

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE L'OFICINA DE SUPORT A LA TRANSFORMACIÓ
DIGITAL DELS SERVEIS POLICIALS ADREÇATS A LA CIUTADANIA I A LES
EMPRESSES.**

Expedient núm.: CTTI-2025-14



**Cofinançat per
la Unió Europea**



**Generalitat
de Catalunya**

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	3
2.1.	Descripció de la situació actual	3
2.2.	Característiques de la solució	4
2.2.1.	Governança de la transformació digital.....	5
2.2.2.	Transformació de processos de negoci de la DGP	6
2.2.3.	Arquitectura de solucions i de bases de dades, i seguretat.....	7
2.2.4.	Assegurament de la qualitat i avaluació.....	9
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	10
3.1.	Equip tècnic.....	10
3.2.	Calendari i horari.....	11
3.3.	Ubicació	11
3.4.	Seguiment del Servei.....	12
3.5.	Garantia.....	12
3.6.	Eines i llicències	12
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	14
5.	MODEL DE RELACIÓ	15
5.1.	Model de relació de l'Acord Marc.....	15
5.2.	Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc.....	17
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	19
6.1.	Característiques dels Indicadors	19
6.1.1.	Càlcul dels Indicadors	20
6.1.2.	Relació ANS.....	22
6.1.3.	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	22
6.1.4.	Modificació dels indicadors i nivells de servei	22
6.1.5.	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	22
7.	Annex. Detall Acords de Nivell de Servei	23



1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació d'un servei d'oficina de suport a la transformació digital dels serveis policials adreçats a la ciutadania i les empreses.

Aquesta oficina té com a principal funció el suport a la gestió i a la governança de la transformació digital dels serveis de la Direcció General de la Policia, en endavant la DGP; i, concretament, en aquelles iniciatives vinculades a la implantació de la Comissaria Virtual durant totes les fases del projecte, en tasques de definició, d'assessorament, d'execució, d'implementació i d'avaluació; amb l'objectiu que aquesta transformació s'acabi executant de manera ordenada i assoleixi l'èxit esperat.

Els serveis a prestar, d'acord amb les activitats descrites a l'abast del Lot B – Serveis de Suport a la transformació digital els serveis públics al ciutadà, empresa i territori són:

- Definició: a la present licitació s'inclouen activitats de suport a l'anàlisi i disseny de processos de la Policia de la Generalitat – Mossos d'esquadra, en endavant, la PGME, d'acord amb les premisses de la transformació digital per tal d'aconseguir una major eficiència dels serveis i una resposta més àgil a la ciutadania. A més, també s'inclouen aquelles iniciatives de definició d'un marc propi d'arquitectura i seguretat tecnològica.
- Implementació: s'inclouen activitats de coordinació i seguiment de la transformació digital de les activitats incloses en la implantació de la Comissaria Virtual oferint una visió global tant dels projectes tecnològics com de les iniciatives del negoci
- Execució: s'inclouen activitats d'elaboració de materials per impulsar la comunicació digital i donar suport a la gestió del canvi de la transformació digital. També cal considerar suport als diferents processos vinculats a les certificacions d'aquelles iniciatives relacionades amb Fons Europeus. Així com el suport a l'execució de diferents processos relacionat amb la implantació d'arquitectures tecnològiques.
- Activitats d'Avaluació: s'inclouen activitats d'identificació i execució de mètriques vinculades a la transformació digital, així com del conjunts d'accions requerides per l'assegurament de la qualitat.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Descripció de la situació actual

En els darrers anys s'ha dut a terme un procés progressiu de renovació de les infraestructures bàsiques TIC en l'àmbit de la DGP: CPDs, llocs de treball, manteniment d'aplicacions, etc., mitjançant els acords marc establerts pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI).

Es fa imprescindible continuar aquest procés amb la transformació dels sistemes d'informació policials, els més importants dels quals es van construir entre finals del segle passat i principis de l'actual, per tal d'aconseguir donar resposta a les necessitats d'acompliment normatiu de les lleis 39/2015 i 40/2015, reduir l'elevat grau d'obsolescència tecnològica i funcional, aconseguir incrementar la capacitat de gestió, anàlisi i planificació; i portar a la DGP cap a un nou model innovador més àgil i que posi a la ciutadania al centre de la interacció amb l'administració.

