



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL CENTRE DE SUPORT A LA DINAMITZACIÓ I GESTIÓ DE
PROJECTES D'INNOVACIÓ DIGITAL**

Expedient núm.: CTTI-2025-1

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. Abast del servei	3
2.2. Serveis requerits	4
2.2.1. Suport a les activitats de dinamització de la innovació digital	4
2.2.2. Suport a les activitats de gestió de projectes d'innovació digital	5
2.2.3. Suport a les activitats per generar nous espais per la innovació oberta i la col·laboració	7
3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	8
3.1. Equips i rols	8
3.2. Calendari i horari	10
3.3. Ubicació	10
3.4. Seguiment del Servei	10
3.5. Garantia	10
3.6. Eines i llicències	11
4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	13
4.1. Prestació del servei	13
4.2. Pla d'adquisició de coneixement	13
4.3. Pla de devolució del servei	14
5. MODEL DE RELACIÓ	15
5.1. Nivells del model de relació	15
5.1.1. Nivell Estratègic	15
5.1.2. Nivell Operatiu	16
5.2. Òrgans de Gestió (Comitès)	16
5.2.1. Comitè Estratègic	16
5.2.2. Comitè Operatiu	18
5.2.3. Estructura de responsabilitats	18
5.2.3.1. Responsable de compte	19
5.2.3.2. Responsable de serveis	19
6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	20
6.1. Característiques dels Indicadors	20
6.2. Càlcul dels Indicadors	21
6.3. Relació ANS	23
6.3.1. Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	23
6.3.2. Modificació dels indicadors i nivells de servei	23
6.3.3. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	23
Annex. Detall Acords de Nivell de Servei	24

1. OBJECTE

La present licitació té per objecte la contractació d'un centre de suport per a la dinamització i gestió de projectes d'innovació digital del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (en endavant, CTTI), que consisteix en la prestació d'un servei que engloba les següents activitats:

- Suport a les activitats de dinamització de la innovació digital dins del sector públic: foment de la cultura innovadora, formació en innovació col·laborativa, difusió, gestió del coneixement, aixecament de reptes i identificació de solucions pels reptes.
- Suport a les activitats de gestió de projectes d'innovació digital: identificació d'oportunitats, gestió de peticions, planificació, control i seguiment de projectes, qualitat en la gestió, reporting, gestió documental i transferència de resultats.
- Suport a les activitats per generar nous espais per la innovació oberta i la col·laboració: gestió d'usuaris, dinamització de la participació, control i preparació de continguts i dinamitzar esdeveniments d'innovació.

El centre de suport a la dinamització i gestió de projectes d'innovació digital objecte d'aquesta licitació té com a principal funció el suport específic a la Direcció d'Innovació del CTTI en la definició, desplegament i suport a les iniciatives de dinamització de la innovació digital i a la gestió de projectes d'innovació impulsats per aquesta Direcció per tal d'evolucionar el model d'innovació.

La innovació digital és un dels eixos tractors del CTTI que dona resposta a l'estratègia corporativa (objectius estratègics 2025) per esdevenir el centre de referència de la transformació i innovació digital dels serveis tecnològics de la Generalitat de Catalunya.

En aquest sentit, es vol evolucionar l'actual model d'innovació del CTTI en un model més obert, escalable i orientat a reptes que permeti a la Generalitat de Catalunya l'adopció de solucions digitals innovadores d'una manera més àgil i ràpida.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Abast del servei

La Direcció d'Innovació del CTTI impulsa el desplegament d'un nou model d'innovació digital més obert, escalable i orientat a reptes que permeti a la Generalitat de Catalunya l'adopció de solucions digitals innovadores d'una manera més àgil i ràpida. Els principals objectius d'aquest nou model d'innovació digital són:

- Accelerar la incorporació de solucions digitals innovadores en els serveis tecnològics de la Generalitat de Catalunya.
- Desplegar la innovació oberta, metodologies àgils i prototipatge ràpid de solucions digitals per l'administració.
- Desplegar un model d'innovació centrat en les necessitats dels Departaments de la Generalitat per passar del repte a la solució.
- Promoure l'intercanvi de coneixement i l'escalat de solucions innovadores dins de la Generalitat de Catalunya.
- Operar el sistema d'innovació del CTTI a major escala involucrant a més actors en tot el procés d'innovació.

El desplegament del nou model d'innovació digital implicarà l'execució de diverses iniciatives o línies d'acció estructurades segons tres eixos principals de treball:

- 1) Dinamitzar la innovació digital dins del sector públic.
- 2) Desenvolupar projectes d'innovació digital per la transformació de l'administració.
- 3) Generar nous espais per la innovació oberta i la col·laboració amb els diferents agents de l'ecosistema d'innovació.

L'àmbit d'actuació d'aquest centre de suport és assistir a la Direcció d'Innovació del CTTI per definir i gestionar les iniciatives i projectes que permetin desplegar el nou model d'innovació.

2.2. Serveis requerits

Els serveis requerits per a aquest Centre de suport són els següents:

2.2.1. Suport a les activitats de dinamització de la innovació digital

Aquestes activitats estan enfocades a promoure la innovació oberta dins del CTTI i en els Departaments de la Generalitat de Catalunya.

a) Foment de la cultura d'innovació

Donar suport a la Direcció d'Innovació del CTTI en col·laboració amb la Direcció de Persones del CTTI en el disseny, posada en marxa i execució d'un Pla pel foment de la cultura d'innovació digital en el CTTI, centrat en la motivació i acompanyament de les persones per generar noves dinàmiques de treball, enfocades en la detecció de reptes i generació d'idees i en la participació activa en tot el procés de la innovació oberta.

