



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL  
CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT A LA GESTIÓ DE PROJECTES DE LA  
DIRECCIÓ DE CONSULTORIA DIGITAL DEL CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I  
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

**Expedient núm.: CTTI-2024-213**

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**

<b>1. OBJECTE</b> .....	<b>3</b>
<b>2. CONTEXT</b> .....	<b>3</b>
<b>3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>4</b>
3.1. Suport en la gestió dels projectes de consultoria estratègica .....	4
3.1.1. Activitats de suport en les iniciatives.....	4
3.1.2. Activitats de gestió transversals per tots els projectes .....	4
3.1.3. Activitats i funcions en quant al cicle de vida dels projectes.....	5
3.2. Suport en l'execució de projectes de consultoria estratègica.....	6
3.3. Suport a la implementació del model de consultoria estratègica .....	6
3.3.1. Suport en la millora del model organitzatiu de la DCD .....	7
3.3.2. Suport en la millora del model operatiu de la consultoria estratègica .....	7
<b>4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>8</b>
4.1. Equip tècnic.....	8
4.2. Calendari i horari.....	8
4.3. Ubicació .....	9
4.4. Seguiment del Servei.....	9
4.5. Eines i llicències.....	9
<b>5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>11</b>
<b>6. MODEL DE RELACIÓ</b> .....	<b>13</b>
<b>7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI</b> .....	<b>18</b>
7.1. Característiques dels Indicadors.....	18
7.2. Càlcul dels Indicadors.....	19
7.3. Relació ANS.....	20
7.4. Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	21
7.5. Modificació dels indicadors i nivells de servei .....	21
7.6. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei.....	21
<b>Annex. Detall Acords de Nivell de Servei</b> .....	<b>22</b>

## 1. OBJECTE

La consultoria estratègica digital va encaminada a millorar la vida dels ciutadans, impulsar la competitivitat empresarial i promoure el desenvolupament sostenible del territori. És una eina bàsica que ens permet, a partir del context específic d'un àmbit sectorial o transversal de la Generalitat de Catalunya millorar i crear serveis públics adreçats al ciutadà, a les empreses i al territori, proporcionant solucions innovadores i alhora eficaces als reptes de la transformació digital. Específicament, la consultoria estratègica digital, ens permet identificar ineficiències i dissenyar fluxos més eficients, per obtenir serveis públics més ràpids, menys costosos i centrats en les necessitats dels ciutadans, aconseguint la satisfacció i confiança en els serveis. La consultoria facilita la col·laboració entre diferents actors, com administracions públiques, empreses i organitzacions de la societat civil. Això permet crear sinergies i desenvolupar solucions integrades, alhora que establir estratègies per executar i gestionar la transformació digital, abastant la seguretat, la privacitat de les dades i la gestió del canvi. També contribueix a identificar tecnologies emergents i tècniques innovadores i a executar la seva aplicació en els serveis públics.

L'objecte de la present licitació és la contractació de serveis de suport en el cicle de vida complet dels projectes de consultoria estratègica digital, des de la gestió fins a l'execució, donant suport a la implementació del model de consultoria estratègica digital, abastant l'optimització del model de consultoria digital, el suport al desplegament i manteniment del model i la millora continua dels serveis, tenint en compte les perspectives de la transformació digital: estructural, funcional, de desenvolupament, de control i divulgació a l'Administració Pública en el servei al ciutadà a les empreses i el territori.

Les activitats de suport a la transformació digital tenen com objectiu aconseguir qualitat en el desplegament de la transformació digital dins dels projectes de consultoria i estratègia digital. En específic en quant al cicle de vida complet dels projectes de consultoria estratègica, des de la gestió fins a l'execució, donant suport a la implementació del model de consultoria digital, abastant l'optimització del model, el suport al desplegament i manteniment del model i la millora continua, tenint en compte les perspectives de la transformació digital: estructural, funcional, de desenvolupament, de control i divulgació.

Els projectes de transformació i consultoria digital requereixen una visió d'alineament amb les necessitats de la Generalitat de Catalunya i tasques i missió específica en àmbits sectorials (Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural; Acció Exterior i Unió Europea; Cultura; Drets Socials; Economia i Hisenda; Educació; Empresa i Treball; Igualtat i Feminismes; Interior; Justícia, Drets i Memòria; Recerca i Universitats; Salut; Territori).

