui a un Centre d'Informació, un àmbit o ATIC corresponent i no es considerarà finalitzat si no es garanteix el traspàs necessari d'informació abans mencionat.
- Proposar millores i properes accions per fixar un full de ruta i definició del model de seguiment i reporting.
- Proposar un model homogeni d'ús de les eines per part de les ATIC.
- Proposar i organitzar eines de la suite office 365 per a fer-ho possible.
- Fer servir les eines corporatives de gestió (Clarity, Remedy, Value Edge, Infotíc, SOSTIC, CRM-Client) així com amb les eines pròpies del CTTI (actualització de Quadres de Comandament) com a eines de referència i de disseny de millores.

Els serveis a prestar en aquest projecte i que esdevenen les principals funcions i tasques a dur a terme, s'organitzen en els dos àmbits següents:

### **2.1. Definició i implementació d'un model homogeni de gestió i de seguiment de l'activitat a l'àmbit i a les ATIC**

En el marc del desplegament de l'encàrrec de gestió de les TIC traslladat al CTTI, la maduresa i desplegament de funcions i responsabilitats en les ATIC convé que aquestes arribin a un model més homogeni. Diferents punts com la planificació, el reporting, l'assegurament de la qualitat i la gestió del risc són aspectes que cal estudiar per unificar, homogeneïtzar un model i aconseguir una activitat comú, homogènia i transversal en tot l'àmbit TIC gestionat.

La definició d'un model de gestió i de planificació de l'activitat assegurarà una millora de l'eficiència en el servei, l'acompliment dels plans dels Departaments i Entitats i l'obtenció de les dades necessàries per fer un Quadre de Comandament (QC) que identifiqui l'aportació de valor al pla de govern i als objectius dels Dept./Entitats d'adscripció.

Amb l'objectiu d'establir les pautes comunes a totes les ATIC quant a funcions, dimensionament i maneres de gestió de la prestació del servei al client, a continuació es detallen el conjunt d'activitats incloses en aquest apartat i els entregables a lliurar per a cadascuna d'elles.

L'enumeració de lliurables i la descripció que els acompanya, és realitza als efectes que el licitador disposi d'una guia operacional del servei a efectuar i els objectius que es volen

assolir com a mínims continguts per a cada lliurable. Serà responsabilitat del licitador la millora i optimització del contingut de cada lliurable d'acord al criteri de la seva oferta.

- **Identificació i alineament amb les principals necessitats** dels Departaments i Entitats. Es considera imprescindible la realització d'una activitat inicial centrada en un estudi inicial que identifiqui les principals necessitats a nivell d'àmbit i transversals. Un dels elements a detectar seran els punts de "fricció" existents actualment, i entendrem com a punt de fricció, aquelles tasques i/o accions que generen punts incòmodes entre els actors implicats, ja sigui per criteris divergents al respecte de qui ha de fer la tasca, problemes d'accés a informació o d'altres que s'hauran de detectar i significar a l'estudi, per fer el seguiment tant a nivell d'àmbit com transversal (per la seva dimensió).

**Lliurable:->** Anàlisi inicial / Mapa punts de fricció.

- **Estudi, definició i documentació de les funcions** a incloure com a responsabilitats de les ATIC i àmbits de sector públic adscrits, així com els rols que les han de desenvolupar. Es recolzarà en la possible documentació al respecte ja elaborada per part de la Direcció de Govern i Model d'Àmbit (DGMA), per millorar-la i completar-la.

**Lliurable:->** Definició del Model de Funcions, Rol i responsabilitats a les diferents ATIC.

- **Estudi, definició i documentació del model de dimensionament** de les ATIC, prenent com a base les consideracions d'objectivitat, ítems, càlculs, justificació i la seva documentació relacionada. Es valorarà la incorporació de paràmetres tipus com la complexitat de gestió, aportació de valor i rols demandats per l'organització, a més dels habituals en aquesta tipologia de dimensionament. Es recolzarà en la possible documentació que pugui existir al respecte a la DGMA, per millorar-la i completar-la.

**Lliurable:->** Identificació ítems, tipus, justificació, altres consideracions, model de càlcul, definició model de dimensionament global, documentació de referència.

- **Estudi i integració dels processos de planificació**, operació, seguiment, documentació, reporting, gestió de la qualitat i gestió del risc propis a l'àrea TIC, eines i rols implicats. Amb les consideracions: no és una redefinició, es una consolidació de les millors pràctiques ja implementades a les diferents ATiC, prenent com a referència l'anàlisi cost-benefici i metodologia Lean (o altres que es considerin adients per l'objectiu).

**Lliurable:->** Detecció dels principals processos d'una àrea TIC, eines, rols implicats. Millors pràctiques ATIC.

**Lliurable:->** Documentació processos / propostes de millora, canvi i/o automatització per cada àmbit o transversals, documentació de referència.