Dins del marc d'aquest pla s'ha de contemplar l'activació i dinamització d'una xarxa de referents de la innovació al CTTI (Innotics) que ajudin a impulsar la innovació en el seu àmbit i facilitin la transferència i escalat dels resultats d'innovació.

b) Formació en innovació col·laborativa i tecnologies emergents

Donar suport a la Direcció d'Innovació i la Direcció de Persones del CTTI en el disseny, posada en marxa i execució d'un Pla de formació per a treballadors del CTTI centrat en el desenvolupament de competències clau per la innovació oberta, el pensament creatiu, les metodologies i dinàmiques de treball de col·laboració.

El pla de formació elaborat durant el servei haurà de contenir un programa experiencial de capacitació sobre el disseny i co-creació de solucions i serveis públics digitals innovadors amb metodologies com, per exemple, el Design Thinking. S'espera que aquest programa inclogui el mentoratge i acompanyament als empleats públics durant el procés de conceptualització, ideació i definició de reptes i en el disseny de nous projectes innovadors.

El pla de formació també inclourà sessions magistrals d'explicació de les tecnologies emergents (estat de l'art de la tecnologia, casos d'ús, impacte socioeconòmic, impacte de la regulació, etc.) combinades amb sessions pràctiques en l'àmbit de l'aplicació d'aquesta tecnologia.

c) Difusió de la innovació

Donar suport a la Direcció d'Innovació i l'Àrea de Relacions Institucionals i Comunicació del CTTI en les activitats de difusió i comunicació de les iniciatives d'innovació impulsades per la Direcció d'Innovació del CTTI, així com dels resultats dels projectes d'innovació que es vagin realitzant.

La difusió de les activitats d'innovació realitzades estarà enfocada, per una banda, als treballadors del CTTI i dels diferents Departaments de la Generalitat de Catalunya amb l'objectiu de compartir les experiències i aprenentatges i, per una altra, als mitjans de comunicació, xarxes socials, internet, esdeveniments i públic en general per explicar els resultats i impacte de les solucions implantades.

Serà responsabilitat del centre de suport l'elaboració dels materials de difusió segons les directrius de la Direcció d'Innovació i l'Àrea de Relacions Institucionals del CTTI incloent entre d'altres, presentacions, notes de premsa, articles de blog, posts a les xarxes socials, infografies, vídeos, etc.

d) Espai d'intercanvi de coneixement (Observatori)

Donar suport a la Direcció d'Innovació del CTTI en el disseny i posada en marxa d'un espai d'intercanvi de coneixement en format d'observatori que permeti oferir una visió global, integral i actualitzada dels projectes i iniciatives d'innovació i transformació digital que s'estan duent a terme en l'administració pública, amb especial atenció en el territori català.

L'observatori ha d'incorporar també les tendències tecnològiques i d'innovació d'àmbit nacional i internacional fent focus en l'aplicabilitat de les mateixes en els serveis públics. L'objectiu és potenciar l'aprenentatge i l'intercanvi d'experiències així com la creació de sinèrgies dins de l'administració.

Serà responsabilitat del centre de suport la identificació de les bones pràctiques i projectes susceptibles d'incorporar-se en l'observatori i l'elaboració dels continguts de l'observatori, segons les directrius de la direcció d'innovació, amb un format atractiu mitjançant informes, articles, infografies, vídeos, etc.

e) Tallers d'aixecament de reptes

Donar suport a la Direcció d'Innovació del CTTI en la preparació i execució d'activitats dirigides amb responsables dels Departaments de la Generalitat de Catalunya per la identificació i anàlisi dels reptes i/o necessitats del negoci. El repte ha de ser la font del procés d'innovació oberta per a la exploració de noves idees, productes, serveis o processos i per tant es essencial entendre bé les problemàtiques que volem resoldre i detallar els reptes a abordar de manera clara i concisa.

Aquestes activitats dirigides o dinàmiques utilitzaran, entre d'altres, la metodologia de processos d'innovació oberta col·laborativa com el Design Thinking, resolució creativa de problemes o design sprint.

Les dinàmiques contemplen tot el procés de forma integral des de les fases inicials com la ideació, plantejament, organització, passant per la participació de forma activa, conduint els tallers fins les activitats finals d'extracció i documentació dels reptes en un format adequat per a ser utilitzats en les fases posteriors del procés d'innovació.

f) Concurs de projectes (Challenge)

Una de les noves activitats que desplegarà el CTTI dins del marc del desplegament del nou model d'innovació es la de concurs de projectes segons l'article 183 de la Llei de contractes del sector públic (LCSP). L'objectiu del concurs de projectes és testear i adoptar solucions externes a un problema gràcies a una crida oberta i selecció d'una solució guanyadora. En aquest sentit es preveu realitzar un concurs de reptes anual amb diversos reptes associats a les necessitats del Departaments de la Generalitat identificats mitjançant els tallers d'aixecament de reptes.

En aquest àmbit el Centre donarà suport a la Direcció d'Innovació del CTTI en l'elaboració de tota la documentació necessària per dur a terme els concursos de reptes així com en l'elaboració del material necessari per a la difusió i aclariments que s'hagin de fer durant tot el procés. També s'haurà de donar suport en la definició de les proves de concepte i pilots dels projectes guanyadors així com el seguiment posterior dels projectes.