## 2. CONTEXT

Dins del CTTI, la DCD té la missió de liderar els serveis de consultoria estratègica a través de la identificació, anàlisi i conceptualització de les demandes, necessitats i requeriments del negoci, l'exploració i proposta d'oportunitats de canvi i millora contínua en el negoci. La DCD aporta a la Generalitat, a través del CTTI, una visió estratègica en àmbits operatius, normatius, organitzatius, econòmics i tecnològics.

Les activitats de la DCD d'assessorament i acompanyament als àmbits de negoci de la generalitat inclouen la realització d'estudis, propostes, escenaris de models i plans de negoci; plans estratègics de transformació; plans de viabilitat econòmica; plans de gestió del canvi; estudis i anàlisi de l'impacte normatiu i la promoció d'espais i dinàmiques per a l'aplicació de bones pràctiques en les relacions entre els agents.

### 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els serveis de suport a la governança objecte de contractació, s'estructuren en 3 blocs i es componen de les activitats descrites a continuació:

Bloc 1: Suport a la **gestió dels projectes de consultoria estratègica**, abastant les activitats de suport en tots els àmbits del cicle de vida de les iniciatives i projectes per assegurar la qualitat, la gestió del coneixement i maximitzar el valor entregat com a resultat dels projectes.

Bloc 2: Suport en l'**execució dels projectes de consultoria estratègica**, abastant serveis de suport en àmbits específics amb coneixement i experiència a nivell estratègic.

Bloc 3: Suport a la implementació del model de consultoria estratègica, abastant l'optimització del **model de consultoria**, el suport al desplegament i manteniment, la millora continua del model de govern dels serveis de consultoria, tenint en compte les perspectives: estructural, funcional, de desenvolupament, de control i divulgació.

#### 3.1. Suport en la gestió dels projectes de consultoria estratègica

En quant als serveis de suport a la gestió dels projectes, les principals funcions són:

##### 3.1.1. Activitats de suport en les iniciatives

- Realitzar revisions i avaluacions inicials de viabilitat i riscos de les iniciatives.
- Realitzar anàlisi d'enfocament d'objectius estratègics amb visió complerta dels reptes de negoci abastant anàlisi normatiu, econòmic, de productivitat, de sostenibilitat i usabilitat.
- Identificar noves necessitats o especificats de noves activitats en el propi servei de suport a la gestió de projectes i productes.

##### 3.1.2. Activitats de gestió transversals per tots els projectes

- Tasques per disposar d'una visió agregada i coherent de l'estat de tots els projectes.
- Tasques de suport en la implantació de les metodologies de gestió de projectes, proporcionant recursos documentals, i establint controls per validar la seva implantació, participant en la planificació de la qualitat dels projectes per identificar els estàndards de qualitat a complir, definir les activitats i mesures per assegurar-los i verificar-los.
- Assegurar la reutilització a través d'iniciatives similars ja desenvolupades pels àmbits, garantint que els recursos són utilitzats eficientment entre projectes similars.
- Elaborar una visió unificada dels riscos del servei prestat en els diferents àmbits.
- Assegurar la definició i interpretació única dels termes de negoci i indicadors utilitzats en la prestació del servei.
- Desplegar els indicadors globals de gestió de projectes i productes i assegurar la coherència de la informació cap a la funció CTTI de Govern de la dada i reporting.
- Consolidar i divulgar les millors pràctiques dels projectes realitzats.

- Gestionar i acompanyar als diferents actors participants en els projectes per assegurar la correcta preparació i compartició del coneixement, impulsant la comunicació i col·laboració entre els recursos del servei de suport a la gestió de projectes i productes.
- Donar suport en la gestió de canvis d'abast o planificació de forma transversals en tots els projectes., així com participar de la identificació i gestió dels riscos a nivell global.
- Generar informes de dades qualitatives per a donar suport a la presa de decisions.

### **3.1.3. Activitats i funcions en quant al cicle de vida dels projectes.**

#### **Llançament dels projectes:**

- Elaborar el pla de gestió del projecte i els documents d'aprovació.
- Orientar en la creació de casos de negoci i anàlisi de viabilitat.
- Suport en la identificació i definició d'objectius i abast del projecte, així com la definició d'indicadors específics del projecte que permetran mesurar l'assoliment d'aquests objectius.
- Identificar projectes o aplicacions ja existents a la Generalitat i avaluar possibles sinèrgies adaptant projectes existents o compartint la seva creació de forma conjunta.
- Participar en la planificació dels costos dels projectes, per estimar els recursos que es requereixen per dur a terme el projecte, així com establir els criteris per controlar i gestionar els desviacions en aquest àmbit.

