



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT AL DISENY I CONSTRUCCIÓ DE LA
CARTERA DE SERVEIS DEL CTTI**

Expedient núm.: CTTI-2025-16

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

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

Índex de clàusules i annexos

1.	OBJECTE	3
2.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	4
2.1.	Anàlisi dels serveis actuals	4
2.2.	Disseny de la Cartera de Serveis	5
2.3.	Construcció de la Cartera de Serveis	5
2.4.	Desplegament de la Cartera de Serveis	6
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	6
3.1.	Equip tècnic.....	6
3.2.	Calendari i horari.....	7
3.3.	Ubicació	7
3.4.	Seguiment del Servei.....	8
3.5.	Garantia dels lliurables durant el servei.....	8
3.6.	Eines i llicències	8
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	10
5.	MODEL DE RELACIÓ	11
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	15
6.1.	Característiques dels Indicadors	16
6.2.	Càlcul dels Indicadors	17
6.3.	Relació ANS.....	18
6.4.	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	18
6.5.	Modificació dels indicadors i nivells de servei.....	19
6.6.	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	19
	Annex. Detall Acords de Nivell de Servei.....	20

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis de suport al disseny i construcció de la Cartera de Serveis del CTTI i a la definició i implantació del model de govern de la cartera.

Tal com es recull a l'Acord de Govern - GOV/8/2019, de 15 de gener el CTTI té per missió garantir que la Generalitat de Catalunya disposi d'uns serveis TIC excel·lents i que responguin a les seves necessitats, i acompanyar la Generalitat de Catalunya en la seva transformació digital coordinant la innovació, la pròpia transformació i el data. En aquest mateix acord de govern s'identifiquen a alt nivell els serveis que presta el CTTI que s'estructuren en solucions TIC, que són la integració de productes TIC (infraestructures, serveis, sistemes i aplicacions) i serveis professionals. Aquestes famílies de solucions són:

Família Assessorament: consultories, estudis, plans directors i auditories, amb aplicació de metodologies específiques per a cadascun d'ells

Família Projectes: execució d'actuacions orientades a la construcció i/o transformació de solucions TIC, amb aplicació de metodologies específiques per a cadascuna d'elles

Família Solucions de sistemes d'informació: integració de serveis tecnològics de manteniment correctiu i adaptatiu tècnic, de suport tècnic i funcional, infraestructures i operació de CPD (centre de processament de dades), llicències i gestió operativa dels sistemes d'informació

Família Solucions de lloc de treball i espais: integració de serveis tecnològics orientats al lloc de treball personal (perfils d'usuaris) i als espais de treball col·lectius (sales, aules, vehicles i seus). Integren serveis de comunicacions de veu fixa i mòbil, xarxa local, plataformes, maquinari (equipament de sobretaula, portàtil...), programari, serveis d'impressió i serveis de col·laboració

Família Solucions de país: gestió i explotació de solucions de telecomunicacions i radiocomunicacions amb desplegament en el territori

Família Solucions de connectivitat: integració de serveis de comunicacions de dades i de suport tècnic necessaris per dotar un edifici o ubicació geogràfica de les capacitats de suportar els serveis TIC requerits

Família Solucions de governança: serveis que es presten amb recursos propis o delegats del CTTI i consistents en la gestió específica d'algun àmbit, projecte, de caràcter puntual

Per donar resposta al procés de transformació cap a una Administració digital que està vivint la Generalitat de Catalunya i alhora donar un servei excel·lent que respongui a les seves necessitats tecnològiques i informàtiques, el CTTI ha desenvolupat una estratègia que va més enllà de la provisió i la governança TIC i que s'encamina a ser referents en l'àmbit de la transformació digital de la Generalitat.

Al mateix temps el CTTI està desplegant una estratègia que contempla la posada en marxa de nous serveis que donin resposta a noves demandes en l'àmbit d'aquesta transformació digital i incorpora també la transformació dels serveis que es presten actualment per enfocar-los a aquestes noves necessitats.