2.2.2. Suport a les activitats de gestió de projectes d'innovació digital

Aquestes activitats estan enfocades a desenvolupar les proves de conceptes, proves pilot o projectes d'innovació tecnològica per testear les noves tecnologies i les solucions digitals innovadores que permetin transformar digitalment els serveis de la Generalitat de Catalunya.

a) Suport a l'exploració i identificació de necessitats

Suport a la Direcció d'Innovació del CTTI en l'exploració i identificació de les necessitats i/o oportunitats dels diferents departaments, a l'entorn de la innovació tecnològica, que inclourà entre d'altres les següents actuacions a realitzar:

1. Suport a l'exploració i a la identificació d'oportunitats d'innovació
 - Servei d'acompanyament a la Direcció d'Innovació en les diferents etapes del procés d'exploració i identificació de necessitats i/o oportunitats en els departaments.
 - Suport documental i manteniment de la informació en les eines necessàries per gestionar l'exploració i identificació de noves oportunitats d'innovació.
2. Suport en la gestió de les peticions de projectes d'innovació:
 - Gestió de les peticions de projectes d'innovació per part de les diferents unitats del CTTI i els Departaments de la Generalitat implicats.
 - Verificació de la documentació de les peticions d'innovació i que les seves valoracions econòmiques compleixen amb els estàndards marcats i la planificació establerta.
 - Verificació de la documentació de les especificacions de solucions en quant a innovació tecnològica i grau de compliment amb els estàndards marcats i la planificació establerta.
 - Incorporació de tota la informació i documentació associada a les peticions en les eines de gestió de la innovació.

b) Gestió de les proves de concepte, projectes pilot i/o projectes d'innovació tecnològica

Donar suport a la Direcció d'Innovació per gestionar la cartera de projectes d'innovació digital del CTTI. Aquests projectes d'innovació seran en forma de proves de concepte, projectes pilot o projectes d'innovació tecnològica i la seva gestió inclou les següents activitats a realitzar per part del Centre de suport.

1. Conceptualització de la prova de concepte, prova pilot i/o projectes d'innovació tecnològica:
 - Realització d'una descripció clara del projecte, de la solució tecnològica i de negoci que es vol aconseguir i del resultat/impacte esperat.
 - Verificació de la documentació inicial associada la prova de concepte, prova pilot i/o projectes d'innovació tecnològica.
 - Planificació del seguiment associat al projecte.
2. Realització de seguiment i control continuat de les proves de concepte, proves pilot i/o projectes d'innovació tecnològica:
 - Assistència continuada a les reunions de seguiment del projecte i preparació de la documentació de seguiment del projecte.
 - Recollida d'informació sobre els punts i variables significatives per establir el nivell i grau de gestió i seguiment del projecte.
 - Gestió de les expectatives, gestió de la incertesa i de l'abast del projecte.
 - Avaluació dels punts de control necessaris del projecte.
 - Seguiment de riscos, tasques pendents i accions de mitigació.
 - Seguiment del compliment de la planificació del projecte.
 - Trasllet a la direcció del projecte dels punts de decisió necessaris.
 - Coordinació dels proveïdors implicats en determinades actuacions del projecte.
 - Assegurament del desplegament i desenvolupament del projecte.
 - Validació del projecte dels requeriments de negoci per part dels departaments i dels requeriments tècnics per part del CTTI.
3. Garantia de recepció de lliurables en els terminis establerts i amb els estàndards de qualitats fixats
 - Verificació formal dels lliurables entregats d'acord amb els criteris establerts.

- Seguiment constant de les fites de lliurament de documentació.
- 4. Supervisió de fi de fase de projecte, revisió documental i fites assolides
 - Revisió documental de lliurables de tancament de fase
 - Validació del compliment de les fites
 - Elaboració i revisió de l'informe de tancament de projecte
- 5. Reporting d'informació de l'estat dels projectes
 - Elaboració del reporting consolidat dels projectes
 - Distribució de la informació de reporting als actors corresponents
 - Manteniment de la informació i indicadors dels quadre de comandament integral
- 6. Gestió Documental
 - Gestió documental completa de tota la documentació generada per iniciatives, peticions, projectes i en tot el procés de gestió del servei.
 - Reporting del grau de documentació dels projectes.
 - Manteniment de tota la documentació en l'eina de gestió de la Innovació.

c) Implementació i escalat de solucions resultat dels projectes d'innovació

Donar suport a la Direcció d'Innovació del CTTI per garantir que els coneixements i resultats obtinguts en els projectes d'innovació siguin transferits i integrats de manera efectiva en l'operativa quotidiana de la unitat del CTTI i/o Departament que ha realitzat el projecte d'innovació.

Això implica una revisió detallada dels resultats, l'avaluació de l'impacte i l'establiment de processos per a l'adopció generalitzada de les solucions resultat dels projectes d'innovació. A més, es busca replicar i adaptar aquests resultats en altres unitats o departaments de la Generalitat que puguin beneficiar-se de les noves solucions, ampliant així l'abast i l'impacte de les iniciatives d'innovació.

En aquest àmbit el Centre donarà suport a la Direcció d'Innovació del CTTI en l'elaboració de tota la documentació necessària i suport logístic per dur a terme les sessions de compartició de coneixement sobre els resultats de projectes d'innovació així com en el seguiment i evolució de la fase de implantació i escalat de les solucions.