#### **Inici dels projectes:**

- Donar suport per a estimar els recursos requerits.
- Suport en la creació del pla de projecte detallat.
- Realitzar versions i avaluacions dels plans de projecte per garantir alineament amb els estàndards i millors pràctiques de la gestió de projectes.
- Ajudar en la identificació i gestió de riscos i problemes potencials.

#### **Execució dels projectes:**

- Gestionar els canvis en la demanda i assegurar que el projecte s'ajusta a les expectatives.
- Implantar els mecanismes de seguiment i control per a monitorar l'avenç del projecte i l'assoliment de les fites compromeses.
- Acompanyament i suport en l'aplicació de metodologies de gestió de projectes i en el pla de qualitat.
- Realitzar revisions periòdiques del rendiment del projecte i donar feedback a l'equip.

- Identificar i abordar desviacions del pla de projecte i problemes emergents que puguin afectar l'execució.
- Generació i seguiment dels indicadors definits.
- Suport al seguiment econòmic dels projectes.
- Recollida d'informació de projecte i preparació d'evidències.

### **Tancament dels projectes**

- Recollida de les millors pràctiques dels projectes realitzats.
- Conduir una revisió final amb l'equip de cada projecte per avaluar l'èxit i identificar àrees de millora.
- Suport per avaluar el rendiment del projecte en relació amb els objectius i mètriques establertes.
- Recopilació i emmagatzematge d'actius, bones pràctiques i documents del projecte per a usos futurs.
- Consolidar la satisfacció dels usuaris respecte del projectes, obtenint el feedback sobre el valor obtingut.

La realització de les funcions descrites es durà a terme utilitzant les eines que el CTTI determini en cada cas o les que es puguin aportar segons les metodologies que s'acordin.

## **3.2. Suport en l'execució de projectes de consultoria estratègica**

Les tasques de suport a l'execució tenen per objectiu cobrir les necessitats de coneixement i experiència sectorial i específica que tenen els projectes de consultoria estratègica. Les principals funcions són de suport en les fases de definició del context i disseny de l'estratègia en tasques d'investigació, aportant en l'anàlisi exhaustiu dels sectors de l'administració i dels ens relacionats amb el projecte i aportant coneixement específic en l'execució dels projectes de consultoria estratègica, per exemple, en tasques tals com:

- Anàlisi, definició i descripció de la situació actual d'una l'organització o ens,
- Identificació d'orientació al canvi de les persones treballadores i de la direcció,
- Identificació dels punts febles de l'organització, punts de millora, riscos, punts forts i reptes estratègics.
- Anàlisi de "bones pràctiques" (benchmarking) a nivell intern (Entre diferents departaments i/o entitats del sector públic) o extern (comparativa amb altres administracions públiques nacionals i internacionals).
- Identificació d'escenaris futurs possibles en matèria de gestió de l'organització d'un organisme o ens.
- Comparativa i anàlisi diferencial d'escenaris per tal de garantir que l'escenari final incorpora les millors pràctiques per a l'organització.
- Decisió i justificació de l'escenari de futur necessari per assolir els objectius establerts.

## **3.3. Suport a la implementació del model de consultoria estratègica**

Les tasques de suport a la implementació del model de consultoria estratègica tenen per objectiu guanyar en valor i eficiència en les pràctiques de consultoria de la DCD tenint en compte les

perspectives estructural, funcional, de desenvolupament, de control i divulgació. Les principals funcions són:

### **3.3.1. Suport en la millora del model organitzatiu de la DCD**

Es requereix el suport actiu en el desplegament i manteniment del model organitzatiu de la direcció, abastant les següents activitats de suport a la definició, implementació, execució i avaluació:

- Propostes de millora en el model d'organització de la DCD, per aconseguir una estructura organitzativa en xarxa, col·laborativa i eficient.
- Gestió de la capacitat de l'organització, aportant models per conèixer i gestionar la capacitat i càrregues de treball.
- Analitzant i acompanyant en la identificació de necessitats formatives dels professionals de la DCD i en la eficàcia del pla de formació.
- Tasques de comunicació i disseny de continguts de divulgació, així com assessorament per a elaboració de continguts. Manteniment del material divulgatiu, actualització dels elements informatius i divulgatius i de la documentació relacionada.
- Tasques d'avaluació de la satisfacció dels usuaris (per exemple, definició d'enquestes i identificació d'usuaris clau).
- Tasques de refinament del model de relació i mesura de l'efectivitat dels models de la consultoria estratègica, a nivell intern CTTI, amb la Generalitat i amb la resta de l'ecosistema.