En aquest sentit, durant l'any 2020, s'ha dut a terme la definició del Pla de Transformació Digital de la DGP, que inclou un conjunt de projectes amb l'objectiu d'assolir una "polícia digital" capaç



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

de prestar serveis que l'apropin a la ciutadania, garantint la facilitat, l'omnicanalitat, i amb les condicions adients de seguretat i fiabilitat de la informació. Aquest pla estableix les línies bàsiques d'actuació i un full de ruta d'alt nivell per als propers anys, així com la inversió necessària per dur a terme aquest conjunt d'actuacions.

El pla de transformació digital s'estructura en 8 programes que es classifiquen en tres grans àmbits: serveis públics, activitat policial i serveis interns.



En aquesta transformació s'han identificat una cinquantena de projectes que abasten al voltant de tres-cents requisits d'alt nivell. I entre d'altres, preveu oferir en l'entorn telemàtic els serveis públics que ja es presten de manera presencial, adaptant-los de manera convenient. Aquest conjunt de serveis públics oferts a la ciutadania, l'empresa i el territori s'emmarquen en el concepte de Comissaria Virtual.

Per portar a terme l'objectiu s'ha iniciat el projecte per desenvolupar una plataforma formada pel conjunt de solucions i sistemes que suportaran aquests serveis públics.

Els serveis demanats en aquest centre de suport impliquen activitats estratègiques, tàctiques i operatives que són clau per a la implantació Comissaria Virtual.

2.2. Característiques de la solució

Aquesta oficina haurà de vetllar per a que les diferents iniciatives previstes en el pla de transformació per a la implantació del nou model de relació policial amb la ciutadania i les empreses s'executin de manera homogènia i ordenada per a garantir l'èxit del projecte.

Els serveis requerits per aquesta oficina cobriran tot el cicle de vida de la transformació, i abastaran tasques de caire estratègic, tàctic i operatiu; en les fases de disseny, de planificació d'actuacions, de definició i formalització de requeriments, de conceptualització funcional, de seguiment de l'execució, de posada en marxa i d'avaluació de resultats.

D'aquesta manera, l'oficina operarà tant en aspectes de suport per als diferents projectes de la implantació del nou model com en responsabilitats directes per a assolir els objectius de la transformació.

Els serveis de suport requerits s'especifiquen a continuació classificats en les àrees d'activitats següents:

- Govern de la transformació digital
- Transformació de processos de negoci de la DGP
- Arquitectura de solucions i de bases de dades, i seguretat
- Assegurament de la qualitat i avaluació



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

2.2.1. Governança de la transformació digital

Les tasques principals d'aquesta àrea seran:

- De manera general, definir, donar suport i assegurar la correcta implementació de metodologies adequades per a l'èxit de la transformació, alineades amb les metodologies definides pel CTTI.
- Donar suport a la gestió dels diferents projectes emmarcats en la implantació de la Comissaria Virtual en qualsevol de les diferents fases: anàlisi inicial, planificació d'actuacions, presa de requisits, conceptualització de l'anàlisi funcional i disseny d'un nou sistema d'informació, seguiment de l'execució, posada en marxa, avaluació de resultats, etc... Amb especial atenció a:
 - Assegurar i executar les tasques pertinents que garanteixin el compliment de la planificació i el control de l'execució dels diferents projectes dins el pla de transformació digital.
 - Donar suport als proveïdors dels projectes de transformació per assegurar el bon ús de les eines de seguiment dels projectes.
 - Assistir i elaborar actes resultants de les diferents sessions dels projectes de transformació. Així com, convocar les sessions necessàries per als diferents projectes de transformació.
 - Assegurar la correcta identificació de tots els riscos així com el compliment dels plans de mitigació que calgui executar durant els projectes de transformació.
 - Fer seguiment dels indicadors de compliment de cadascun dels contractes dels diferents projectes inclosos dins de la transformació.
 - Vetllar pel compliment dels acords de nivells de servei dels diferents proveïdors involucrats en el projecte de transformació, i assegurar que es formalitzen les penalitzacions aplicables per l'incompliment dels indicadors de nivell de servei acordats.
- Impulsar les metodologies àgils en el marc del pla de transformació.
- Elaborar la documentació detallada de les necessitats de solució per a poder iniciar cadascuna de les diferents iniciatives incloses en el pla de transformació, així com donar suport en la valoració de l'esforç que suposaria la seva implantació.
- Fer la proposta de definició i implementar un model de gestió de riscos per als projectes de desenvolupament de nous sistemes d'informació previstos en la transformació.
- Fer la proposta de definició i implementar els diversos plans de gestió del canvi dels diferents projectes que s'executaran durant la implementació de la transformació digital, així com fer el seguiment pertinent per assegurar-ne la correcta execució.
- Assegurar la transferència del coneixement del actius elaborats durant el servei, tant cap a l'àrea TIC del departament com cap als diferents equips de proveïdors que participin en els projectes de transformació.
- Fer la proposta de definició i col·laborar en l'execució del model de seguiment i reporting dels diferents projectes així com del pla de transformació. Especialment, elaborar els informes i reports a la direcció del departament, i els indicadors de seguiment dels projectes en curs.