2.2.3. Suport a les activitats per generar nous espais per la innovació oberta i la col·laboració

Aquestes activitats estan enfocades a crear espais físics i virtuals per disposar de punts de trobada, de confluència, d'apropament, de difusió, de comunicació, d'intercanvi i de referència per impulsar la innovació.

a) Plataforma d'innovació oberta

Dins del marc del desplegament del nou model d'innovació, el CTTI posarà en marxa una plataforma d'innovació oberta que permeti la publicació dels reptes per part de l'administració i la publicació de possibles idees de solucions per part de l'ecosistema d'innovació. També es desplegaran les eines digitals que permetin una gestió òptima de la innovació dins del CTTI i la Generalitat de Catalunya facilitant la generació i recollida d'idees, la prioritització de projectes i la presa de decisions.

Serà responsabilitat del centre de suport, l'elaboració i revisió de tota la informació que s'hagi de publicar en aquesta plataforma, la gestió de les altes, baixes i les incidències dels seus usuaris i la dinamització de la participació dels mateixos promovent la publicació de continguts i interacció entre els usuaris.

Els usuaris d'aquesta plataforma seran els treballadors del CTTI i la Generalitat de Catalunya per la publicació de reptes i representants de les empreses i agents d'innovació per la publicació d'idees de solucions.

b) Demostrador tecnològic

Dins del marc del desplegament del nou model d'innovació, el CTTI habilitarà espais físics i virtuals que serveixin de demostrador de solucions digitals disruptives adreçades al sector públic i permeti experimentar els resultats dels projectes d'innovació desenvolupats pel CTTI per tal que els visitants puguin visualitzar bones pràctiques i exemples de forma tangible.

En aquest àmbit el Centre donarà suport a la Direcció d'Innovació en la identificació de potencials solucions i projectes a incorporar en el demostrador tecnològic i la preparació dels continguts per la seva incorporació en el demostrador. També donarà suport en la dinamització d'aquests espais mitjançant la gestió de la part logística de les visites i activitats que es duiguin a terme un cop el demostrador estigui actiu.

c) Dinamitzar esdeveniments d'innovació

Donar suport a la Direcció d'Innovació i Direcció Executiva de Relacions Institucionals i Persones del CTTI en l'organització de jornades i esdeveniments de diferent format per donar resposta a les activitats de dinamització de la innovació que es volen impulsar per part del CTTI amb els actors clau, tant interns a l'administració com de l'ecosistema d'innovació extern.

Alguns tipus dels esdeveniments d'innovació són: tallers de creativitat i innovació, conferències i xerrades, hackatons, esdeveniments de networking, etc. Addicionalment a la dinamització d'esdeveniments es donarà suport a l'organització d'un gran esdeveniment anual que permeti donar visibilitat a tota l'activitat d'innovació impulsada per la Direcció d'Innovació del CTTI presentant els principals resultats i projectes desenvolupats.

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

3.1. Equips i rols

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 servei així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen.

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

- Coordinador/a del servei (cap d'equip): serà l'interlocutor principal i supervisarà la prestació del centre de suport, assegurant-se que s'acompleixen els objectius i les fites preestablertes. Això implica un seguiment constant del progrés de totes les activitats desenvolupades i l'ajustament de les estratègies quan sigui necessari. Ha d'haver liderat amb èxit projectes d'innovació, mostrant una capacitat per donar resposta a desafiaments tècnics i operatius, garantint que els projectes es completen a temps i amb els estàndards de qualitat desitjats. Es considera essencial les habilitats de lideratge, comunicació, gestió de relacions interpersonals i ha de disposar d'experiència professional acreditable en els darrers sis anys, en la direcció d'un equip multidisciplinar mínim de 7 persones, en activitats i projectes d'innovació digital tant amb clients tant públics com privats.
- Consultor/a sènior especialista en estratègia i processos d'Innovació oberta: especialitzat en desenvolupar estratègies d'innovació oberta per a les empreses i en especial en Administracions Públiques, identificar oportunitats de creixement i definir els passos a seguir per a la implementació d'innovacions en productes, serveis o processos, des de la generació d'idees fins a la implementació dels projectes d'innovació, promovent la cultura d'innovació en l'organització i connectant-la amb els ecosistemes innovadors. Es considera essencial la

capacitat d'anàlisi estratègica, pensament analític, habilitats de resolució de problemes, visió de negoci, anàlisi de mercat, ecosistemes d'innovació oberta, creativitat, lideratge i habilitats de comunicació. Es considera important el coneixements tecnològics avançats, capacitat per identificar com les tecnologies emergents i les solucions digitals innovadores poden impactar en la transformació digital de l'administració. Haurà de disposar d'experiència professional acreditable de la seva especialitat en els darrers sis anys en un mínim de 4 projectes d'innovació oberta i digital, tant amb clients públics com privats.