### **3.3.2. Suport en la millora del model operatiu de la consultoria estratègica**

Es requereix suport en quant la millora dels processos i l'operativa de la consultoria estratègica, abastant tasques de millora contínua, avaluació, refinament, gestió del canvi i divulgació:

- Activitats de refinament de la definició i optimització dels processos/operativa.
- Activitats de dinamització d'equips en relació als processos/operativa.
- Tasques de definició d'indicadors dels processos/operativa.
- Suport a la gestió del canvi per la implantació dels processos/operativa.
- Avaluació del funcionament dels processos i operativa de la direcció per mesurar ús i eficiència.

## 4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

### 4.1. Equip tècnic

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar dels coneixements necessaris i específics relacionats amb el context de la present licitació.

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

- **Coordinador/a del servei (Cap de projecte)** que realitzarà d'interlocució principal i supervisarà la prestació del servei de suport, objectius i fites fixades. Addicionalment, recau en aquesta funció la màxima qualitat del servei.
- **Consultor/a especialista.** 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 la prestació del servei (altres direccions, altres oficines de governança, altres proveïdors, usuaris, etc.).
- **Consultors/es.** Tant en la gestió de projectes com en la implementació del model de consultoria, aquest perfil participa aportant lideratge, experiència, maduresa, enfocant-se a la implementació i execució en les eines associades al servei. Es considera essencial la capacitat de relació i de gestió en aquest perfil, sent capaç d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors que participen en els processos, procediments i eines del servei.
- **Consultor/a júnior.** És el perfil que dona suport la gestió de projectes i en la implementació del model de consultoria, executant les funcions i tasques que se li requereixin.

Per tal de dur a terme la prestació del servei sol·licitat, s'ha estimat l'equip de treball necessari, sense detriment de la proposta de l'adjudicatari, d'acord a la taula següent:

Perfil	Professionals
Coordinador/a del servei (Cap de projecte)	1
Consultor/a especialista	3
Consultors/es	2
Consultor/a júnior	3
<b>Total</b>	<b>9</b>

La dedicació mínima de cada recurs (individual), ha de ser superior al 50%.

Aquest és l'equip mínim requerit. Addicionalment el licitador podrà proposar recursos i enfocaments diferents quant a la distribució i el repartiment de funcions, sempre que es mantinguin els requisits establerts per aptitud i dedicació requerits per a l'equip mínim.

### 4.2. 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.



### 4.3. Ubicació

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

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

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

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

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

### 4.4. 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 d'Acords de nivell de servei d'aquest plec. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos, així com una metodologia de gestió de riscos i una eina per realitzar la seva gestió. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

### 4.5. Eines i llicències

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

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Sistema d'intel·ligència de negoci	INFOTIC	Microstrategy	Autoservei
Gestió d'incidències, consultes i peticions	PAUTIC	Helix ITSM de BMC	-
Intranet CTTI i intranets departamentals	TEUA	Sharepoint de Microsoft	-
Office365		Sharepoint de Microsoft, Planner, Teams	Autoservei

L'adjudicatari haurà d'indicar a la proposta, a l'apartat de solució operativa del servei requerit, 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 del servei d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc..).
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè el CTTI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà incorporar noves eines o evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte. En qualsevol cas, es donarà un preavís d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. El CTTI 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, si s'escau, el CTTI comunicarà el full de ruta d'aquestes, i l'adjudicatari s'adaptarà planificadament en un termini de 2 mesos, a partir de la data de la comunicació formal de la implantació.