- **Consolidació del model de gestió homogeni d'organització:** es documentarà el model de gestió homogeni resultant de les activitats anteriors, en relació a les seves funcions i rols, processos, reporting, càlcul de dimensions TIC i les eines a utilitzar pel càlcul dels factors del model, a més de qualsevol altre informació que la DGMA consideri

necessari incorporar, amb l'objectiu d'obtenir la millor eficiència del model pel que fa al seu desplegament i en relació al servei a prestar. Incorporant també la definició del model d'organització i gestió específic en el cas d'entitats del Sector Públic.

**Lliurable:->** Identificació elements, dimensionament, processos i operació, documentació de referència.

**Lliurable:->** Definició del Model homogeni, elements que l'integren, interrelacions, dependències, documentació de càlculs implícits i eficiència esperada. Altres consideracions que per la seva importància en la configuració del model es consideri important destacar.

- **Anàlisi gap:** es considera una etapa clau del procés de construcció del model. Prendrà com a referència el resultat de les activitats anteriors, que es consolidaran com a base del model homogeni. Identificarà per a cada ATIC, de manera exhaustiva: a) el "gap" existent entre el model actual i el model homogeni definit en el punt anterior, b) Integrarà l'anàlisi inicial, pel que fa als punts de "fricció", i identificarà l'aportació del model en la mitigació d'aquests o la seva permanència i el seu motiu, i finalment c) proposarà un Pla d'implementació que tindrà com a objectiu mitigar els problemes detectats ("gap" i punts de "fricció") tant a nivell d'ATIC com a transversal.

**Lliurable:->** Anàlisi GAP de les ATIC respecte model de referència. 50% àmbits.

**Lliurable:->** Anàlisi GAP de les ATIC respecte model de referència. 50% àmbits.

**Lliurable:->** Consolidació Anàlisi GAP de les ATIC respecte model de referència. Proposta de Pla d'implementació.

- **Pla d'implementació.**

Es farà suport al desplegament del model de gestió i seguiment del CTTI als Dept. i Entitats, incloses les entitats adscrites del sector públic no gestionades directament per CTTI. Es crearà i implementarà un QC de seguiment integral del procés d'implementació (característiques i grau d'homogeneïtzació assolit) a nivell de ATIC i transversal.

Es dissenyarà un procés "*agile*" i es documentarà d'acord als paràmetres més adients per la perspectiva a fer seguiment, a més dels que puguin aportar una visió de valor i seguiment del desplegament del model homogeni i la mitigació dels punts de fricció.

En el procés d'implementació es desplegarà un pla de mitigació dels punts possibles de conflicte o fricció detectats. Es farà un seguiment específic d'aquest punt, accions planificades, fites assolides i estat dels punts de fricció detectats i/o detecció de nous.

**Lliurable:->** Mapa desplegament model ATIC/ Mapa Punts de Fricció. Característiques, graus de desplegament i situació punts de fricció. 50% àmbits i ATIC.

**Lliurable:->** Mapa desplegament model ATIC/ Mapa Punts de Fricció. Característiques, graus de desplegament i situació punts de fricció. 50% àmbits i ATIC.

**Lliurable:->** Consolidació desplegament, % graus d'adaptació al model, % punts de fricció i mitigació. Accions destacades. Anàlisi desplegament, conclusions, accions pendents.

- **Sistema de recollida de la Planificació de les Activitats TIC**

Una de les bases del model de gestió i seguiment, és la consolidació sobre paràmetres comuns de la recollida i anàlisi de les planificacions TIC, és un element clau en la gestió eficaç de les tecnologies dins de l'organització, oferint una base sòlida per a l'alineament estratègic, la gestió eficient dels recursos, la mitigació dels riscos i la promoció de la comunicació.

La perspectiva d'aquesta recollida d'informació, és la planificació estratègica del Dept./Entitat, no el seguiment de la seva operació. Es dissenyarà, documentarà i implementarà un sistema de recollida de la planificació de les activitats TIC previstes per part dels equips TIC a Departaments i Entitats, incloent aquelles no directament gestionades. S'analitzaran les eines existents per a garantir la coherència del model i no generar duplicitat, obtenir la màxima efectivitat agregant demandes i el procés de coordinació de les peticions per canals únics.

Es consolidarà la informació del projecte d'acord a diferents paràmetres, (estratègics, operatius, resiliència organitzativa, etc...), amb l'objectiu de garantir els millors models d'anàlisi, previsió i alertes que es puguin realitzar a posteriori amb la informació obtinguda tant a nivell ATIC o transversal.

Per aquests sistema de recollida o SI caldrà dissenyar un prototipus executable basat en eines ofimàtiques.

