



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT A LA CONCEPTUALITZACIÓ DEL PLA
ESTRATÈGIC DE DESPLEGAMENT I TRANSFORMACIÓ DIGITAL DE L'AGÈNCIA
DE SALUT PÚBLICA DE CATALUNYA, DEL DEPARTAMENT DE SALUT (TD-B012).**

Expedient núm.: CTTI/2025/32

1.	OBJECTE	3
2.	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR	3
3.	DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ.....	4
3.1.	Antecedents.....	4
3.2.	Requeriments	5
3.2.1.	Anàlisi de context.....	6
3.2.2.	Definició de l'estratègia.....	6
3.2.3.	Planificació del desplegament de l'estratègia.....	7
3.2.4.	Disseny del desplegament del pla estratègic. Transformació.....	7
4.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	8
4.1.	Equip i rols	8
4.2.	Calendari i horaris	9
4.3.	Ubicació	9
4.4.	Metodologia, estàndards i lliurables	10
4.5.	Seguiment del Servei	10
4.6.	Garantia.....	10
4.7.	Eines i llicències.....	10
5.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	12
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	13
6.1.1.	Característiques dels Indicadors.....	13
6.1.2.	Càlcul dels Indicadors.....	14
6.1.3.	Relació ANS	16
6.1.4.	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	16
6.1.5.	Modificació dels indicadors i nivells de servei	17
6.1.6.	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	17
7.	MODEL DE RELACIÓ.....	17
7.1.	Model de relació de l'Acord Marc.....	17
7.1.1.	Comitè Estratègic de l'Acord Marc.....	18
7.1.2.	Estructura de responsabilitats.....	19
7.2.	Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc.....	19
7.2.1.	Comitè Executiu del Contracte Basat.....	20
7.2.2.	Estructura de responsabilitats.....	21
7.2.3.	Comitè Operatiu Contracte Basat	21
Annex.	Detall Acords de Nivell de Servei	23

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de suport a la conceptualització del pla estratègic de desplegament i transformació digital de l'Agència de Salut Pública del Departament de Salut.

L'elaboració d'aquest pla s'emmarca en el full de ruta de l'Estratègia 3.0: Procés de desplegament del nou marc estratègic i operatiu de l'Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT).

El pla estratègic ha de proporcionar un marc de referència que permeti a l'organització definir el seu futur a llarg termini i establir una direcció clara per tal de garantir aconseguir-lo mitjançant iniciatives planificades, prioritzades i alineades que assegurin la millora de l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat dels serveis públics. Tenint en compte en tot moment els canvis tecnològics, socials i econòmics que es produeixen en l'entorn.

El disseny del pla estratègic haurà de posar focus en 4 àmbits principals:

Anàlisi de context.

Definició Estratègica: metodologia i mecanismes d'abordatge.

Planificació del desplegament de l'estratègia

Disseny del Pla de desplegament de l'estratègia.

El servei objecte d'aquesta licitació està contextualitzada en l'expedient CTTI-2021-76 que regeix l'Acord marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la generalitat de Catalunya.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

Els serveis a prestar s'emmarquen en el **LOT B: Serveis de suport a la transformació digital dels serveis públics al ciutadà, empresa i territori.**

Són objecte d'aquest lot els serveis de suport a la transformació digital dels serveis finalistes prestats per la Generalitat; que responen a una necessitat del ciutadà, de l'empresa, i/o del territori. Els serveis finalistes són aquells que tenen com objectiu aconseguir un impacte social i econòmic positiu; com per exemple, els serveis d'educació i formació, d'emergències i seguretat, d'esports, lleure i oci, de salut, de serveis socials o d'urbanisme, entre d'altres.

Aquests serveis de suport a la transformació digital dels serveis públics al ciutadà, l'empresa i/o el territori, podran abastar qualsevol de les següents activitats:

- **Activitats de definició**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu el disseny, la modelització i la planificació de la transformació; del tipus assessoraments; anàlisis; consultories; estudis; conceptualitzacions, disseny de models; optimitzacions; disseny de metodologies i marcs de referència; determinació de bones pràctiques, prospeccions de mercat, elaboració de plans (directors, de transformació, de capacitació digital, de comunicació, d'actuacions, d'implementació, etc.); disseny de serveis digitals basats en l'experiència del ciutadà i de l'empleat públic; anàlisi d'usos analítics; etc.