Per aquesta raó el CTTI necessita disposar d'una nova Cartera de Serveis que incorpori de manera estructurada i homogènia aquests serveis per tal d'oferir una proposta de valor coherent i competitiva a la Generalitat.

Els serveis requerits en aquesta licitació han de donar resposta a la construcció d'una Cartera de Serveis que doni resposta a aquesta necessitat i també a la seva publicació i comunicació.

Aquests serveis també han de donar resposta a la definició i posada en marxa del model de governs de la Cartera de Serveis que ha de garantir que a aquesta es manté i evoluciona segons les necessitat del CTTI tot tenint en compte el diferents àmbits de l'organització amb que està relacionada.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els serveis de suport al disseny i construcció de la Cartera de Serveis del CTTI s'estructuren en les activitats que es descriuen a continuació.

El desenvolupament d'aquestes activitats està previst que sigui seqüencial, sens perjudici que en la fase de conceptualització s'identifiqui la necessitat de desenvolupar el pla en un altre ordre.

2.1. Anàlisi dels serveis actuals

Aquestes activitats es corresponen a les activitats de definició i avaluació identificades a l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya (CTTI-2021-76).

Actualment el CTTI disposa d'una descripció del serveis que presta que es va estructurar d'acord amb les famílies de solucions que descriu l'Acord de Govern - GOV/8/2019. Disposa també d'un inventari dels serveis operatius associats als diferents contractes de serveis TIC que configuren en darrer terme les solucions TIC que presta el CTTI.

Al mateix temps, per donar resposta al procés de transformació cap a una Administració digital el CTTI s'ha organitzat per poder desplegar nous serveis en l'àmbit de la dada, la consultoria de negoci i la innovació, aquests darrers serveis tenen un nivell de consolidació i desplegament menys consolidat que a la resta de serveis.

Les direccions del CTTI encarregades del diferents serveis disposen de la informació associada al mateixos a diferents nivells.

Prenent com a base els conjunt de serveis que presta el CTTI caldrà fer una anàlisi de la situació actual tenint em compte tots els serveis que presta el CTTI i les diferents dimensions que s'hi relacionen, a mode d'exemple: model de negoci, serveis de proveïdor subjacents, gestió de la demanda, repercussió de costos del servei, model de gestió del servei, rols associats, retiment de comptes, cadena de valor...

L'anàlisi ha de tenir en compte, entre d'altres: les tendències del mercat en la provisió de serveis digitals, la possible demanda per part de la Generalitat, l'alineament amb l'estratègia dels serveis presents i futurs...

Per tal de realitzar aquesta anàlisi l'adjudicatari s'haurà de coordinar amb els diferents àmbits de l'organització responsables dels serveis per tal d'obtenir una visió el més acurada possible.

Un cop analitzada la situació actual caldrà fer un inventari dels serveis identificats juntament amb les diferents dimensions que s'hi relacionin. L'objectiu és, per una banda de disposar d'un inventari exhaustiu i per altra poder avaluar el nivell de completesa de cada servei; aquesta avaluació ha de permetre plantejar una estructura homogènia de serveis en la fase següent.

Els lliurables mínims d'aquesta fase del servei són: anàlisi general de la situació actual del serveis al CTTI, inventari de serveis amb les diferents dimensions identificades, anàlisi del nivell de completesa dels serveis inventariats, grau d'alineament dels serveis amb l'estratègia i una proposta de serveis no identificats susceptibles de desplegar.

2.2. Disseny de la Cartera de Serveis

Aquestes activitats es corresponen a les activitats de definició identificades a l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya (CTTI-2021-76).

En base a l'anàlisi de la fase anterior caldrà dissenyar l'arquitectura de la Cartera de Serveis, així com la informació concreta que cal associar a cada un dels serveis. L'objectiu es disposar d'una cartera que abasti els serveis que presta el CTTI, els que prestarà a mig termini i que permeti incorporar fàcilment nous serveis, ha de ser una arquitectura modular, escalable i flexible.