**Lliurable:->** Documentació Sistema de Recollida. Eines, operació, integració informació,

**Lliurable:->** Solució implementada i operativa. Traspàs a ATIC responsable.

- **Transferència de coneixement (o Devolució d'acord al punt 4. Fases de la prestació del servei)**

Aquesta etapa, única i comuna amb l'altre línia de servei, té com a objectiu garantir la millor transferència d'informació, documentació, activitats de traspàs de coneixement i qualsevol operativa que es derivés del contracte, al Centre d'Informació, a l'àrea TIC o a la unitat del CTTI que es defineixi.

**Lliurable:->** aquest lliurable tindrà l'objectiu de fer la transferència de la documentació de projecte dels dos àmbits desenvolupats (2.1 i 2.2) i l'entrega i aprovació final de projecte.

## **2.2. Definició del sistema de seguiment periòdic de l'activitat a l'àmbit (govern d'àmbits i sector públic)**

En el marc de la consolidació del model de gestió i seguiment de l'activitat a l'àmbit, les dades prenen un valor crucial per a garantir la millora de la presa de decisions dins de l'organització.

La consolidació de la informació necessària per al seguiment de l'activitat a l'àmbit esdevé estratègica en un moment en què qualsevol activitat o transformació es basa en tecnologia. Esdevé per tant, crucial disposar de la informació amb visió client a diferents nivells, doncs ha de permetre la gestió del dia a dia a l'àmbit i l'anàlisi d'evolució i tendències, i alhora ha de permetre escalar aquesta visió cap a la direcció del CTTI.

El CTTI està treballant en la consolidació d'una visió única d'activitat a l'àmbit, però es tracta d'un procés de millora contínua, que requereix en moltes ocasions de treballar la dada, integrant, transformant i homologant resultats, abans de poder obtenir resultats.

A continuació es detallen el conjunt d'activitats incloses en aquest apartat i els entregables a lliurar per a cadascuna d'elles.

L'enumeració de lliurables i la descripció que els acompanya, és realitzada als efectes que el licitador disposi d'una guia operacional del servei a efectuar i els objectius que es volen assolir com a mínims continguts per a cada lliurable. Serà responsabilitat del licitador la millora i optimització del contingut, de cada lliurable, d'acord al criteri de la seva oferta.

- **Suport a l'equip de la direcció executiva d'Àmbits Sectorials en la preparació i govern de la dada Client.**

Suport en totes les tasques vinculades al procés de govern de la dada Client aplicant la metodologia de govern del CTTI, basada en DAMA.

- **Millora dels quadres de comandament**

Identificació de millores en els quadres de comandament disponibles, per dotar a les ATIC i a la direcció del CTTI d'una visió holística 360 graus. Garantint una visió no només de la prestació del servei del dia a dia, sinó en la seva aportació de valor en projectes de sistemes, innovació o transformació.

El quadre de seguiment d'activitat a l'àmbit haurà de disposar de:

- Diferents nivells d'agregació per als diferents eixos d'anàlisi.
- Visió d'activitat i volumetries.
- Visió d'alertes en tota l'activitat de l'àrea TIC (planificació- pressupostació – execució – tancament), de forma que les dades "parlin" i alertin de tot allò que calgui gestionar (dates de vigència, dates de moments d'estrès, riscos, ...).

Caldrà preparar un full de ruta d'actuacions i trasllat cap al Centre d'Informació del CTTI per a la seva implementació.

**Lliurable:->** Full de ruta d'actuacions, que s'aniran traslladant al Centre d'Informació a mida que es vagin tancant. Serà per tant un lliurable dinàmic, que anirà creixent amb el temps.

- **Millora dels KPIs de negoci**

Treballar en la millora dels indicadors de mesura d'impacte dels projectes i aportació de valor de les TIC al pla de Govern i els objectius de l'àmbit.

Això implicarà un treball proper a les ATIC per concretar aquests indicadors i trobar la millor forma d'automatitzar-los, per tal de disposar d'indicadors actualitzats.

**Lliurable:->** Identificació per indicadors de mesura : impacte transversal, aportació valor de les TIC, alineament amb Pla de Govern, Objectius de l'àmbit. Proposta de definició de nous indicadors.

**Lliurable:->** Tipus Indicadors, obtenció, forma de càlcul i mesura. 50% indicadors àmbits i ATIC.

**Lliurable:->** Actuacions necessàries a nivell TIC per automatitzar-los. 50% indicadors àmbits i ATIC.

**Lliurable:->** Documentació global d'indicadors de negoci: orígens, automatitzacions proposades, protocols de gestió de la informació i models d'integració.

- **CRM: Gestió de la relació amb client**

Definir el funcionament del sistema de gestió de la relació amb el client, per disposar d'una visió global de les interaccions del CTTI amb l'àmbit, i analitzar com s'hauria de parametritzar i si escau integrar el sistema actual (CRM: Dynamics) per assolir els objectius. Definir un pla d'implementació que s'haurà de traslladar a l'Àrea TIC del CTTI. Caldrà fer l'acompanyament del projecte d'implantació i del pla de gestió del canvi.