- **Activitats d'implementació**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com a objectiu la coordinació, el seguiment i la gestió del desplegament de la transformació; del tipus d'activitats de gestió de projectes, gestió del canvi, etc.

- **Execució**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com a objectiu la realització de les accions amb les quals s'assolirà la transformació; del tipus activitats d'execució de processos, d'administració d'eines, d'actualització d'informació i documentació; de realització de capacitacions digitals (com tallers "learn by doing" o elaboració de continguts digitals), d'elaboració de materials per a la comunicació (com p.ex. infografies, banners, notícies i vídeos); de captació de perfils digitals, de conducció de dinàmiques, de coaching; d'implementació d'observatoris, etc.

- **Avaluació**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com a objectiu valorar el nivell d'assoliment de la transformació i els resultats obtinguts, com auditories, plans d'avaluació, definició de mètriques, realització de mesures i de mecanismes d'obtenció del feedback de la ciutadania i dels empleats públics, etc.

Aquestes activitats es podran portar a terme sobre qualsevol dels àmbits d'actuació descrits en l'apartat 3.4. del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

3. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ

A continuació s'explica detalladament l'abast dels serveis de suport a la conceptualització exposant les diferents activitats a dur a terme en aquest contracte basat d'Acord Marc.

3.1. Antecedents

L'any 2017 el Consell de Direcció de la Secretaria de Salut Pública va iniciar l'Estratègia 3.0, un procés participatiu de redefinició estratègica i operativa amb els professionals que la conformen per repensar i transformar el model de funcionament com a agència de salut pública.

Per dur a terme aquest procés s'ha apostat per la metodologia de la Intel·ligència Col·lectiva, que implica processos oberts de participació voluntària dels professionals per tal d'obtenir, de les seves interaccions, respostes a diverses qüestions plantejades així com una sèrie d'idees i projectes innovadors que configuren el procés de desplegament de línies d'actuació del pla estratègic.

Així doncs, en el marc de l'Estratègia 3.0 s'han identificat els àmbits prioritaris d'actuació i s'han proposat i prioritzat diferents línies operatives per fer realitat el canvi de model.

Els primers instruments concrets sorgits d'aquest procés de cocreació del nou marc estratègic per al nou model d'organització són la creació de la Bústia d'Idees-BUDI, el Protocol de participació dels professionals de l'ASPCAT i la Guia per a la retenció i transferència del coneixement a l'ASPCAT.

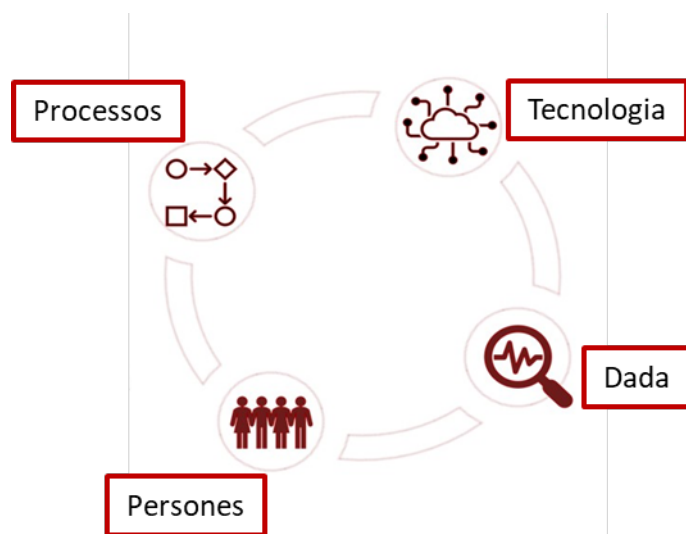
En aquest sentit, el poder disposar d'un pla estratègic de transformació digital és fonamental per a la futura Agència de Salut Pública de Catalunya i és per aquest motiu que s'ha plantejat la contractació dels serveis per a poder elaborar-lo. Aquest pla serà una línia més d'actuació en l'Estratègia 3.0 i completarà el marc d'actuació global lligat a tota la transformació.