## 5. 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:

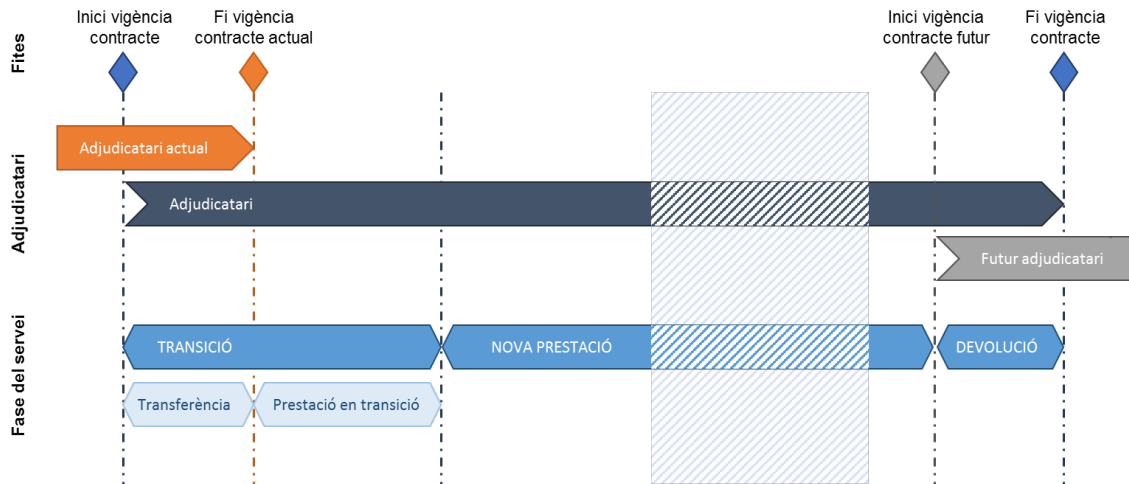


Figura 1: Fases del Servei

- **Prestació Actual:** En aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual i s'apliquen els ANS actuals.
- **Transició:** És el període que va entre l'entrada en vigor del contracte i el moment d'aplicació dels ANS fixats en el nou contracte.

La transició s'estendrà durant un màxim de **1 mes** des de la data de signatura del contracte, si bé les ofertes podran reduir aquest termini.

La transició es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTTI.

Durant la transició es duran a terme les següents activitats:

- **Transferència:** El nou adjudicatari es posarà en contacte amb l'actual proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació. En aquest moment, l'adjudicatari actual continua realitzant la prestació del servei i assolint els ANS actuals. Aquesta fase durarà com a màxim 2 setmanes des de la data de signatura del contracte.
- **Prestació en transició:** El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans i s'inicia la facturació. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei. El nou adjudicatari haurà d'assolir els nous ANS.

Durant la fase de transició 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.

En cas de no poder completar la transició d'un servei en el temps previst, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de transició del servei en qüestió. En aquest cas, el nou adjudicatari assumirà les despeses necessàries per a la

continuïtat del servei per part de proveïdor actual fins a la correcta transició, sense que això suposi cap cost addicional pel CTTI.

- **Nova Prestació:** Un cop finalitzada la fase de Transició, el nou adjudicatari haurà de continuar realitzant les mateixes tasques que va començar des de l'inici de la prestació en transició. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS, incloses les activitats pendents provinents del contracte anterior.
- **Devolució:** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

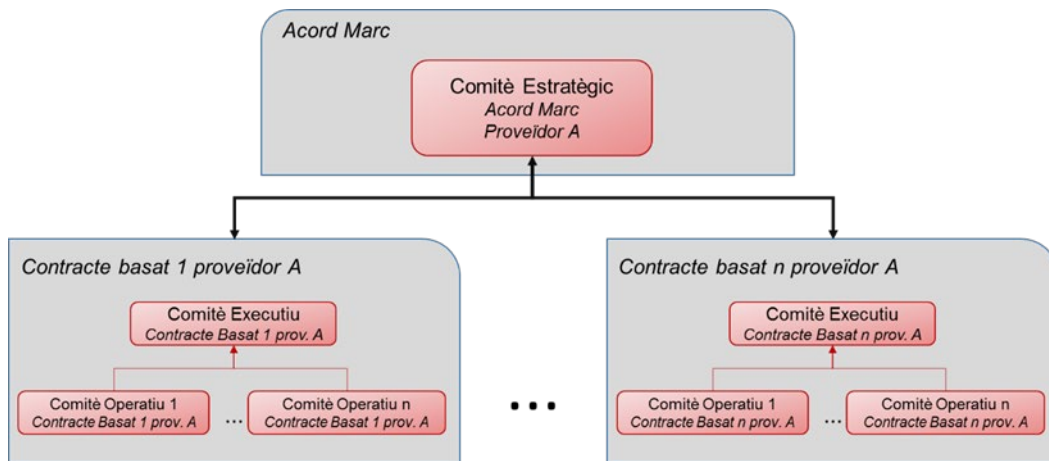
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

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

Els adjudicataris assumiran aquest model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de l'àmbit client (si escau)</li> </ul>	<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 contractuals.