La informació concreta que cal associar a cada un dels serveis ha de tenir en compte tant la perspectiva del client i de l'usuari com la perspectiva interna del CTTI. Ha de ser una informació clara i entenedora pel client i que garanteixi la gestió eficient i efectiva dels serveis per part del CTTI.

Un cop definida l'arquitectura de la cartera caldrà identificar les mancances dels serveis actuals i elaborar un pla per disposar o construir tota la informació necessària de cada servei, i també per construir i desplegar els nous serveis que s'hagin pogut identificar.

Per tal de garantir el correcte manteniment i evolució de la cartera i també assegurar que els diferents àmbits de l'organització amb que està relacionada estan alineats en tot moment, caldrà definir un model de govern de la cartera de serveis que identifiqui com a mínim: mecanismes d'alta / baixa / modificació de serveis, mecanismes de reporting dels serveis amb diferents perspectives, interfícies dels serveis amb els diferents àmbits de l'organització (gestió de serveis, compra, gestió financera...) i els mecanismes d'alineament amb aquests, l'organització i els processos necessaris pel correcte govern...

Els lliurables mínims d'aquesta fase del servei són: els disseny de l'arquitectura i la informació específica associada a cada servei, el pla de construcció de la informació associada als serveis, el model de govern de la cartera de serveis i el pla de desplegament d'aquest model de govern.

2.3. Construcció de la Cartera de Serveis

Aquestes activitats es corresponen a les activitats de definició i implantació identificades a l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya (CTTI-2021-76).

En base a l'arquitectura i als elements d'informació associats al servei finalment aprovats juntament amb el pla de construcció de la cartera, l'adjudicatari elaborarà la informació necessària per cada servei i construirà la cartera de serveis.

L'adjudicatari s'haurà de coordinar amb els diferents àmbits de l'organització responsables dels serveis per tal de recollir la informació necessària, construir la que manqui i identificar aquells elements del servei que s'hagin de desenvolupar més enllà de l'abast d'aquest contracte com per exemple ajustos en sistemes d'informació o en procediments operatius.

Per tal de realitzar aquesta anàlisi l'adjudicatari s'haurà de coordinar no només amb els diferents àmbits de l'organització responsables dels serveis sinó que també amb els àmbits que tenen interfícies amb cada un dels serveis (gestió de serveis, compra, gestió financera...).

La recollida de la informació haurà de contemplar com a mínim les següents activitats: revisió de la documentació existent, entrevistes amb les persones relacionades amb cada servei i anàlisi dels processos de servei.

Els lliurables mínims esperats d'aquesta fase són la cartera de serveis amb tota la informació d'acord amb l'arquitectura d'informació aprovada i la publicació d'aquesta informació en el suport que estigui disponible en el moment de la finalització de la construcció.

També el pla d'acció per desenvolupar els elements dels servei que s'hagin de desenvolupar o ajustar més enllà de l'abast d'aquest contracte relacionat amb les interfícies que tenen els serveis

en diferents àmbits de l'organització. L'objectiu d'aquest pla es garantir que el serveis que presta del CTTI i la manera de funcionar de l'organització estiguin alineats.

2.4. Desplegament de la Cartera de Serveis

Aquestes activitats es corresponen a les activitats d'implantació i execució identificades a l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya (CTTI-2021-76).

Com a resultat de les fases anteriors es disposarà d'una Cartera de Serveis informada i publicada amb l'inventari dels diferents serveis i les seves característiques d'acord amb el disseny implementat, es disposarà també del model de govern per mantenir la cartera i també del pla d'acció per desenvolupar els elements relacionats amb les interfícies que tenen els serveis en diferents àmbits de l'organització.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar les accions de comunicació necessàries per posar a disposició Cartera de Serveis considerant les perspectives tant de de client dels serveis com dels equips responsables dels serveis.