En aquest enllaç podreu trobar informació sobre l'ASPCAT, àmbits d'actuació, publicacions, formació i recerca i actualitat: <https://salutpublica.gencat.cat/ca/inici/>

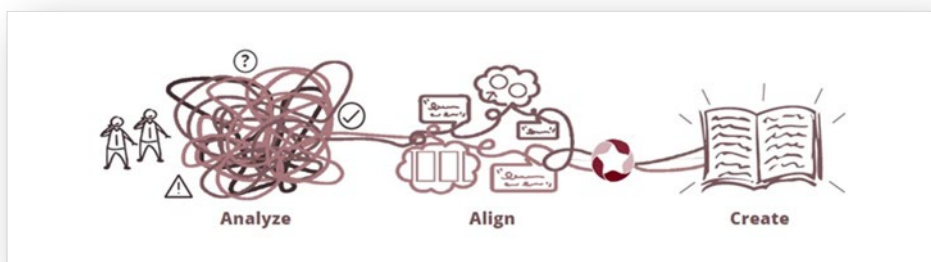
3.2. Requeriments

Els serveis de suport a la conceptualització del pla estratègic de desplegament i transformació digital de l'Agència de Salut Pública de Catalunya han de proporcionar un marc de referència que permeti a l'agència definir el seu futur a llarg termini i establir una direcció clara per tal de garantir-ne l'assoliment mitjançant iniciatives planificades, prioritzades i alineades que assegurin la millora de l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat dels serveis públics. Tenint en compte en tot moment els canvis tecnològics, socials i econòmics que es produeixen en l'entorn.

El disseny del pla estratègic ha de posar focus en **4 àmbits principals**: Organització/**Persones** (*cultura*), **Dada** (*presa de decisions*), **Processos** (*eficiència*) i **Tecnologia** (*palanca*).



I s'ha d'articular sobre els **4 eixos** detallats a continuació que contindran línies d'actuació amb els seus objectius específics:



3.2.1. Anàlisi de context

Es contemplaran en aquest anàlisi de context els següents elements:

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

Els lliurables mínims d'aquesta activitat del servei són, per una banda un document que determini el mètode que s'emprarà per tal d'aconseguir disposar d'un anàlisi de context que contempli els elements mencionat, per altra banda un lliurable per cada un dels elements. Finalment, documents o materials que detallin: mapa de processos, mapa d'aplicacions i sistemes TIC.

3.2.2. Definició de l'estratègia

A partir de l'anàlisi del context es definirà l'estratègia que estructurarà i planificarà el conjunt d'iniciatives a desenvolupar per assolir els objectius marcats. La definició contemplarà com a mínim les següents línies de treball:

- Definició i descripció de les palanques estratègiques. Són conjunt d'accions i iniciatives que estaran dissenyades per assolir els objectius estratègics, que permeten superar barreres, afrontar reptes i impulsar els canvis estratègics.
- Definició, classificació i detall de les iniciatives a portar a terme agrupades segons les palanques estratègiques.

Els lliurables mínims d'aquesta activitat són 2 documents, el primer que ha de determinar el mètode i metodologies que s'empraran per tal definir i descriure les

palanques estratègiques i el conjunt d'iniciatives. El segon que ha de recollir la descripció i definició de les palanques i de les iniciatives definides i classificades.

3.2.3. Planificació del desplegament de l'estratègia

La planificació de la implementació de les iniciatives que es desprenen de l'anàlisi de context, agrupades en eixos estratègics i definides en la fase de definició estratègica dependrà de la prioritització de les mateixes i conformarà el full de ruta de programes, projectes i actuacions en el marc temporal.

El disseny del pla estratègic posarà focus en 4 àmbits principals: Organització/Persones (cultura), Dada (pressa de decisions), Processos (eficiència) i Tecnologia (palanca). Aquest pla inclourà la descripció i definició del model de desplegament que permetrà fer la transició des del model actual de funcionament de l'ASPCAT al model òptim, implementant canvis progressius i priorititzant les actuacions en base una metodologia definida sense interrupció de servei. Els elements mínim que contindrà la planificació són:

- Descripció i definició del model de desplegament adaptat que permetrà dur a terme la transició des del model actual de funcionament al model òptim.
- Full de ruta de les iniciatives (incloent temps, costos i riscos)
- Definició, descripció i aplicació d'un model de prioritització de les iniciatives.

Els lliurables mínims esperats d'aquesta activitat són un document per cadascun dels 3 punts anteriors i addicionalment un document que reculli les activitats tecnològiques (Pla Director de Sistemes).