- Ser el responsable que el CTTI rebí 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.

<b>Títol</b>		
<b>Comitè Executiu de Contracte Basat</b>		
<b>Participants</b>		
<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</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>- Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau)</li> <li>- Responsable del Departament o àmbit client (si escau)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de serveis del contracte</li> <li>- Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)</li> <li>- Responsable de compte (si escau)</li> </ul>
<b>Objectius</b>		
<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>		
<b>Entrades</b>	<b>Sortides</b>	

<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>
<b>Periodicitat</b>	
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.

<b>Títol</b>		
<b>Comitè Operatiu Contracte Basat</b>		
<b>Participants</b>		
<b>CTTI</b>	<b>Generalitat</b>	<b>Proveïdor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables del servei</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</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 dels serveis 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 dels 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> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta</li> <li>- Propostes al comitè executiu del contracte basat</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>- Incidències detectades</li><li>- Decisions a prendre</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><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>
Periodicitat	
Mensual o a petició del CTTI	

## 7. 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.

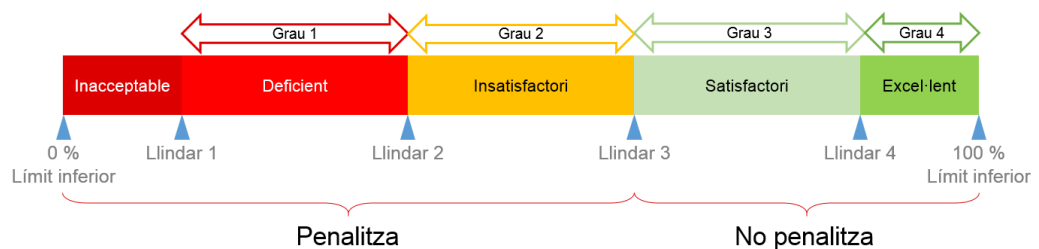
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex **Detall Acords de Nivell de Servei**.

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.

### 7.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

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



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

### Grau de l'indicador

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

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

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

## 7.2. Càlcul dels Indicadors

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

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

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

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

Formula de càlcul del Grau:

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

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

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

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

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

llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident superior.

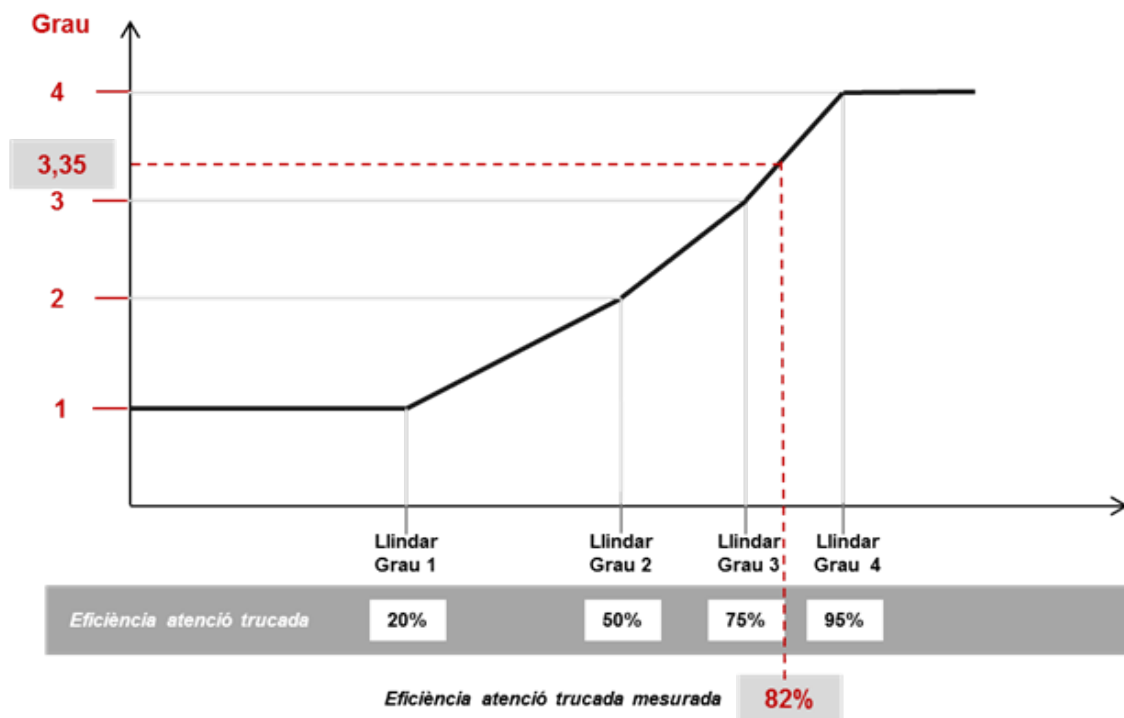
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar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