- Elaborar i dirigir processos de coaching i/o formacions. Elaborar els continguts formatius per als usuaris, i fer-ne la planificació i el seguiment.
- Donar suport per la generació de prototips en les diverses iniciatives plantejades.
- Elaborar un pla de comunicació i/o difusió pels diferents projectes dins la transformació, dissenyant una imatge de marca específica de la Comissaria Virtual que afectarà a tots els projectes, i específicament a la documentació i les comunicacions realitzades.
- En aquest sentit, elaborar els materials de comunicació necessaris (com p.ex. infografies, banners, presentacions, notícies i vídeos) per assegurar el reporting adequat. Sent especialment important l'adequada comunicació cap al Departament i la ciutadania.
- Elaborar el model o models de relació entre els diferents interessats del pla de transformació digital de la policia.
- Assegurar la coordinació adequada entre els diferents proveïdors i equips que pugin formar part dels diferents projectes de transformació.
- Convocar, donar suport, elaborar la documentació i coordinar els comitès i sessions conjuntes establertes en el model de relació entre equips de la transformació.
- Gestionar els conflictes entre els diferents proveïdors i/o equips intervinents en els projectes de transformació digital.
- Elaborar anàlisis de cost benefici dels diferents projectes de la transformació.
- Configurar i parametritzar les eines utilitzades durant la transformació que es posin a disposició dels diferents equips i proveïdors.
- Dissenyar i fer el seguiment del grau de compliment d'indicadors de gestió del canvi definits per a la transformació.
- Gestionar la planificació d'activitats de la pròpia oficina i reportar periòdicament l'activitat i la dedicació en hores de les diferents àrees.
- Elaborar i mantenir durant tot el servei un repositori de lliçons apreses de tots els projectes i processos implicats en la transformació.
- En cas que sigui necessari, donar suport en els diferents processos administratius vinculats a la gestió dels projectes de transformació.
- Assessorar en la presa de decisions estratègiques del pla de transformació.
- Donar suport a la realització del control pressupostari associat a les diferents línies de treball de la transformació digital.
- Validar i assegurar el control de l'abast del pla de transformació.

2.2.2. Transformació de processos de negoci de la DGP

Les tasques principals d'aquesta àrea seran:

- Adequar l'estratègia global de la transformació en funció de la revisió dels processos de negoci dels àmbits i unitats de la Direcció General de la Policia.
- Revisar i actualitzar el conjunt d'iniciatives definides per a la transformació digital de la DGP.



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

- Per cadascuna de les iniciatives de transformació, analitzar els processos i els procediments de negoci vinculats; i definir els objectius concrets de la iniciativa alineats amb l'estratègia global de transformació definida.
- D'acord amb les unitats de la DGP, redefinir els procediments de negoci en base a criteris d'eficiència i eficàcia, centrant-los en el ciutadà i/o l'usuari; mitjançant la identificació de millores dels procediments que permetin l'alineació amb els objectius definits.
- Elaborar, diagramar i mantenir el mapa dels processos de negoci a transformar i transformats de la Direcció General de la Policia.

2.2.3. Arquitectura de solucions i de bases de dades, i seguretat

Les tasques principals d'aquesta àrea seran:

- Elaborar les guies de bones pràctiques del desenvolupador alineades amb el marc d'arquitectura de referència establert. Així com el conjunt de funcionalitats destinades a facilitar i homogeneïtzar els desenvolupaments de front i backend.
- Específicament, fer la proposta per definir l'estratègia d'ús de les tecnologies emprades a les solucions de la transformació. En especial d'aquelles solucions que puguin tenir caràcter transversal (BPM, BRM, API Management, ESB...).
- I també, recopilar i definir les estratègies i millors pràctiques d'integració de les noves solucions amb altres sistemes propis, corporatius o de tercers, necessaris en la transformació.
- Fer la proposta de definició i validar els requeriments tecnològics destinades a la convivència entre els sistemes legacy i les noves solucions transformades.
- Fer la proposta de definició i mantenir un marc de disseny de les solucions del projecte de transformació que garanteixi una experiència d'usuari comuna per a les solucions desenvolupades dins el projecte.
- Realitzar estudis específics per definir les estratègies tècniques i organitzatives a seguir segons les tendències del mercat (Cloud native, xarxes programables, DevSecOps, microserveis, serverless, etc.).
- Dur a terme els estudis i/o les prospeccions de mercat necessàries i elaborar els estudis comparats pertinents de les eines o tecnologies analitzades.
- Determinar les tecnologies, eines i/o tendències digitals més adequades per a cadascuna de les solucions i sistemes d'informació, implicades en la transformació digital, que suportaran la gestió dels diferents processos de negoci.
- Revisar periòdicament el marc d'arquitectura tecnològica definit pel projecte de transformació i mantenir-lo actualitzat a diferents nivells (desenvolupament, models i paradigmes de treball, comunicacions, elements de CPD, solucions tecnològiques de caràcter transversal), i alineat amb el model d'arquitectura corporativa del CTTI.
- Governar les diferents plataformes transversals que s'implantin durant la transformació digital.
- Generar i mantenir actualitzat un mapa de sistemes, a alt nivell, de la transformació, en base a la informació de CPD, i una CMDB d'aplicacions del projecte de transformació que ajudarà a disposar de la visió global dels sistemes existents.



- En els casos en que sigui necessari, elaborar proves de concepte per avaluar l'adequació de la implantació d'una solució tecnològica concreta; ja sigui un component de la plataforma, com un patró d'arquitectura, un mecanisme de control d'accés, etc...
- Col·laborar amb l'àrea TIC per tal de facilitar i assegurar l'alineament entre els projectes de transformació digital, el marc d'arquitectura per la transformació de la DGP i l'estratègia tecnològica i d'arquitectura del CTTI, tot prestant el suport i l'orientació tècnica que sigui necessària.
- Donar resposta als diferents dubtes sobre arquitectura o disseny tecnològic que puguin anar apareixen durant la transformació.
- Validar documentació tècnica i operativa, assegurant l'alineament dels sistemes d'informació segons el marc definit d'arquitectura tecnològica del projecte de transformació digital.
- Promoure, de manera activa, el treball cooperatiu amb els diferents arquitectes TIC i responsables de qualitat dels diferents proveïdors participants en el projecte de transformació.
- Donar suport en l'elaboració dels Documents d'Arquitectura (DA) necessaris durant el projecte de transformació.
- Participar de manera activa en la definició de requeriments d'arquitectura i, en casos concrets, en la presa de requeriments de les solucions de la transformació.
- Coordinar el suport tecnològic per impulsar i dinamitzar la utilització de les solucions tecnològiques implantades a la DGP.
- En cas que siguin d'aplicació en la transformació, vetllar per la correcta utilització de les solucions transversals / plataformes d'arquitectura corporativa, així com del compliment de les polítiques i normativa associades.
- Ajudar a diagnosticar i resoldre totes aquelles incidències que puguin ser provinents del disseny de les arquitectures tecnològiques o del dimensionament d'aquestes. Així com liderar la resolució d'incidències crítiques dels sistemes d'informació implantats en el projecte.
- Donar suport en possibles migracions de plataformes o solucions del departament emmarcades en la transformació, així com en la gestió d'excepcions que puguin aparèixer.
- Donar suport a planificació i execució de canvis d'infraestructura, de versió i de pegats tant de SO's com de BD's.
- Donar suport a la definició i a la implementació del model de seguretat establert en el marc d'arquitectura definit per a la transformació.
- Establir les directrius de seguretat que s'hauran de seguir en el desenvolupament d'aplicacions des del disseny, assessorant als diferents equips en el compliment de les mesures de seguretat aplicables en la construcció de solucions incloses en la transformació.
- Validar el compliment del model de seguretat de qualsevol nova solució que s'implanti en el marc de la transformació.



- Validar el compliment de les guies de bones pràctiques del desenvolupador definides i alineades amb el marc d'arquitectura de referència establert.
- De manera general, garantir la màxima qualitat tècnica, tant per a motors relacionals, com no-relacionals, en memòria, textuais o d'altres motors de persistència que s'implantin durant la transformació.
- Concretament, vetllar pel compliment dels estàndards i recomanacions dels fabricants dels motors de BD; proposar l'actualització dels motors de bases de dades, així com de la configuració dels seus optimitzadors; donar suport en la proposta de definició de plans de contingència de les BDs i les polítiques de backup; així com, revisar de manera proactiva el rendiment de processos de càrrega i consultes d'usuari.
- Elaborar informes mensuals de millora contínua (errors als servidors, evolució de l'espai de BDD, consultes més pesades, deadlocks, manca d'indexació, etc.); i fer el seguiment de l'execució de les accions proposades als proveïdors de manteniment d'aplicacions i d'infraestructura.
- Validar els models de dades definits en els diferents projectes de la transformació digital, i en casos especialment complexos donar el suport necessari en la fase de disseny tècnic de les solucions.