**Lliurable:->** Documentació CRM : Model funcional a implantar: operació, visualització (diferents paràmetres: ATIC, etc.).

**Lliurable:->** Actuacions proposades. Pla d'implementació millores CRM. Pla de gestió del canvi. Documentació transferència Àrea TIC CTTI.

- **Quadre de seguiment d'activitat (QC)**

El quadre de seguiment d'activitat a l'àmbit haurà de disposar de:

Diferents nivells d'agregació: que permeti la seva suma i/o agregació per treballar per qualsevol dels elements clau de seguiment: ATIC, entitat, àmbit, econòmic, rrhh, projectes, seguretat, etc..o subconjunts d'activitats vinculats.

Visualitzacions vinculades amb l'operació:: per activitat, per volumetries, per dates de vigència temporalitat, moments d'estrès, riscos, etc..

Visió d'activitat econòmica de l'àrea TIC : (planificació- pressupostació – execució – tancament).

Caldrà preparar un full de ruta d'actuacions i trasllat cap al Centre d'Informació del CTTI.

- **Lliurable:->** Definició QC: visualitzacions: documentació visualitzacions, mapa integracions, full de ruta actuacions. Prototip operatiu. Característiques, visualitzacions i documentació de model de seguiment. Documentació transferència a Centre d'Informació del CTTI.

- **Transferència de coneixement (o Devolució d'acord al punt 4. Fases de la prestació del servei)**

Aquesta etapa, única i comuna amb l'altre línia de servei, té com a objectiu garantir la millor transferència d'informació, documentació, activitats de traspàs de coneixement i qualsevol operativa que es derivés del contracte, al Centre d'Informació, a l'àrea TIC o a la unitat del CTTI que es defineixi.

**Lliurable:->** aquest lliurable tindrà l'objectiu de fer la transferència de la documentació de projecte dels dos àmbits desenvolupats (2.1 i 2.2) i l'entrega i aprovació final de projecte.

### 3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

#### 3.1. Equip tècnic

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar dels coneixements funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional del projecte així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen.

Per a la prestació dels serveis de cada activitat i sense detriment de la proposta de l'adjudicatari, es consideraren els següents perfils mínims i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat per a cadascuna de les activitats.

#### **Suport a la definició i implementació d'un model de gestió i seguiment de l'activitat de les ÀTIC**

- **Dos consultors/es especialistes (sènior):** Aquest perfil participa aportant lideratge, experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball. Es considera essencial la capacitat de relació i de gestió en aquest perfil, sent capaç d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors que participen en els projectes de transformació.

Un dels consultors especialistes farà funcions de coordinador del servei (cap de projecte) i serà l'interlocutor principal i supervisarà la prestació del servei de suport, objectius i fites fixades en els dos àmbits o activitats del servei.

- **Dos consultors/es :** L'objectiu principal és garantir la gestió, la planificació, el control, el seguiment i el desplegament dels projectes de transformació digital liderats pel CTTI. Addicionalment, recau en aquesta funció el suport al consultor/a sènior que ha de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de detall de les activitats relacionades amb els àmbits de l'assessorament en el projecte de transformació del model. Són consultors/es que ajudaran a desenvolupar els lliurables sota la coordinació dels consultors especialistes. Aquest perfil aporta capacitat d'execució, coneixement de les eines necessàries en l'àmbit d'actuació, capacitat de concreció i documentació de requeriments i facilitat de relació amb els diferents actors implicats.

#### **Suport a la definició del sistema de seguiment periòdic de l'activitat a l'àmbit (govern d'àmbits i sector públic)**

- **Dos consultors/es:** L'objectiu principal és garantir la gestió, la planificació, el control, el seguiment i el desplegament dels projectes de transformació digital liderats pel CTTI. Addicionalment, recau en aquesta funció el suport al consultor/a sènior que ha de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de detall de les activitats relacionades amb els àmbits de l'assessorament en el projecte de transformació del model. Són consultors/es que ajudaran a desenvolupar els lliurables sota la coordinació dels consultors especialistes. Aquest perfil aporta capacitat d'execució, coneixement de les eines necessàries en l'àmbit d'actuació, capacitat de concreció i documentació de requeriments i facilitat de relació amb els diferents actors implicats.