Exemple de càlcul:

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

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

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



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

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

### 7.3. Relació ANS

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

#### **7.4. Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei**

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

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

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

#### **7.5. Modificació dels indicadors i nivells de servei**

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

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

#### **7.6. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei**

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

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

## Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
GEQ001	Pla de transició davant de la rotació de personal	<p>Es considera que tot pla de transició implica un mínim de 15 dies laborables de solapament entre el recurs entrant i el sortint.</p> <p>Es vol mesurar el compliment de la durada de les transicions en les rotacions del personal assignat al servei.</p>	Gestió d'equip	<p>Percentatge del compliment de la durada del pla de transició davant de la rotació del personal assignat al servei:</p> $\frac{\#rotacions\ amb\ compliment}{\#rotacions} \times 100$ <p>On:</p> <p><i>#rotacions amb compliment</i>: nombre de rotacions amb transició igual o superior al valor objectiu durant el període.</p> <p><i>#rotacions</i>: nombre total de rotacions durant el període.</p> <p>Valor objectiu &gt;= 15 dies laborables.</p>	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	<p>Percentatge de rotacions del personal assignat al servei:</p> $\frac{\#rotacions}{\#persones\_equip\_contracte} \times 100$ <p>On:</p> <p><i>#rotacions</i>: número de canvis de personal a l'equip de treball assignat al servei durant el període.</p> <p><i>#persones equip contracte</i>: número de persones assignades en el contracte.</p>	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
GEQ003	Absències en el servei	Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.	Gestió d'equip	Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període:  <i>Suma (dies laborables d'absència)</i>	Trimestral	9	7	5	1	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat del servei, de forma que no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes
GSE004	Compliment de les fites acordades	Es vol mesurar el compliment de les fites acordades durant el període dins del servei.  S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment amb data acordada.	Gestió del servei	Percentatge del compliment de les fites acordades:  $\frac{\#fites\ dins\ del\ termini}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades durant el període. <i>#fites</i> : nombre total de fites durant el període.	Trimestral	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat de les fites acordades

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
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	<p>Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de servei amb els seu quadre de comandament:</p> $\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$ <p>On:</p> <p><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.</p> <p><i>#indicadors</i>: nombre total de lliurament d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament durant el període.</p>	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
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



Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
ANS008	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	Gestió del nivells de servei	<p>Lliurament del resultat i detall dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat.</p> <p>Valor objectiu &lt;= 10 dies naturals</p> <p>El contingut i el canal els especificarà el CTTI</p>	Trimestral	14	12	10	8	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de gestió del servei
QUA009	Aplicació de les accions de millora	Compliment en l'aplicació de les accions de millora definides dins del servei	Qualitat	<p>Percentatge d'aplicació de les accions de millora presentades:</p> $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades} \times 100$ <p>On:</p> <p><b>#accions de millora implementades:</b> nombre de millores implementades durant el període.</p> <p><b>#accions de millora presentades:</b> nombre de millores presentades per implementar en el període.</p> <p>Les accions de millora seran identificades sobre el Pla de Millora que l'adjudicatari haurà de presentar sobre cada iteració.</p>	Trimestral	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Valoració del pla de millores del servei