3.2.4. Disseny del desplegament del pla estratègic. Transformació.

Per tal de garantir la correcta implementació i desenvolupament del pla estratègic i assolir l'escenari desitjat en temps i forma, des d'un punt de vista metodològic, es demana dissenyar el model de desplegament del pla estratègic. Per a tal fi, l'adjudicatari haurà de considerar com a mínim els següents elements:

- Model d'execució de les iniciatives planificades
- Model de monitoratge amb mètriques i sistemes de seguiment.
- Model d'avaluació continua que asseguri l'alineament amb el pla estratègic i els seus objectius i inclogui metodologia d'ajustaments (riscos, costos, canvis, resultats, abast, temps, riscos, qualitat i recursos)
- Model de gestió del canvi.

Els lliurables mínims esperats d'aquesta activitat són per una banda, el model definit de desplegament del pla estratègic i per altra un document per cadascun

dels 4 punts anteriors i addicionalment un document que reculli les activitats relacionades amb la tecnologia.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Per defecte, s'atendran les condicions descrites el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2021-76 que regeix l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya.

4.1. Equips i rols

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.

- **Coordinador/a del servei (Cap de projecte).** S'encarregarà de l'interlocució principal i supervisarà la prestació del servei de suport, objectius i fites fixades.

Professional amb més de 6 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb els serveis requerits. Realitzarà funcions de direcció, planificació, control i supervisió de les activitats, dels projectes i dels equips assignats.

- **Consultor/a especialista.** Aquest perfil participa aportant lideratge, experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball. Es considera essencial la capacitat de relació i de gestió en aquest perfil, sent capaç d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors que participen en 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. Addicionalment, 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 amb les unitats del CTTI que gestionaran el servei com amb la resta d'actors implicats. De la mateixa manera, podrà assumir puntualment el rol d'interlocutor principal i supervisarà la prestació del servei de suport, objectius i fites fixades de tots els àmbits del servei.

Professional amb més de 6 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb els serveis requerits. Realitzarà per si mateix els informes, les activitats o els projectes que li són encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts, i marcarà les directrius que l'equip assignat ha de seguir per a realitzar aquestes activitats.

- **Consultor/a,** aquest perfil participarà en la concreció i la realització de les tasques dels serveis requerits, tals com activitats d'anàlisi, estudi, gestió de la documentació, reporting i logística del servei.

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

Cap de projecte	1 amb 20% de dedicació
Consultor/tècnic especialista	2 amb 100% de dedicació
Consultor	1 amb 100% de dedicació

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

4.2. Calendari i horaris

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 o de 8:00 h a 15:00 h si es tracta de jornada intensiva.

4.3. Ubicació

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

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

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

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

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

4.4. Metodologia, estàndards i lliurables

L'organització del treball i execució del servei s'haurà d'adequar a les metodologies, estàndards i lliurables establerts pel CTTI vigents en el moment de l'execució del servei.

L'adjudicatari haurà de determinar com s'adaptarà la metodologia, estàndards i lliurables en el seu model de servei, determinant per exemple quan aplicarà processos àgils i quan processos tradicionals.

L'adjudicatari pot proposar canvis a la metodologia, estàndards i lliurables amb l'objectiu de fer millores en el servei. Les propostes que aportin valor poden ser incorporades al context del marc de treball en qualitat i bones pràctiques del CTTI.

4.5. 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.

4.6. Garantia

Finalitzada la vigència del contracte, l'adjudicatari mantindrà una garantia de 6 mesos sobre els resultats dels treballs lliurats, assegurant que s'adeqüen a les especificacions establertes prèviament pel CTTI, i es compromet a esmenar qualsevol error que pogués aparèixer el mateix període sense càrrec addicional. Els viciis 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.

4.7. 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.

- Eines de col·laboració i compartició de documentació, Microsoft Teams com a eina col·laborativa i per compartir la documentació. L'adjudicatari tindrà a la seva disposició les eines que incorpora Microsoft Teams pel seguiment de tasques i projectes, com el Tasks del Planner i el To Do. Així com el Sharepoint corporatiu.

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:

- o L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
- o 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..).
- o 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.
- o 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.
- o 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.
- o 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.
- o 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.