- Consultor/a sènior especialista en Gestió de la Innovació: especialitzat en dissenyar i implementar sistemes que permeten a l'organització gestionar la seva innovació de manera estructurada i sistemàtica incloent l'establiment de processos de captació, avaluació i prioritització d'idees innovadores i el seguiment dels projectes d'innovació resultant. Estableix mètriques i processos d'avaluació per mesurar l'eficàcia dels projectes d'innovació i assegura un seguiment continu dels mateixos. Es considera essencial la gestió de la innovació, lideratge, habilitats de comunicació efectiva, pensament estratègic, capacitats de resolució de conflictes i habilitats per gestionar la diversitat i la multidisciplinarietat dels equips. Haurà de disposar d'experiència professional acreditable de la seva especialitat en els darrers sis anys en un mínim de 4 projectes d'innovació digital, tant amb clients públics com privats
- Consultor/a sènior especialista en Design Thinking: utilitza tècniques de design thinking per facilitar la resolució de problemes i la generació d'idees innovadores mitjanant la facilitació de tallers o sessions e co-creació amb participants diversos. Es considera essencial el pensament creatiu, facilitació de tallers, empatia amb els usuaris, prototipatge. Haurà de disposar d'experiència professional acreditable de la seva especialitat en els darrers sis anys en un mínim de 4 projectes d'innovació digital, tant amb clients públics com privats
- Consultor/a sènior especialista en difusió i comunicació de la Innovació: especialitzat en gestionar la comunicació estratègica relacionada amb els projectes d'innovació. Ha de transmetre de manera clara els resultats dels projectes d'innovació que s'estan desenvolupant o implementant així com les jornades i esdeveniments que s'organitzen. Es considera essencial coneixements de planificació estratègica de la comunicació, creativitat, disseny gràfic, creació de continguts i relats persuasius, informatius i divulgatius en diferents canals i mitjans de comunicació, altes habilitats de comunicació oral i escrita, anàlisi mediàtic d'impacte. Haurà de disposar d'experiència professional acreditable de la seva especialitat en els darrers sis anys en un mínim de 4 projectes d'innovació digital, tant amb clients públics com privats

Els consultors sènior especialistes participen aportant lideratge, experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball. Es considera essencial la capacitat de relació, d'autonomia i de gestió en aquest perfil, sent capaç d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors que participen en els diferents àmbits d'actuació impulsats per la Direcció d'Innovació.

L'equip mínim, sense detriment de la proposta de l'adjudicatari, serà de 5 perfils amb una dedicació al servei que es defineix en aquesta taula de dimensionament anual:

Dimensionament anual		
Perfil	núm.	Total hores
Coordinador del servei al 100%	1	5280
Consultor/a sènior especialista en Estratègia i processos d'innovació al 100%	2	10560
Consultor/a sènior especialista en Gestió de la Innovació al 100%	2	10560
Consultor/a sènior especialista en Design Thinking al 30%	1	1610
Consultor sènior especialista en Comunicació de la innovació al 50%	1	2636
Total hores		30646

3.2. Calendari i horari

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

3.3. Ubicació

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

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

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament a qualsevol membre de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, 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'apartat 6. 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 pugués aparèixer el mateix període sense càrrec addicional. Els vicis ocults o errors que es detectin durant el període de garantia, i es refereixin als serveis prestats o als seus resultats, seran corregits pel proveïdor sense cap cost per la intervenció que calgui, en el termini màxim establert en els ANS.

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

3.6. Eines i llicències

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

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Microsoft	Office365	Suite de producte en línia	El que correspongui per dur a terme l'activitat
	Teams	Treball en equip	
	Power BI Pro	Eina de quadres de comandament	
	Planner	Eina per a la gestió de projectes	
	Project	Eina de gestió de projectes	
	Sharepoint	Gestió documental	
	Engage	Xarxa social d'empresa per compartir informació	
	Forms	Creació de formularis, enquestes i qüestionaris	
	PowerApps	Crear aplicacions mòbils i web	
	Power Automate	Automatització i sincronització de tasques	
	Sway	Creació d'informes i presentacions interactives	
	Stream	Compartició de videos	

S'hauran de complir els següents condicionants:

- L'adjudicatari haurà d'utilitzar 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, 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.

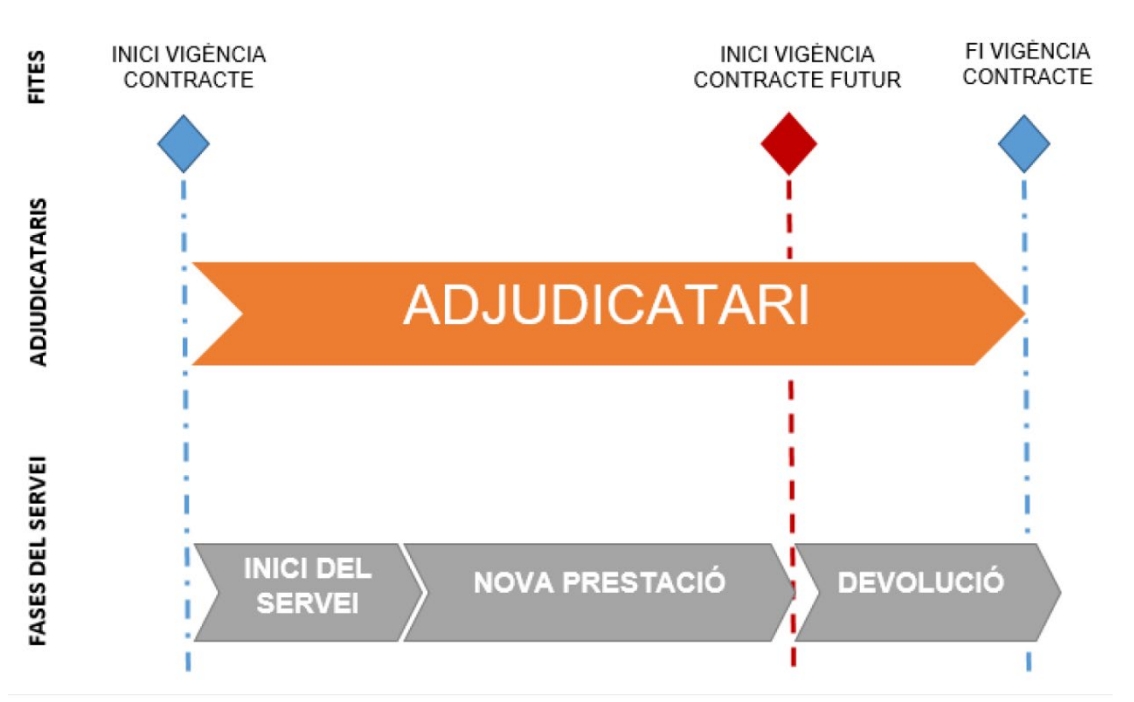
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà incorporar noves eines o evolucionar 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, 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.