2.2.4. Assegurament de la qualitat i avaluació

Les tasques principals d'aquesta àrea seran:

- Fer la proposta de definició d'un marc de qualitat específic pels projectes de transformació digital de la policia de Catalunya alineat amb el model de qualitat corporatiu del CTTI.
- Específicament en l'àmbit de la qualitat, determinar una estratègia i enfocament comú de les diferents tipologies de proves vinculades als sistemes d'informació que calgui desenvolupar i/o implantar durant el projecte.
- Donar suport a la definició dels lliurables relatius als plans de qualitat i plans de proves, tant en contingut com en abast, per cadascun dels programes definits dins el projecte.
- Donar suport en la definició concreta de requisits i realitzar les anàlisis per avaluar que es compleixen els criteris de qualitat (no ambigus, complets, ...), amb participació en les sessions d'especificació de requisits.
- Donar suport i validar que la documentació amb les especificacions de requisits dels diferents projectes de la transformació digital s'hagin elaborat de manera apropiada i uniforme.
- Donar suport als diferents equips en l'operativa funcional i tècnica de les eines corporatives.
- Col·laborar des de la visió tecnològica en la creació de material de suport pels usuaris amb coordinació amb el diferents proveïdors i serveis d'atenció a l'usuari.
- Consolidar i assegurar la vigència de la informació tècnica i funcional de les noves solucions que es desenvolupin dins del projecte.
- Garantir que tota la documentació a la base de dades de coneixement del projecte de transformació és manté actualitzada.



**Cofinançat per
la Unió Europea**



**Generalitat
de Catalunya**

- Revisar i validar els plans de proves elaborats pels diferents proveïdors, conjuntament amb els responsables del projecte.
- Revisar l'adequació a estàndards vigents de tots els lliurables elaborats pels proveïdors en relació als sistemes i projectes en marxa, retornant-los a proveïdor en cas de mancança o defecte, incloent-hi tant la documentació com el codi realitzat.
- Donar suport a la preparació de les proves de versió, incloent-hi l'anàlisi, el desenvolupament i l'elaboració de jocs de dades
- Realitzar el seguiment de l'execució de les proves de versió dels diferents proveïdors.
- Executar proves específiques en els sistemes d'informació, incloent-hi auditories de codi.
- Elaborar els informes de proves executades, indicant els punts de millora, i aportant la valoració global sobre les proves realitzades
- Desenvolupar proves automàtiques de regressió i de rendiment, i executar-les per a les versions majors i en ocasió de canvis d'infraestructura o d'altres situacions que identifiquin els responsables de la transformació.
- Definir, implementar i fer el seguiment del model d'indicadors principals de transformació de negoci del projecte.
- Elaborar els quadres de comandament, informes analítics i documents de reporting necessaris que permetin fer els seguiments dels indicadors definits.
- Donar suport a la creació de mecanismes de "feedback" per a mesurar la satisfacció dels usuaris en relació als canvis produïts per la transformació.
- Elaborar i recollir enquestes de valoració dels usuaris en qualsevol dels àmbits de la transformació, així com elaborar la documentació amb l'exposició dels resultats.
- En cas de projectes de transformació que es subvencionin parcial o totalment amb algun fons d'algun organisme tercer, com per exemple el Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FEDER) assegurar la correcta adequació de l'execució dels projectes als criteris que requereixi aquest organisme, elaborant i conservant de manera adequada tota la documentació necessària que serveixi per a la justificació.

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 lot així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen.

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



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

Equip mínim de referència:

Equip de treball	Dedicació mínima
Cap de projecte	1 amb dedicació del 10%
Consultor/a especialista sènior	1 amb dedicació al 100%
Consultor/a	2 amb dedicació al 100%
Consultor júnior	1 amb dedicació al 20%