Un dels objectius principals en la construcció de la Cartera de Serveis, es que aquesta estigui governada, actualitzada i que evolucioni d'acord amb el model de govern definit en les fases anteriors. L'adjudicatari haurà d'executar les accions definides i aprovades en el pla de desplegament d'aquest model de govern.

Pel que fa al pla d'acció per desenvolupar els elements relacionats amb les interfícies que tenen els serveis en diferents àmbits de l'organització, l'adjudicatari haurà de realitzar les activitats de seguiment i coordinació de les diferents iniciatives del pla, fent especial èmfasi en la gestió de riscos.

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 necessaris i específics relacionats amb el context de la present licitació.

Per a la prestació del servei es consideren, sense detriment de la proposta de l'adjudicatari, els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat, sens perjudici que les funcions identificades per cada perfil les pugui desenvolupar un altre d'acord amb el seu nivell d'expertesa.

- **Consultor/a especialista** aquest perfil haurà d'aportar lideratge, experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball. Es considera essencial la capacitat de relació i de gestió en aquest perfil, sent capaç d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors que participen en els processos i procediments del servei.

Aquest perfil ha d'aportar el coneixement expert i de propostes contrastades en l'àmbit dels serveis requerits, especialment pel que fa les activitats de definició, també una capacitat experta en la gestió de riscos.

Adicionalment, recau en aquesta funció la direcció adequada, eficient i en màxima qualitat del servei a través de la capacitat de diàleg, empatia i capacitat d'alineament tant les unitats del CTTI que gestionaran el servei com amb la resta d'actors implicats.

De la mateixa manera, podrà assumir el rol d'interlocutor principal i supervisarà la prestació del servei de suport, objectius i fites fixades de tots els àmbits del servei.

- **Consultor/a.** aquest perfil ha d'aportar experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball. Es considera essencial la capacitat de relació i de gestió en aquest perfil, sent

capaç d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors que participen en els processos i procediments del servei.

Aquest perfil ha d'aportar el coneixement expert i de propostes contrastades en l'àmbit dels serveis requerits, alhora que la conceptualització, documentació i manteniment de les propostes.

De la mateixa manera, podrà assumir les tasques de gestió operativa i d'interlocució amb els usuaris.

- **Consultor/a júnior**, aquest perfil participarà donat suport al consultor/a i al consultor/a especialista per tal de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de dels serveis requerits sobre tot pel que fa a les activitats relacionades amb l'àmbit de la gestió de la documentació, reporting i logística del servei.

Aquest perfil ha d'aportar enfoc a l'assegurament de la qualitat que garanteixi una bona execució del servei i òptims resultats finals.

L'equip mínim que es requereix per dur a terme el servei és el següent:

PERFIL	Dedicació
Consultor especialista	25%
Consultor	100%
Consultor júnior	100%
Cosultor júnior	50%

Aquest equip es considera de referència i el licitador podrà proposar enfocaments diferents quant a la distribució i el repartiment de funcions, no obstant, s'ha de respectar el nombre de perfils i la dedicació establerta.

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 realitzar el seguiment del servei d'aquest contracte tenint en compte tots els aspectes de gestió de riscos associats al servei, tals com la identificació, la prevenció, la mitigació.

A més a més, aquest seguiment del servei s'haurà de regir pels 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 dels lliurables durant el servei

Durant el període de vigència del contracte l'adjudicatari mantindrà una garantia de 6 mesos sobre els resultats dels treballs lliurats, comptats a partir de la data d'acceptació del lliurament 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.

3.6. Eines i llicències

Tot seguit es llisten les eines associades al servei i els productes que les suporten. El CTTI posarà a disposició de l'adjudicatari les llicències necessàries per al desenvolupament del servei.