5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

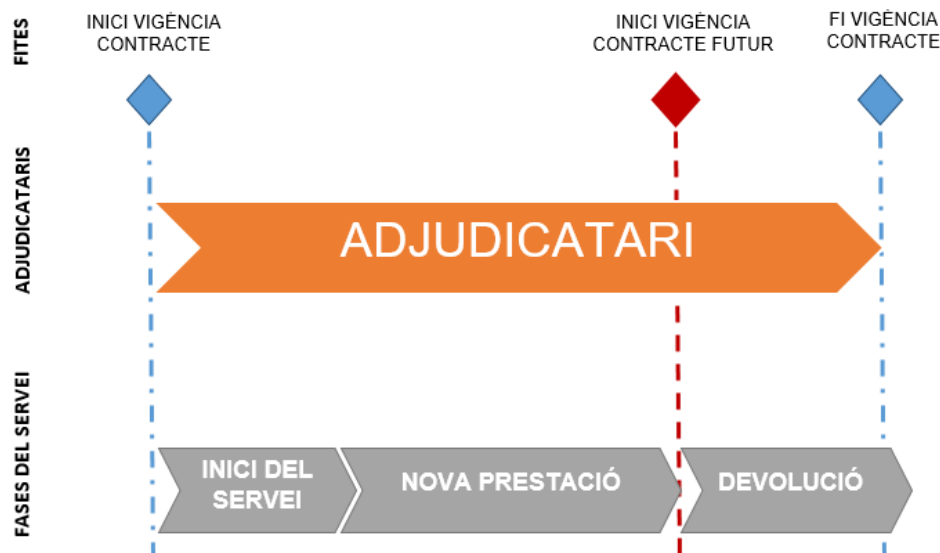


Figura 1: Fases del Servei

- **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 de **2 setmanes** 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.

- **Nova Prestació:** Un cop finalitzada la fase d'inici del servei, l'adjudicatari executarà les tasques identificades a l'apartat descripció del servei. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS.
- **Devolució:** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte. 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.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

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

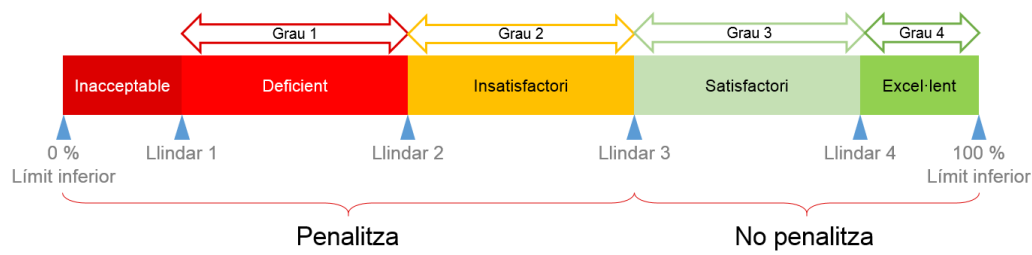
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

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

6.1.1. 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.

6.1.2. 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:

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

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.

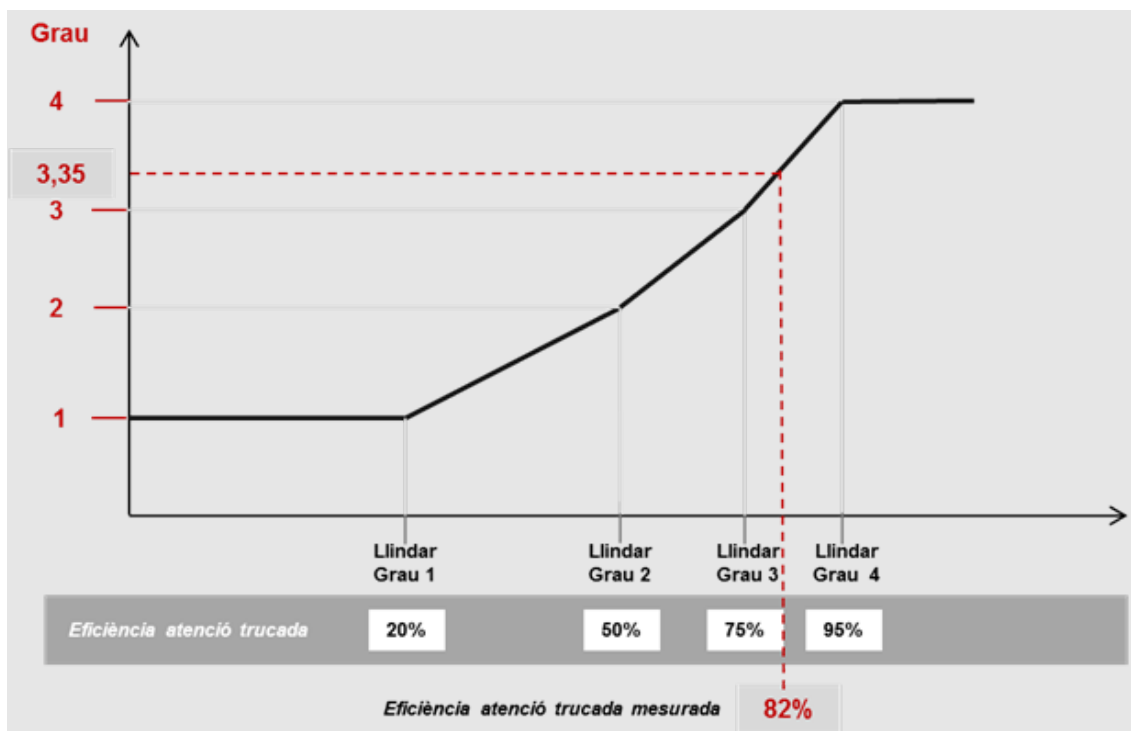
Per exemple, suposant els següents valors de llinars: *Llinar Grau 1* i el *Llinar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llinar Grau 3* pren valor 75% i *Llinar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llinar inferior” pren valor 20%, el “Valor llinar superior” 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 llindar del grau 3 sigui del 85%, mentre que en la fase d'execució el segon any ja sigui del 95% i el llindar del grau 4 passi a 98%.