- Cap d'equip:
 - Coordinador del servei: farà tasques d'interlocutor principal i supervisor de la prestació del servei, dels objectius i de les fites fixades. Recau en aquesta funció la direcció adequada, eficient i en màxima qualitat del servei a través de la capacitat de diàleg, l'empatia i la capacitat d'alineament amb els diferents interlocutors del servei.
- Consultor/a especialista sènior:
 - Responsable d'arquitectura: referent de l'àrea d'arquitectura de solucions i de bases de dades, i de seguretat. Recau en aquest perfil les diferents activitats descrites en el servei corresponent.
- Consultor/a:
 - Responsable de la transformació: referent de les àrees de governança i transformació de processos. Recau en aquest perfil les tasques descrites en en les àrees corresponents, garantint l'adequada gestió, la planificació, el control, el seguiment i el desplegament dels projectes de transformació digital.
 - Responsable de qualitat i avaluació: referent de l'àrea d'Assegurament de la qualitat i avaluació. Aquest perfil haurà de dur a terme les diferents tasques previstes en el servei corresponent.
- Consultor/a júnior:
 - Aquest perfil haurà de dur a terme tasques de suport als diferents serveis que presti l'oficina.

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 als seus llocs de treball i la seva operació i manteniment: espai d'oficina, mobiliari, ordinadors personals, infraestructura tècnica i de comunicacions, consumibles i similars.



**Cofinançat per
la Unió Europea**



**Generalitat
de Catalunya**

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.

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'annex 7. Detall Acords de Nivell de Servei. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

3.5. Garantia

Durant el període de vigència del contracte l'adjudicatari mantindrà una garantia de 12 mesos sobre els resultats dels treballs lliurats, comptats a partir de la data d'acceptació del lliurament (o fins a un màxim de 6 mesos una vegada finalitzat el contracte), 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

L'adjudicatari haurà de fer-se càrrec de les llicències de les eines necessàries per dur a càrrec les tasques descrites en el servei, fins i tot, les llicències necessàries per realitzar alguna prova de concepte per avaluar l'adequació de la implantació d'una solució tecnològica concreta.

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
	Power BI Pro	Eina de quadres de comandament	
	Planner	Eina per a la gestió 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 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, 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.



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

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:

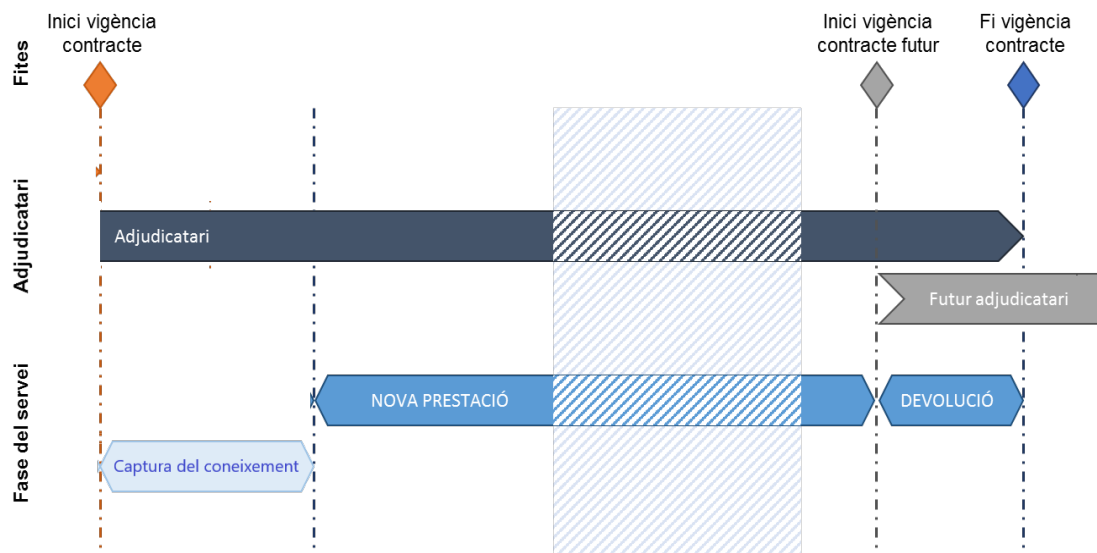


Figura 1: Fases del Servei

- **Captura de coneixement:** És el període que va des de l'entrada en vigor del contracte. En aquesta fase, l'adjudicatari ha de realitzar diferents accions per tal d'adquirir el coneixement necessari i iniciar les tasques del projecte al més aviat possible. S'estendrà durant un màxim d'un (1) mes des de la data de signatura del contracte.
- **Nova Prestació:** Un cop finalitzada la fase de captura del coneixement s'executaran les activitats i tasques pròpies del projecte que es descriguin en el contracte. Inclou també, entre d'altres, les activitats de seguiment de control i millora del servei prestat al CTTI.
A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels ANS.
- **Devolució:** L'adjudicatari haurà de desenvolupar el pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei, continuarà sent el responsable del servei i s'aplicaran els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el següent adjudicatari per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

Aquest pla de devolució constarà com a mínim d'una metodologia, documentació per la transferència del coneixement (per assegurar la continuïtat del servei) i els terminis

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. S'estendrà durant un màxim de quatre (4) mesos.