4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1. Prestació del servei

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



- **Inici del servei:** L'adjudicatari rebrà les indicacions i coneixement necessari per l'arrencada del servei directament dels responsables de la Direcció d'Innovació del CTTI.
- **Nova Prestació:** L'adjudicatari presta els serveis en les condicions que s'indiquen en aquest contracte.
- **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.

4.2. Pla d'adquisició de coneixement

El Pla d'Adquisició de coneixement, haurà de tenir els següents continguts:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement.

- Pla de fites principals amb el seu calendari.
- Equip compromès.

El pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per adquirir el coneixement necessari així com per assegurar que el proveïdor adjudicatari està en disposició per iniciar les activitats de desenvolupament. Aquest pla inclourà:

L'estratègia per a l'adquisició de coneixement (entrevistes, auditoria, accés a documentació, etc.)

La verificació de la configuració adequada de les eines a utilitzar (grups, assignació de treballs, etc.),

El Pla de fites principals ha d'incloure, almenys, per a cadascuna de les tasques a dur a terme, les dates d'inici i fi de cadascuna d'elles, la distribució de responsabilitats, els criteris aplicables d'acceptabilitat i qualsevol altre detall addicional que s'estimi pertinent.

4.3. Pla de devolució del servei

El licitador inclourà un pla de devolució del servei detallat que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per al CTTI.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- El termini d'execució serà d'entre 2 i 4 mesos abans de la finalització del contracte ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada.
- El CTTI es reserva el dret de poder reduir el termini d'execució segons consideri necessari.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o la Generalitat en la provisió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat pel CTTI realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.

El CTTI podrà subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei.

L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència al CTTI, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.

L'adjudicatari haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, el CTTI i/o altres adjudicataris.

Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.

El CTTI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de la Generalitat en les activitats de devolució.

L'adjudicatari haurà de garantir que es disposa de la documentació actualitzada de la gestió del servei (base de dades de coneixement) a transferir.

5. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats del proveïdor i del CTTI en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació dels serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb el CTTI, així com els mecanismes de control propis de cada servei i funció transversal. L'equip de treball dels proveïdors haurà de disposar del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per a desenvolupar les tasques assignades.

El model de relació es sustenta en una estructura de competències i funcions que recauen sobre un esquelet de responsables del proveïdor, els quals es relacionaran amb el CTTI en base a 2 nivells (estratègic i operatiu).

El proveïdor assignarà al CTTI els responsables que sostindran el Model de Relació. L'equip de responsables haurà de disposar igualment del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per desenvolupar les funcions i responsabilitats assignades.

5.1. Nivells del model de relació

Els nivells funcionals del model de relació són el nivell estratègic i l'operatiu.

Tant l'adjudicatari com el CTTI es comprometen a què les decisions preses en un nivell flueixin al nivell posterior o anterior.

5.1.1. Nivell Estratègic

A nivell estratègic, el CTTI i els proveïdors tindran un intercanvi d'experiències i visions sobre l'estat de l'art dels serveis i les tendències d'evolució funcional i tecnològica d'aquests. Aquest nivell té com a objectiu principal establir les directrius del contracte i realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.

Els assistents per part de l'adjudicatari als comitès d'aquest nivell (comitè estratègic) hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos de serveis.

El nivell estratègic, des de la perspectiva de l'eix proveïdor, és el nivell màxim de seguiment del contracte i la prestació del servei. Des d'aquest nivell, s'eleva a l'òrgan de contractació les propostes d'actuació en aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.

5.1.2. Nivell Operatiu

Aquest nivell té com a objectiu l'operació diària del servei segons els procediments desenvolupats i tractar les problemàtiques específiques que afectin el servei prestat.

5.2. Òrgans de Gestió (Comitès)

A continuació es descriuen la composició dels diferents comitès entre el CTTI i el proveïdor, i el seu funcionament, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució dels serveis descrites en aquest plec. Aquests comitès tindran també com a funció executar els mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

El licitador haurà de fer explícita l'estructura i funcionament dels Comitès de relació i coordinació que siguin precisos per mantenir una interlocució permanent amb els actors involucrats en el procés.

Si així ho estimés convenient, el CTTI podrà exigir canvis en la freqüència de celebració de les reunions, així com sol·licitar reunions extraordinàries de seguiment.

De forma extraordinària, i sota la supervisió del comitè de nivell tàctic, podrà formar-se un equip de treball de caràcter temporal amb objectius específics acordats prèviament.

Tant el proveïdor com el CTTI es comprometran a què les decisions preses en un nivell flueixin al nivell posterior o anterior.

A continuació es descriuen els diferents comitès identificats anteriorment amb la següent estructura a títol enunciatiu, sens perjudici que al llarg de l'execució del servei es puguin ajustar les característiques de cada comitè (Participants, Objectius, Entrades, Sortides, etc.).