Grup d'eines	Eina	Producte
Quadre de Comandament	QdC	Power BI
Sistema d'intel·ligència de negoci	INFOTIC	Microstrategy
Gestió d'incidències, consultes i peticions	PAUTIC	Helix ITSM de BMC
Gestió de projectes	AKISTIC	Clarity
Intranet CTTI	TEUA	Sharepoint de Microsoft

En el cas de proposar eines addicionals, 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, 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

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

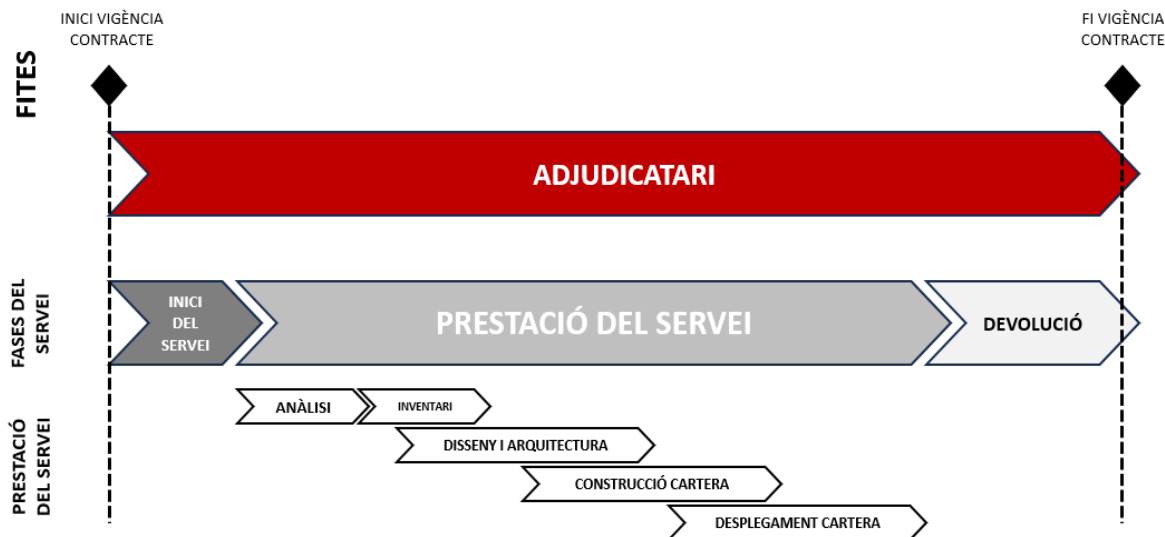


Figura 1: Fases del Servei

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

Aquesta fase s'estendrà durant un màxim d'1 **setmana** des de la data de signatura del contracte, si bé les ofertes podran reduir aquest termini.

La fase d'inici del servei es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTTI.

Durant l'inici del servei, el nou adjudicatari es posarà en contacte amb les diferents unitats del CTTI per començar les tasques de transferència de coneixement, i iniciar el servei.

- **Prestació:** Un cop finalitzada la fase d'inici del servei, l'adjudicatari executarà les tasques identificades a l'apartat descripció del servei i resumides a continuació. Les fases de la prestació de servei presenten una durada orientativa i no han de seguir un criteri seqüencial, si bé les ofertes poden modificar la proposta dins els 11 mesos establerts. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS.
 - Anàlisi i inventari: Fase que s'inicia en l'entrada en vigor del contracte i finalitza amb l'entrega dels lliurables mínims establerts en l'apartat anàlisi dels serveis actuals. La durada prevista per aquesta fase es de 3 mesos.
 - Disseny i arquitectura: Aprovats els lliurables mínims establerts en la fase anterior, s'inicia la fase de disseny i arquitectura que té una durada prevista de 3 mesos. Finalitzarà amb l'aprovació del model de govern de la cartera i el pla de desplegament de la mateixa.