#### 3.2. Calendari i horari

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

### **3.3. Ubicació**

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

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

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

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

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

### **3.4. Seguiment del Servei**

L'adjudicatari haurà de presentar un model de seguiment del servei d'aquest contracte, d'acord amb els indicadors de compliment que s'especifiquen a l'apartat 1.3 Relació ANS. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

### **3.5. Garantia**

Finalitzada la vigència del contracte, l'adjudicatari mantindrà una garantia de 6 mesos sobre els resultats dels treballs lliurats, assegurant que s'adeqüen a les especificacions establertes prèviament pel CTTI, i es compromet a esmenar qualsevol error que pogués aparèixer el mateix període sense càrrec addicional. Els vicis ocults o errors que es detectin durant el període de garantia, i es refereixin als serveis prestats o als seus resultats, seran corregits pel proveïdor sense cap cost per la intervenció que calgui, en el termini màxim establert en els ANS.

Garantia de la fase de devolució del servei de 3 mesos. El proveïdor haurà de prestar al CTTI serveis d'assistència addicionals durant el període de garantia de la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

### **3.6. Eines i llicències**

Tot seguit es llisten les eines i els productes que les suporten, així com el llicenciament necessari a aportar per l'adjudicatari.

| Grup d'eines | Eina      | Producte                                          | Llicènciament necessari de l'adjudicatari       |
|--------------|-----------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Microsoft    | Office365 | Suite de producte en línia                        | El que correspongui per dur a terme l'activitat |
|              | Planner   | Eina per a la gestió de projectes                 |                                                 |
|              | Power BI  | Eina de quadres de comandament                    |                                                 |
|              | Project   | Eina per a la gestió de planificació de projectes |                                                 |

L'adjudicatari haurà d'indicar a la proposta quantes llicències i de quin tipus es farà càrrec.

S'hauran de complir els següents condicionants:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
- L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que hi hagi) dels costos associats a l'ús per part de l'oficina d'aquestes eines (accés, llicènciament, 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 implementació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà incorporar noves eines o evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte. En qualsevol cas, es donarà un preavis d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implementació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. El CTTI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI.
- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.

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

#### 4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

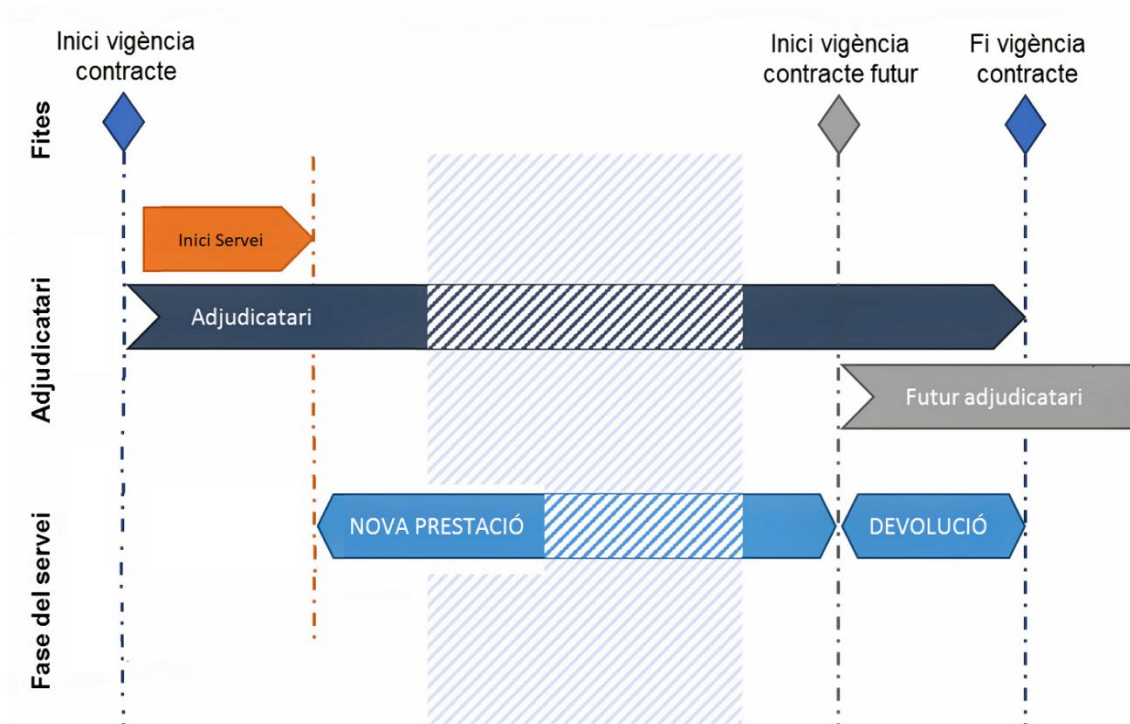


Figura 1: Fases del Servei

- **Inici servei:** és el període que va entre l'entrada en vigor del contracte i el moment d'aplicació dels ANS fixats en el nou contracte.

Aquesta fase s'estendrà durant un màxim de **mig mes** des de la data de signatura del contracte, si bé les ofertes podran reduir aquest termini.

La fase **Inici servei** es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTTI.