En aquest sentit, el proveïdor haurà d'incorporar als diferents comitès les persones responsables de cada àmbit d'execució en funció dels temes específics a tractar en el comitè.

5.2.1. Comitè Estratègic

Format pel responsable de l'empresa adjudicatària i els representants que el CTTI determini, els assistents per part del proveïdor a aquest comitè hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos de serveis.

Títol	
Comitè Estratègic	
Participants mínims	Objectius / Temes

CTTI	- Marcar les directrius estratègiques del contracte.
- Responsable del contracte	- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.
- Responsables operatius (si escau)	
Proveïdor	- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.
- Responsable de compte	- Traslladar les directrius estratègiques al nivell operatiu.
- Responsable de serveis	- Mantenir una actitud proactiva en tots els aspectes de la relació, interessant-se pel compliment dels ANS i impulsant, dintre de la seva organització, qualsevol mesura de la qual en pugui resultar una millora continua de la qualitat global del servei.
- Responsables operatius (si escau)	- Fer seguiment del model econòmic.
	- Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants de seguretat (riscos, incidents del període, projectes en curs).
	- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits.
	- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació.
	- Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal.
	- Fer el seguiment de les obligacions contractuals.
	- Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia transversal del CTTI.
	- Elevar a l'òrgan de contractació les propostes d'actuació en aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.
	- Acordar els quadres de comandament del contracte.
	- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord amb els acords de nivells de servei definits.
Entrades	
- Informes i quadres de comandament de seguiment del servei.	- Acta (signada entre les parts)
- Actes comitès operatius.	- Decisions preses
- Decisions a prendre.	- Propostes a l'Òrgan de Contractació
Sortides	
Periodicitat	
- Quadrimestral o a petició del CTTI.	

5.2.2. Comitè Operatiu

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

Títol	
Comitè Operatiu	
Participants mínims	Objectius / Temes
CTTI	- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als ANS. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Realitzar el seguiment de l'operació diària del servei, i verificar la correcta gestió de peticions, canvis, problemes i incidents. - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis. - Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en els serveis. - Escalat de possibles millores detectades en el servei. - Tractament de les problemàtiques específiques. - Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia i necessitat de negoci del departament o entitat.
- Responsable del contracte	
- Responsables operatius	
Proveïdor	
- Responsable de serveis	
- Responsables operatius del servei	
Entrades	Sortides
- Informes operatius de seguiment del servei. - Anàlisi i propostes de millora. - Decisions a prendre.	- Acta amb decisions preses. - Propostes al comitè executiu. - Nous procediments operatius.
Periodicitat	
- Mensual o a petició del CTTI.	

5.2.3. Estructura de responsabilitats

En aquest apartat s'indiquen els rols que participaran en els diferents comitès amb les funcions i responsabilitats específiques pels serveis objecte d'aquesta licitació.

L'empresa licitadora haurà de presentar un esquema organitzatiu correctament dimensionat que asseguri la cobertura del servei requerit.

Tot seguit s'identifiquen els rols responsables del proveïdor per a l'assegurament del compliment de les condicions d'execució.

5.2.3.1. Responsable de compte

Aquesta figura és única per proveïdor. És la figura de referència per tots els contractes entre el CTTI i el proveïdor i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. El responsable de compte ha de tindre capacitat decisòria sobre el servei, especialment en el cas de les UTE's. 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 a la devolució d'aquest. 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 es destaquen:

- Consolidar i aportar al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada d'acord amb el coneixement del model) que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida del contracte.
- Ser l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídica-legal per a tots els serveis/contractes prestats pel proveïdor. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte als contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuales.
- Ser el responsable que el CTTI rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb el proveïdor.
- 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.

5.2.3.2. Responsable de serveis

El proveïdor assignarà un responsable del servei des de la perspectiva transversal d'aquest. Les seves principals responsabilitats són:

- La gestió i seguiment diari del servei, així com la resolució de conflictes i redimensionament temporal o permanent d'aquest.
- Manteniment del registre de l'evolució del servei per a posteriorment poder elaborar els informes de servei i justificar el compliment dels ANS.
- Seguiment i control dels recursos assignats als serveis.
- Analitzar qualsevol desviació i situacions de gravetat dins la qualitat, terminis o abast del servei.
- A nivell transversal, realitzar el control de costos, l'estimació d'esforços i el seu seguiment.
- A nivell transversal, analitzar les modificacions en abast i cost del servei que es puguin derivar i interpretar aquestes modificacions respecte dels contractes vigents.

En cas que no impliquin una modificació contractual, ser el garant de formalitzar i implementar internament a la seva organització els acords presos.

- Assegurar la bona col·laboració entre els diferents proveïdors amb qui s'han de relacionar per tal de millorar el servei de negoci final.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

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

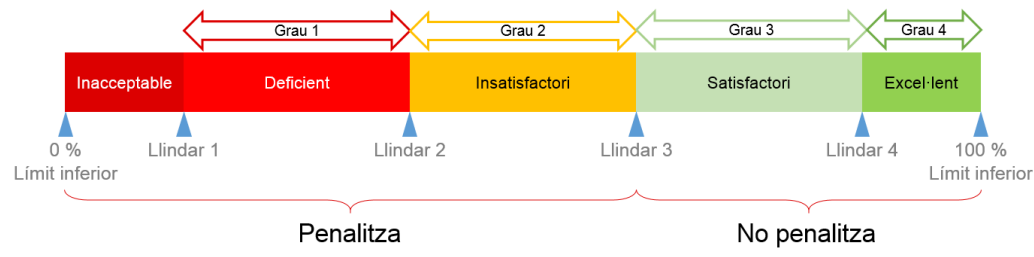
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

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

6.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

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



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

6.2. 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 llinars prenen el mateix valor, el valor del “Grau corresponent al llinar inferior” correspon al del llinar coincident superior.