Cofinançat per
la Unió Europea



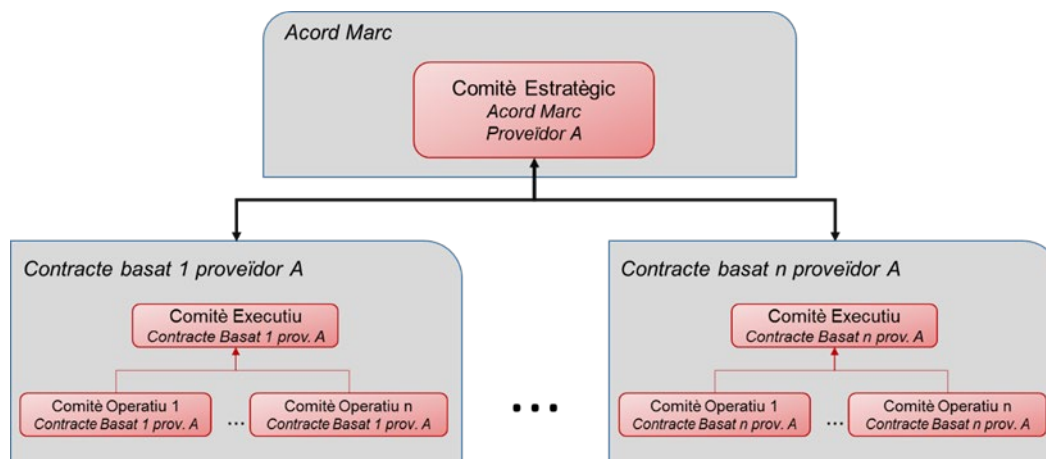
Generalitat
de Catalunya

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 del servei 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 del servei 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:



5.1. 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		
Comitè Estratègic de l'Acord Marc		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsable de Contracte de l'Acord Marc - Direcció del CTTI	- Responsable de l'àmbit client (si escau)	- Responsable de compte - Responsables de serveis



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

- Responsables del servei (si escau)		- Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)
- Altres assistents (si escau)		
Objectius		
- Marcar les directrius estratègiques - Identificar les directrius tàctiques a traslladar als contractes basats. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en els diferents contractes basats durant el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits al diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments. - Fer el seguiment de les incidències en el compliment de les obligacions contractuals dels diferents contractes basats. - Fer seguiment global del model econòmic dels diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei dels diferents contractes basats per escalar-les a l'òrgan de contractació. - Identificar oportunitats de millora de la qualitat global del servei. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal.		
Entrades		Sortides
- Informes i quadres de comandament dels contractes basats. - Actes comitès executius dels contractes basats - Decisions a prendre		- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Directrius a traslladar pels contractes basats. - Propostes a l'Òrgan de Contractació
Periodicitat		
Anual o a petició del CTTI		

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.



**Cofinançat per
la Unió Europea**



**Generalitat
de Catalunya**

- 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.

5.2. 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.

1.2. Comitè Executiu del Contracte Basat

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

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

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



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

Periodicitat
Semestral o a petició del CTTI

1.2.1. 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.

1.3. Comitè Operatiu Contracte Basat

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

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



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

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.

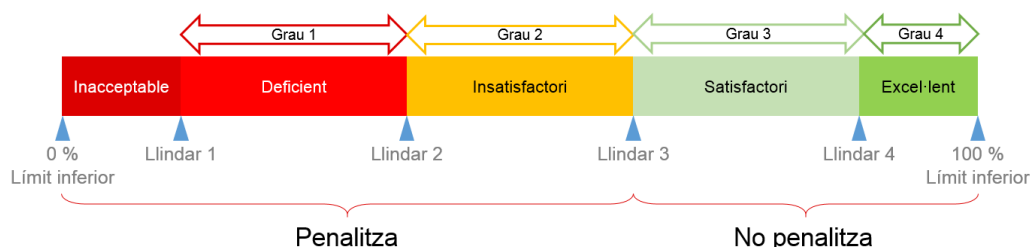
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

Addicionalment 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 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.



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

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.

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 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.