Durant aquesta fase es duran a terme les següents activitats:

- El nou adjudicatari realitzarà la captura de coneixement específic per a l'execució del contracte i l'habilitació de l'operació.
- Durant aquesta fase, el nou adjudicatari realitzarà en paral·lel la posada en marxa de les diferents actuacions orientades a fer més eficient el seu model de gestió intern.

- **Nova Prestació:** Un cop finalitzada la fase **Inici Servei** el nou adjudicatari haurà de continuar realitzant les mateixes tasques que va començar des de l'inici de la prestació. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS.
- **Devolució (o transferència del coneixement):** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte.

Aquesta fase s'estendrà durant un màxim de **1 mes** abans de la data de finalització del contracte, si bé les ofertes podran reduir aquest termini i fer aportacions de millora per a la transferència de coneixement.

L'adjudicatari es posarà en contacte amb els ATIC's i/o Centre d'Informació per començar les tasques de transferència del servei i del traspàs de coneixement.

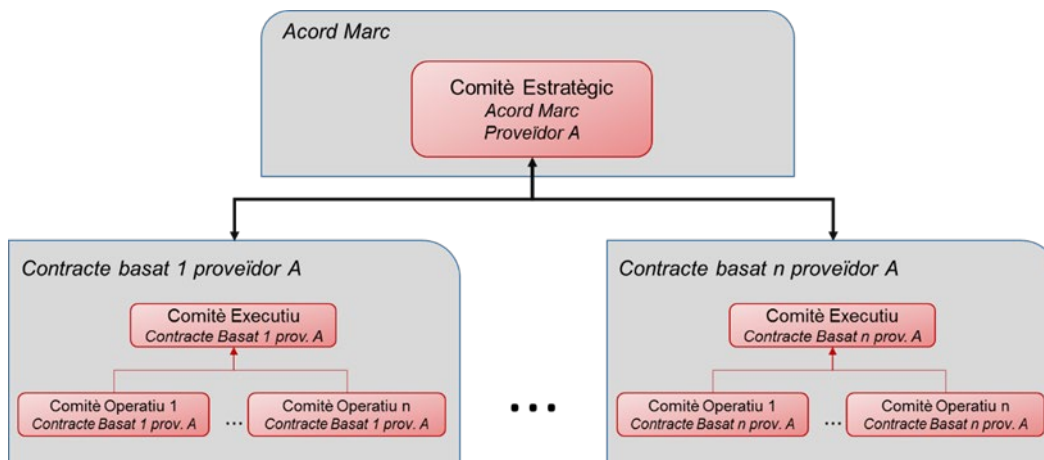
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

## 5. MODEL DE RELACIÓ

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

Els adjudicataris assumiran aquest model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica dels serveis objecte d'aquest Acord Marc.

En aquest apartat es descriuen tant el model de relació de l'Acord Marc com el dels seus contractes basats. Els comitès que conformen aquests models de relació i el seu flux d'informació es mostren a la següent figura:



### 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.

#### 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comitè Estratègic de l'Acord Marc</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                                                                                                                                                                                                                          |
| Participants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>CTTI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Generalitat</b> | <b>Proveïdor</b>                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de Contracte de l'Acord Marc</li> <li>- Direcció del CTTI</li> <li>- Responsables del servei (si escau)</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NA                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de compte</li> <li>- Responsables de serveis</li> <li>- Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)</li> </ul>                                        |
| Objectius                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcar les directrius estratègiques</li> <li>- Identificar les directrius tàctiques a traslladar als contractes basats.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Fer el seguiment de les incidències en el compliment de les obligacions contractuals dels diferents contractes basats.</li> <li>- Fer seguiment globals del model econòmic dels diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments.</li> <li>- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei dels diferents contractes basats per escalar-les a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Identificar oportunitats de millora de la qualitat global del servei.</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal.</li> </ul> |                    |                                                                                                                                                                                                                          |
| Entrades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    | Sortides                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes i quadres de comandament dels contractes basats.</li> <li>- Actes comitès executius dels contractes basats</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta (signada entre les parts)</li> <li>- Decisions preses</li> <li>- Directrius a traslladar pels contractes basats.</li> <li>- Propostes a l'Òrgan de Contractació</li> </ul> |
| Periodicitat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                                                                                                                                                                                                                          |
| Anual o a petició del CTTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |                                                                                                                                                                                                                          |

#### 1.1.1.Estructura de responsabilitats

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

##### Responsable de compte

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

l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

- Consolidar i aportar al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada en base al coneixement del model) que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida de l'Acord Marc.
- Ser l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídica-legal per tots els serveis/contractes prestats per l'adjudicatari. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte els contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuales.
- 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.