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

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

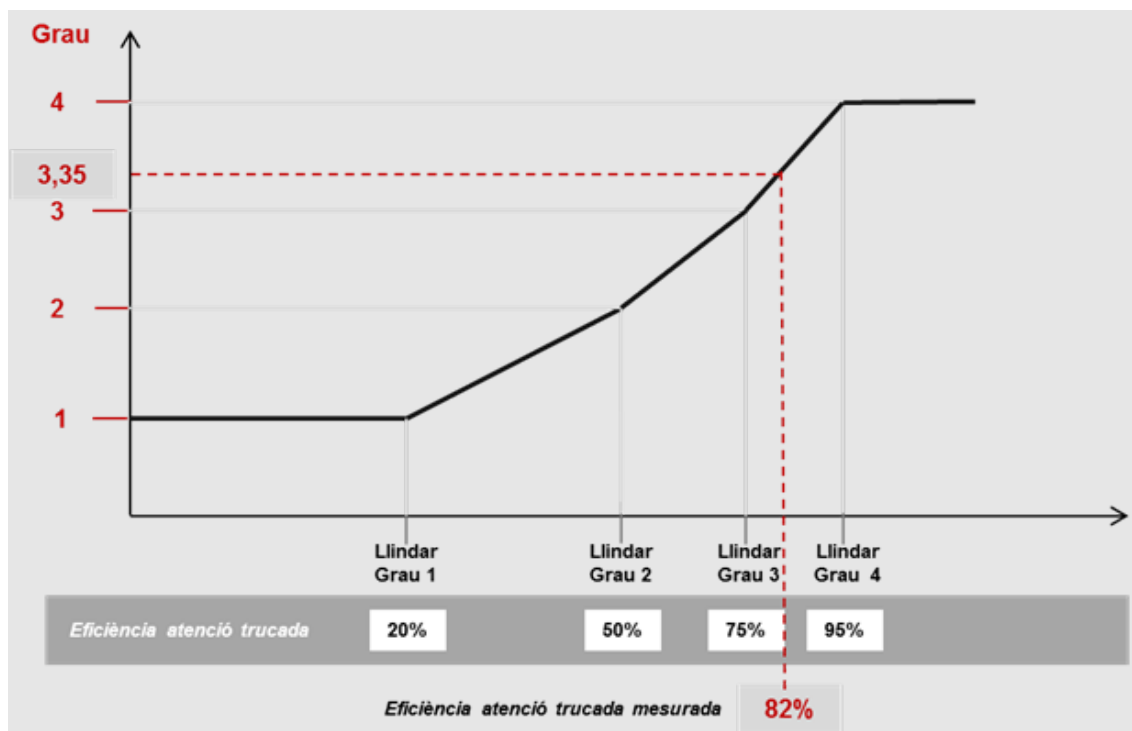
Per exemple, suposant els següents valors de llinars: *Llinar Grau 1* i el *Llinar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llinar Grau 3* pren valor 75% i *Llinar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llinar inferior” pren valor 20%, el “Valor llinar superior”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

- *Llinar Grau 1*. El valor de l'indicador és 20%
- *Llinar Grau 2*. El valor de l'indicador és 50%
- *Llinar Grau 3*. El valor de l'indicador és 75%
- *Llinar 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 lílindar del grau 3 sigui del 85%, mentre que en la fase d'execució el segon any ja sigui del 95% i el lílindar del grau 4 passi a 98%.

6.3. Relació ANS

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

6.3.1. 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.

6.3.2. 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.

6.3.3. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

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

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

Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
GEQ001	Pla de transició davant de la rotació de personal	Es considera que tot pla de transició implica un mínim de 15 dies laborables de solapament entre el recurs entrant i el sortint. Es vol mesurar el compliment de la durada de les transicions en les rotacions del personal assignat al servei.	Gestió d'equip	Percentatge del compliment de la durada del pla de transició davant de la rotació del personal assignat al servei: $\frac{\#rotacions\ amb\ compliment}{\#rotacions} \times 100$ On: <i>#rotacions amb compliment</i> : nombre de rotacions amb transició igual o superior al valor objectiu durant el període. <i>#rotacions</i> : nombre total de rotacions durant el període. Valor objectiu >= 15 dies laborables.	Trimestral	85%	90%	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	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.	Mensual	10%	5%	3%	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

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>	Mensual	3	1	0	0	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.	Mensual	95%	98%	100%	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	90%	95%	100%	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	60%	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	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	Lliurament del resultat i detall dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat. Valor objectiu <= 10 dies naturals El contingut i el canal els especificarà el CTTI	Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors	14	12	10	8	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de gestió del servei
QUA009	Aplicació de les accions de millora	Compliment en l'aplicació de les accions de millora definides dins del servei	Qualitat	Percentatge d'aplicació de les accions de millora presentades: $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades} \times 100$ On: <i>#accions de millora implementades:</i> nombre de millores implementades durant el període. <i>#accions de millora presentades:</i> nombre de millores presentades per implementar en el període. Les accions de millora seran identificades sobre el Pla de Millora que l'adjudicatari haurà de presentar sobre cada iteració.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	90%	95%	98%	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