- **Construcció de la Cartera:** Amb l'aprovació per part del CTTI dels lliurables mínims relacionats en l'apartat disseny de la cartera de serveis, s'inicia la fase de construcció de la cartera, amb una durada estimada de 3 mesos.
- **Desplegament de la Cartera:** Aquesta fase s'inicia un cop el CTTI hagi validat la cartera de serveis i finalitza amb l'execució de les accions definides en el pla de desplegament. La durada prevista d'aquesta fase és de 2 mesos.
- **Devolució:** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte. Aquesta fase, contempla una durada mínima de dues setmanes. L'adjudicatari realitzarà les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació cap al CTTI o cap a un eventual nou adjudicatari.

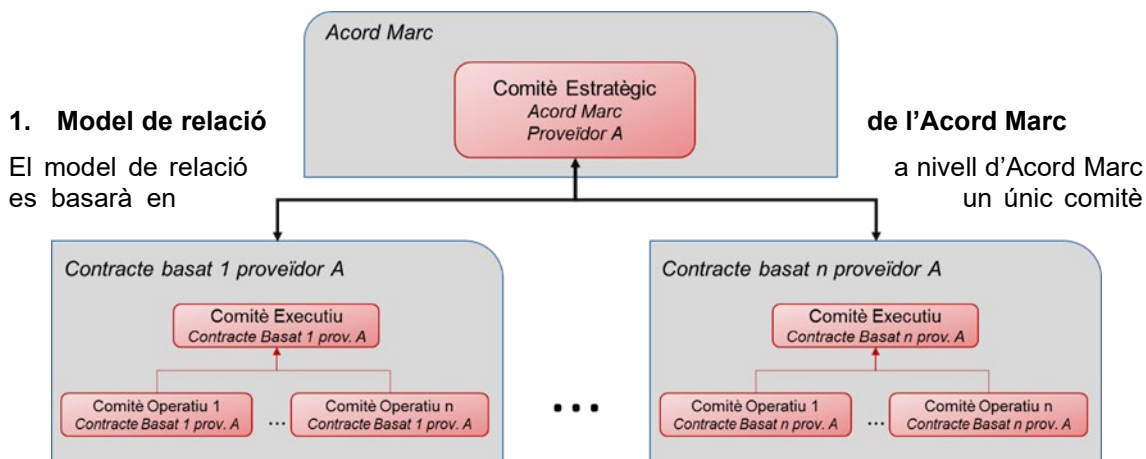
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

5. MODEL DE RELACIÓ

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

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

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



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 - Responsables del servei (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsable de l'àmbit client (si escau)	- Responsable de compte - Responsables de serveis - Responsables dels àmbits d'execució específics (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 en 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 globals 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 contractuales.
- Ser el responsable que el CTTI rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
- Ser el responsable que el proveïdor faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació.
-

2. Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc

El model de relació a nivell de contracte basat es durà a terme en dos únics comitès que gestionaran el nivell executiu i el nivell operatiu dels contractes basats.

2.1. Comitè Executiu del Contracte Basat

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

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

Títol		
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
Periodicitat	
Semestral o a petició del CTTI	

2.1.1.Estructura de responsabilitats

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

Responsable de serveis del contracte

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

2.2. Comitè Operatiu Contracte Basat

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

Títol		
Comitè Operatiu Contracte Basat		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsables del servei	NA	- Responsables operatius del servei

- Responsable del Contracte Basat (si escau)		- Responsable de serveis del contracte (si escau)
- Altres assistents (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		

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.