## 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.

### 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                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comitè Executiu de Contracte Basat</b>                                                                                                                                                                                                  |                                                        |                                                                                                                                                                                                                       |
| Participants                                                                                                                                                                                                                               |                                                        |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>CTTI</b>                                                                                                                                                                                                                                | <b>Generalitat</b>                                     | <b>Proveïdor</b>                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable del Contracte Basat</li> <li>- Responsable/s del servei de projecte</li> <li>- Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau)</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- NA</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable del servei de projecte del contracte</li> <li>- Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)</li> <li>- Responsable de compte (si escau)</li> </ul> |
| Objectius                                                                                                                                                                                                                                  |                                                        |                                                                                                                                                                                                                       |

| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcar les directrius tàctiques</li> <li>- Identificar les directrius a traslladar al nivell operatiu.</li> <li>- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.</li> <li>- Realitzar el seguiment dels ANS associats als contracte basat, fent èmfasi en els desviaments.</li> <li>- Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del marc del contracte basat (riscos, incidents del període...).</li> <li>- Fer el seguiment de les obligacions contractuals.</li> <li>- Fer el seguiment del model econòmic.</li> <li>- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Identificar possibles modificacions del contracte basat per i proposar a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Acordar els quadres de comandament del contracte basat.</li> <li>- Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entrades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Sortides                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes i quadres de comandament de seguiment</li> <li>- Actes comitè operatiu contracte basat</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta (signada entre les parts)</li> <li>- Decisions preses</li> <li>- Propostes pel comitè estratègic de l'AM</li> <li>- Propostes per l'Òrgan de Contractació mitjançant el comitè estratègic de l'AM</li> </ul> |
| Periodicitat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Semestral o a petició del CTTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                            |

#### 2.1.1. Estructura de responsabilitats

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

##### Responsable de serveis del contracte

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

#### 2.2. Comitè Operatiu Contracte Basat

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

| Títol                                  |
|----------------------------------------|
| <b>Comitè Operatiu Contracte Basat</b> |
| Participants                           |

| <b>CTTI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Generalitat</b> | <b>Proveïdor</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables del servei del projecte</li> <li>- Responsable del Contracte Basat (si escau)</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | NA                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables operatius del servei del projecte</li> <li>- Responsable de serveis del contracte (si escau)</li> </ul>                                                                                                                                            |
| <b>Objectius</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realitzar el seguiment i control de l'operació i provisió del servei de projecte del contracte basat.</li> <li>- Fer el seguiment dels ANS del contracte basat.</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.</li> <li>- Identificar possibles millores detectades en el servei per escalar al comitè executiu.</li> <li>- Identificar possibles canvis detectades en el servei per escalar al comitè executiu.</li> <li>- Tractament de les problemàtiques específiques</li> <li>- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis.</li> <li>- Qualsevol altre seguiment operatiu específic del model de gestió del servei del contracte basat.</li> </ul> |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Entrades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    | <b>Sortides</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quadres de seguiment del servei i ANS</li> <li>- Anàlisi i propostes de millora</li> <li>- Incidències detectades</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta</li> <li>- Propostes al comitè executiu del contracte basat</li> <li>- Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei.</li> <li>- Nous procediments operatius</li> <li>- Decisions preses</li> </ul> |
| <b>Periodicitat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Mensual o a petició del CTTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

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

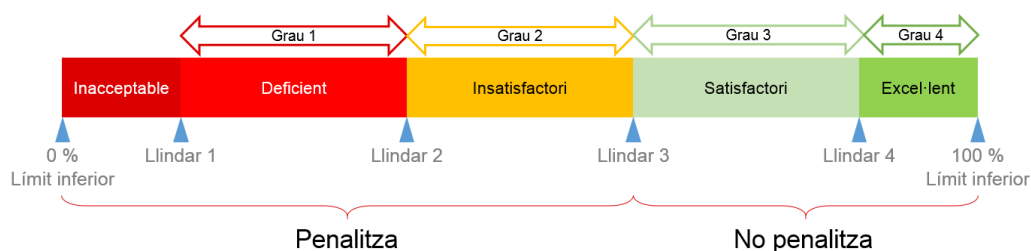
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

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

## 6.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

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



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

### 6.1.1. Càlcul dels Indicadors

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

|                            | Llindar<br>Grau 1 | Llindar<br>Grau 2 | Llindar<br>Grau 3 | Llindar<br>Grau 4 |
|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <i>Indicador de mesura</i> | Valor 1           | Valor 2           | Valor 3           | Valor 4           |

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

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

Formula de càlcul del Grau:

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

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

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

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

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

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

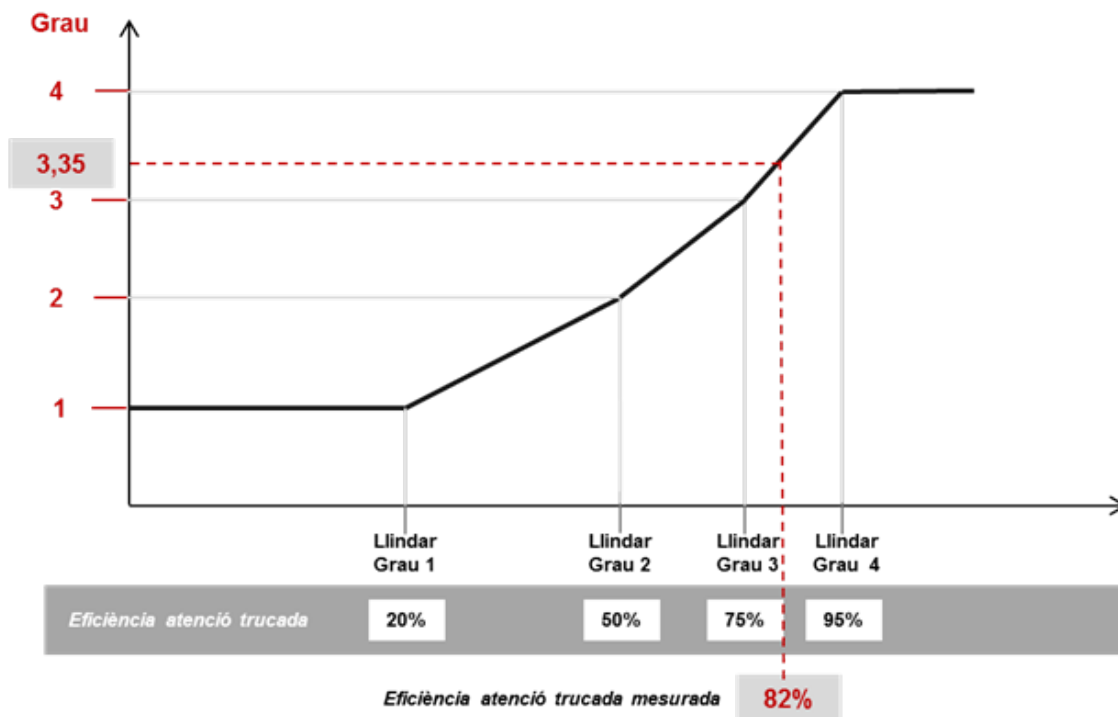
Exemple de càlcul:

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

- *Llindar Grau 1. El valor de l'indicador és 20%*

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

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



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

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

### 6.1.2. Relació ANS

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

### 6.1.3. 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.

#### **6.1.4. 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.

Signat digitalment a L'Hospitalet de Llobregat

Manuel Peña Camacho  
Direcció Govern i Model d'Àmbits

## 6.2. 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.<br><br>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:<br><br>$\frac{\#rotacions\ amb\ compliment}{\#rotacions} \times 100$<br>On:<br><i>#rotacions amb compliment</i> : nombre de rotacions amb transició igual o superior al valor objectiu durant el període.<br><i>#rotacions</i> : nombre total de rotacions durant el període.<br><br>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:<br><br>$\frac{\#rotacions}{\#persones\_equip\_contracte} \times 100$<br>On:<br><i>#rotacions</i> : número de canvis de personal a l'equip de treball assignat al servei durant el període.<br><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           |

| Codi   | Nom                               | Descripció                                                                                                                                                                  | Categoria         | Formula d'obtenció/eina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Periodicitat                                                               | Llindar grau 1 | Llindar grau 2 | Llindar grau 3 | Llindar grau 4 | Penalització màxima                                                                                                                                    | MQE                                            |
|--------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| GSE004 | Compliment de les fites acordades | Es vol mesurar el compliment de les fites acordades durant el període dins del servei.<br><br>S'entén per fita acordada= fita acceptada amb el nivell de qualitat requerit. | Gestió del servei | Percentatge del compliment de les fites acordades:<br><br>$\frac{\#fites\ dins\ del\ termini}{\#fites} \times 100$<br>On:<br><br><i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades durant el període.<br><br><i>#fites</i> : nombre total de fites durant el període.                                                                                                                                                                                                                  | Trimestral                                                                 | 65%            | 80%            | 95%            | 100%           | El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura | Qualitat de les fites acordades                |
| REP005 | Indicadors del servei             | Compliment del lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament d'acord amb la periodicitat prevista, pactada a l'inici del servei.                    | Reporting         | Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de servei amb els seu quadre de comandament:<br><br>$\frac{\#indicadors\ dins\ del\ termini}{\#indicadors} \times 100$<br>On:<br><br><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.<br><br><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 |

| Codi   | Nom                 | Descripció                                                              | Categoria | Formula d'obtenció/eina                                           | Periodicitat                                                               | Llindar grau 1 | Llindar grau 2 | Llindar grau 3 | Llindar grau 4 | Penalització màxima                                                                                                                                     | MQE                                                   |
|--------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 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 |