6.1.3. Relació ANS

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

6.1.4. 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.

6.1.5. 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.

6.1.6. 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.

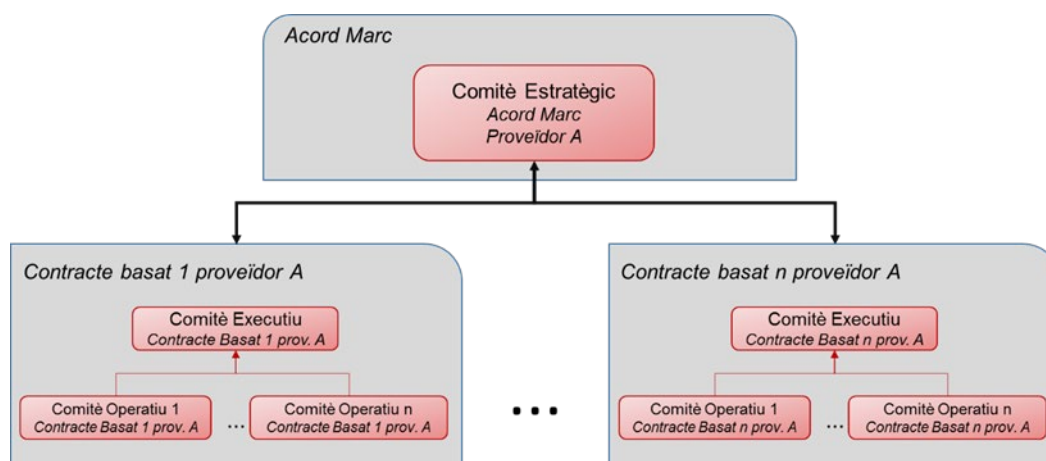
Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase de prestació en transició.

7. MODEL DE RELACIÓ

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

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

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



7.1. Model de relació de l'Acord Marc

El model de relació a nivell d'Acord Marc es basarà en un únic comitè el qual serà l'òrgan

central de la relació entre el CTTI i cada una de les empreses adjudicatàries dels contractes basats i que es constituirà a partir de la primera adjudicació d'un contracte basat a una empresa homologada.

Els assistents a aquest comitè per part de l'adjudicatari hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos i acords que es prenguin en el comitè.

7.1.1. 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 als 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 bastats, 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	

7.1.2. 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 rebí els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
- Ser el responsable que el proveïdor faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació.

7.2. 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.

7.2.1. 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		
<i>CTTI</i>	<i>Generalitat</i>	<i>Proveïdor</i>
- 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 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	

7.2.2. 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.

7.2.3. Comitè Operatiu Contracte Basat

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

Títol		
Comitè Operatiu Contracte Basat		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsables del servei - Responsable del Contracte Basat (si escau) - Altres assistents (si escau)	NA	- Responsables operatius del servei - Responsable de serveis del contracte (si escau)
Objectius		
- Realitzar el seguiment i control de l'operació i provisió dels serveis del contracte basat. - Fer el seguiment dels ANS del contracte basat. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.		

- Identificar possibles millores detectades en el servei per escalar al comitè executiu. - Identificar possibles canvis detectats en el servei per escalar al comitè executiu. - Identificar possibles riscos 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	

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