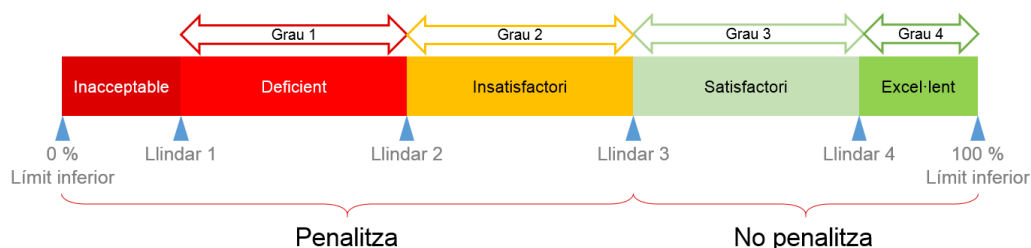
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

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 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.

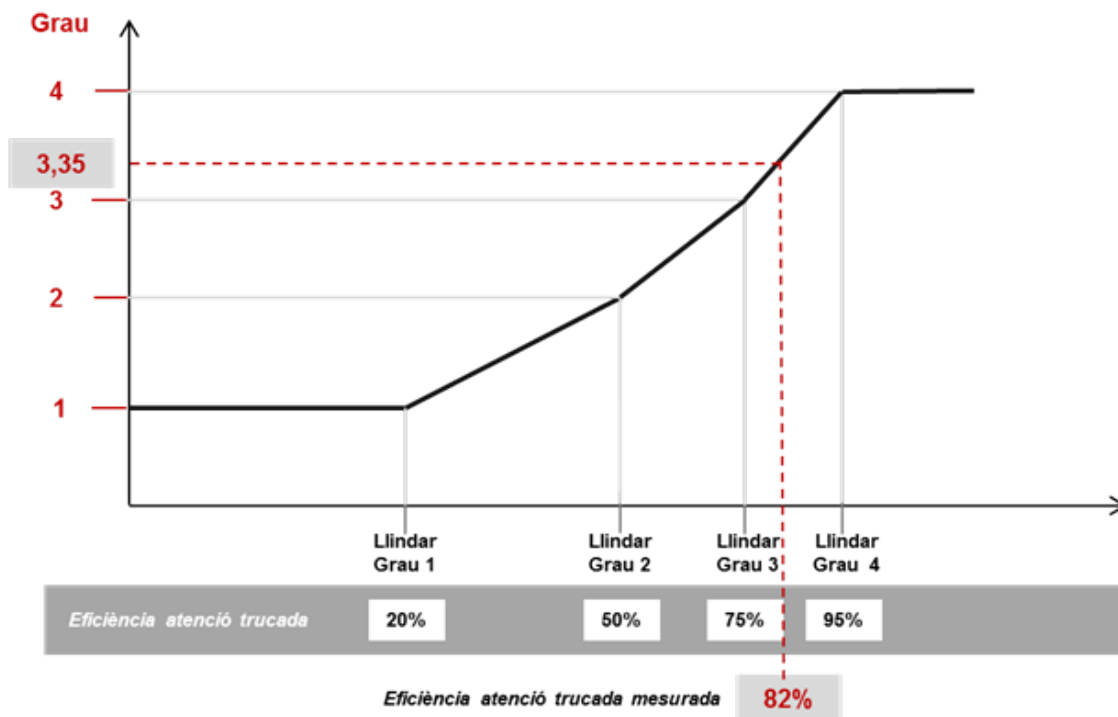
Exemple de càlcul:

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%*

- Llíndar Grau 2. El valor de l'indicador és 50%
- Llíndar Grau 3. El valor de l'indicador és 75%
- Llíndar 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 líndar del grau 3 sigui del 85%, mentre que en la fase d'execució el segon any ja sigui del 95% i el líndar 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.

6.4. 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.

6.5. Modificació dels indicadors i nivells de servei

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

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

6.6. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

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

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

Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
GEQ001	Pla de transició davant de la rotació de personal	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

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
QUA007	Qualitat del servei	Valoració de la qualitat d'acord amb el model establert dins de servei.	Qualitat	Percentatge de valoració molt positiva, o equivalent, del servei.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	40%	60%	80%	95%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de la qualitat del servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
ANS008	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	Gestió del nivells de servei	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.	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