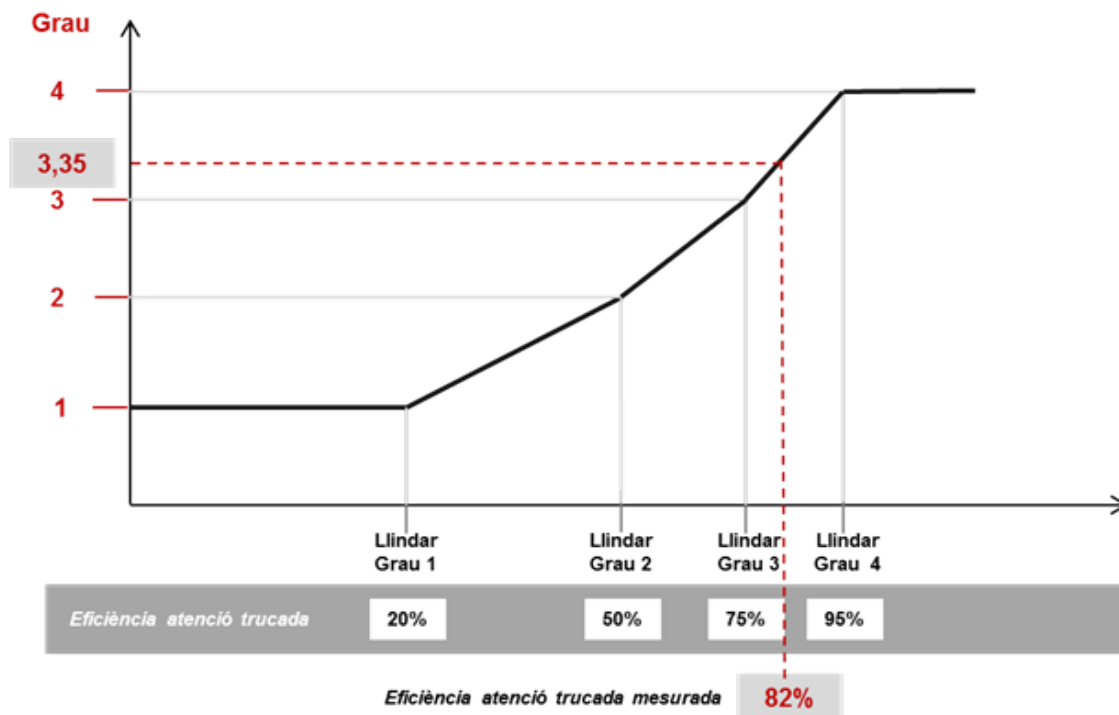
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el "*Valor llindar inferior*" pren valor 20%, el "*Valor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



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

6.2. Relació ANS

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

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

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

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

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

6.4. 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.

6.5. 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.



7. Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

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



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

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: $\frac{\#fites \text{ dins del termini}}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades durant el període. <i>#fites</i> : nombre total de fites durant el període.	Trimestral	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat de les fites acordades



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	Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de servei amb els seu quadre de comandament: $\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$ On: <i>#indicadors dins del termini</i>: nombre de lliuraments d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període. <i>#indicadors</i>: nombre total de lliurament d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament durant el període.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	60%	70%	80%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat i veracitat dels indicadors de servei
REP006	Indicadors de la transformació digital	Compliment del lliurament dels indicadors de la transformació digital amb el seu quadre de comandament d'acord amb la periodicitat prevista, pactada a l'inici del servei.	Reporting	Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de transformació digital amb els seu quadre de comandament: $\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$ On: <i>#indicadors dins del termini</i>: nombre de lliuraments d'indicadors de transformació digital amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període. <i>#indicadors</i>: nombre total de lliurament d'indicadors de transformació digital amb el seu quadre de comandament durant el període.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	60%	70%	80%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat i veracitat dels indicadors de transformació digital



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

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
ANS008	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	Gestió del nivells de servei	Lliurament del resultat i detall dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat. Valor objectiu <= 10 dies naturals El contingut i el canal els especificarà el CTTI	Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors	14	12	10	8	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de gestió del servei



**Cofinançat per
la Unió Europea**



**Generalitat
de Catalunya**

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
QUA009	Aplicació de les accions de millora	Compliment en l'aplicació de les accions de millora definides dins del servei	Qualitat	Percentatge d'aplicació de les accions de millora presentades: $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades} \times 100$ On: #accions de millora implementades: nombre de millores implementades durant el període. #accions de millora presentades: nombre de millores presentades per implementar en el període. Les accions de millora seran identificades sobre el Pla de Millora que l'adjudicatari haurà de presentar sobre cada iteració.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Valoració del pla de millores del servei



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya