



Plec de prescripcions tècniques particulars que regeix el contracte d'obra de desmantellament de centres emissors en desús

Expedient núm.: CTTI/2024/245

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 DE LES TASQUES A REALITZAR	3
2.1.	Excepcionalitats	5
2.2.	Llicències i permisos d'obra	5
2.3.	Certificats finals d'obra	6
2.4.	Gestió Mediambiental i de Residus	6
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DE L'OBRA	7
3.1.	Condicions generals	7
3.2.	Equip tècnic	7
3.3.	Calendari i horari	7
3.4.	Garantia	8
4.	FASES DE L'EXECUCIÓ DE L'OBRA	9
5.	MODEL DE GOVERNANÇA	10
	Òrgans de Gestió (Comitès)	10
	Estructura de responsabilitats	12
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	14
6.1.	Característiques dels Indicadors	14
6.2.	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	14
6.3.	Modificació dels indicadors i nivells de servei	15
6.4.	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	15
6.5.	Detall dels Acords de Nivell de Servei	15

1. OBJECTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) té per objecte l'enumeració i descripció de les condicions i característiques a les quals s'ha d'ajustar l'execució del contracte relatiu a les obres de desmantellament d'un conjunt d'emplaçaments de radiocomunicacions, titularitat del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), que han quedat en desús al llarg dels anys.

Es tracta d'emplaçaments de radiocomunicacions, també anomenats centres emissors (CE), que són titularitat del CTTI, fruit de traspassos des de diferents entitats de la Generalitat de Catalunya, en el moment de la creació del CTTI. Aquests traspassos inclouen la titularitat de la infraestructura (torre i caseta) i en alguns casos també del terreny on s'ubiquen.

Degut a les millores en la tecnologia i canvis en la planificació dels serveis, entre d'altres causes, aquests emplaçaments s'han anat quedant sense serveis allotjats i, addicionalment al pas del temps i l'obsolescència de les infraestructures, es tracta d'emplaçaments en desús.

Per tant, un cop analitzada la situació, i consultades les diferents àrees del CTTI que poguessin estar interessades en allotjar-hi serveis, es considera que és necessari el desmantellament d'aquest conjunt de centres emissors.

Els centres emissors objecte d'aquestes obres de desmantellament són els següents:

- Cruïlles (Baix Empordà)
- Omells de Na Gaia (l'Urgell)
- Bagà (Berguedà)
- Campament de Tor (Alta Ribagorça)
- Pont d'Armentera (Alt Camp)
- Tossa de Mar (La Selva)
- Vimbodí (Conca de Barberà)

2. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES A REALITZAR

A continuació s'enumeren, d'una forma general, les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari a cadascun dels centres emissors, ja que, segons la situació de cadascun d'ells, existeixen certes especificitats:

- Cruïlles (Baix Empordà): Desmantellament de torre i caseta.
- Omells de Na Gaià (l'Urgell): Desmantellament de torre i caseta.
- Bagà (Berguedà): Desmantellament de torre i trasllat de la caseta a una nova ubicació.
- Campament de Tor (Alta Ribagorça): Desmantellament torre i caseta.
- Pont d'Armentera (Alt Camp): Desmantellament de torre i caseta.
- Tossa de Mar (La Selva): Desmantellament de torre.
- Vimbodí (Conca de Barberà): Desmantellament de torre.

El CTTI com a propietari de les instal·lacions a desmantellar, ha gestionat i comprovat la baixa del servei elèctric existent a cadascun dels centres emissors. Tanmateix, en el moment de l'execució de l'obra, per seguretat de les persones treballadores, l'adjudicatari ha de comprovar la no existència de corrent elèctric en el recinte, i si s'hi detecta subministrament elèctric, tindrà l'obligació d'avisar al CTTI perquè realitzi les gestions pertinents.

L'abast del desmantellament del CE inclou tots aquells elements que es troben dins el recinte, ubicats dins d'una parcel·la, que són principalment una edificació d'obra tradicional per encabir-hi els serveis de telecomunicacions juntament amb l'equipament interior, una torre auto suportada de gelosia metàl·lica, la instal·lació disposa de nínxol de comptadors i consta de tots aquells elements perimetrals que componen el tancament del recinte (tanca de filat metàl·lic i muret).

Cadascun dels centres emissors presenta certes particularitats que no tenen perquè coincidir entre ells, per exemple alguns disposen de casetes d'obra i altres casetes metàl·liques. Les tasques a executar es detallen en els projectes tècnics que facilitarà el CTTI a l'adjudicatari. Aquests projectes han estat redactats per una enginyeria a petició del mateix CTTI.

L'adjudicatari, per tal de portar a terme les activitats descrites anteriorment, caldrà que tingui en compte, com a mínim, les tasques que a continuació s'indiquen:

- En primer lloc, caldrà comprovar que no arriba subministrament elèctric de la companyia elèctrica el comptador del centre i així poder treballar amb seguretat.

Un cop que el centre a desmantellar està desconnectat de la xarxa elèctrica es procedirà amb el seu desmantellament, a continuació es defineix un llistat de punts com a guia:

- Es procedirà a la desconexió del cablejat de la línia soterrada d'interconnexió amb el quadre elèctric a l'interior de la caseta. A continuació, es retirarà la instal·lació elèctrica i d'il·luminació de la caseta, (armari elèctric amb tot l'aparellatge, descarregador atmosfèric, pont de comprovació de terres, lluminàries interiors i exterior, cèl·lula fotoelèctrica i crepuscular, canaletes de PVC i tipus rejiband, entre d'altres).
- Es desmuntaran els equips auxiliars existents a l'interior de CE, com poden ser, aire condicionat, detectors d'incendi detectors del tipus iònic i termovelocimètric, extintor d'incendis, llanterna, tauleta, tamboret, escombra, recollidor, marcador analògic i telèfon, safata tipus rejiband que comunica torre amb caseta, entre d'altres.
- Es desmuntaran els equips electrònics de tercers que puguin haver quedat en el interior de la caseta o instal·lats a la torre.
- Es desmuntarà l'estructura metàl·lica de suport de les antenes: parallamps, farratges, cargols, volanderes i rosques, baixants de terra, entre d'altres.
- Un cop neta la torre es procedirà al seu desmuntatge per trams.
- Es traurà la porta d'accés al recinte pivotant.

- Es traurà la porta d'accés de la caseta.
- Es desmuntarà la tanca de filat metàl·lic que envolta el CE.
- Es desmuntarà l'edificació (caseta) de construcció de formigó armat prefabricat procedint de dalt a baix.
- S'enderrocarà part del mur perimetral de contenció de terres juntament amb les cunetes per l'aigua, fins a una alçada de -0,5 m de la cota natural del terreny.
- Caldrà adequar el terreny a l'entorn més proper, executant la restitució vegetal i paisatgística corresponent.
- Es transportarà tota la runa fins a un abocador autoritzat.
- Els materials que es pretenen traslladar (torre, caseta, els equips de l'interior de la caseta i connexions) en principi es consideren no aprofitables, en cas de voler reutilitzar algun element de la instal·lació haurà de ser degudament empaquetat, etiquetat, i transportat carregat a camió, transportat fins a dipòsit on haurà de ser descarregat i emmagatzemat.

Aquestes tasques que s'indiquen són les mínimes previstes, però caldrà executar cada cas segons allò descrit en els projectes tècnics. Això no limita a que l'adjudicatari pugui aportar millores al procediment i tasques addicionals que millorin l'entorn i els acabats de les tasques.

2.1. Excepcionalitats

Com ja s'ha dit la majoria dels treballs consten en desmantellar conjunts d'obra de caseta més torre, però existeixen els casos excepcionals que a continuació es detallen:

- BAGÀ: La caseta del CE BAGÀ es reutilitzarà, per tant, caldrà realitzar el trasllat de la mateixa fins a la ubicació del CE de LA POBLA DE CLARAMUNT (Anoia). L'ADJUDICATARI es farà càrrec del traslladat i la instal·lació de la caseta a la nova ubicació.
- VIMBODÍ: es va acordar amb el propietari que només es desmantellarà la torre. Pel que fa a la caseta, la propietat li ha donat ús i no caldrà retirar-la.
- TOSSA DE MAR: la caseta pertany a l'ajuntament, a més es tracta d'un emplaçament singular, ja que la caseta està integrada amb l'entorn del castell, i per tant només es retiraran els elements de la instal·lació i la torre.

2.2. Llicències i permisos d'obra

L'adjudicatari tramitarà i assumirà el cost de totes aquelles llicències i permisos d'obra necessaris davant dels ajuntaments o qualsevol altra entitat o administració pública.

El CTTI, en aquells casos que sigui necessari, es compromet a col·laborar en l'obtenció d'aquests permisos i llicències, fent aquelles gestions que facilitin la seva tramitació per part de l'adjudicatari.

2.3. Certificats finals d'obra

L'adjudicatari, un cop finalitzada cada obra, haurà de certificar la finalització de cadascun dels desmantellaments amb un document on s'indiquin les següents dades mínimes:

- Data d'execució de les obres.
- Fotografies d'abans de començar les obres.
- Fotografies un cop finalitzat el desmantellament.
- Inventari dels residus generats.
- Incidències, en cas d'existir.

L'entrega d'aquest document es realitzarà, màxim, 7 dies després de finalitzar cadascun dels desmantellaments. L'entrega es farà per correu electrònic a l'adreça indicada pel CTTI.

Un cop aprovat pel CTTI, aquest certificat se signarà digitalment per ambdues parts, adjudicatari i CTTI.

2.4. Gestió Mediambiental i de Residus

L'ADJUDICATARI serà el responsable i es farà càrrec de transportar i descarregar a un abocador autoritzat de tots els materials extrets o generats per l'obra, d'acord amb les condicions detallades en els projectes tècnics facilitats pel CTTI:

L'execució de la instal·lació modifica l'estat del lloc on es troba. S'haurà de procedir, en cas de produir-se, la retirada de:

- Restes de materials.
- Residus de formigó.
- Restes de ferralla, xapes, bigues, etc.
- Cartons, papers, embalatges.
- Restes de material electrònic.

Tots aquests elements es portaran a l'abocador més proper, en conformitat amb la Normativa vigent (RD 105/2008 de l'1 de febrer (BOE 13/02/2008)).

Es dona compliment al Decret 89/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Programa de gestió de residus de la construcció de Catalunya (PROGROC), es regula la producció i gestió dels residus de la construcció i demolició, i el cànon sobre la deposició controlada dels residus de la construcció.

La retirada de residus perillosos, en cas de produir-se:

- Restes de pintura i els seus envasos: abocaments de pintura o del seus dissolvents.
- Olis usats i abocaments d'oli.

Es realitza a través de gestors autoritzats.

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DE L'OBRA

3.1. Condicions generals

- L'empresa adjudicatària ha de garantir que les obres que presti compleixin la normativa legal vigent en cada moment.
- El cost de les contractacions a tercers haurà d'incloure's en el preu de l'oferta de licitació. I el CTTI no haurà d'incórrer en cap cost addicional a l'adjudicat.
- L'ADJUDICATARI haurà de mantenir lliure d'obstacles i d'objectes les vies d'evacuació i d'emergència de les dependències del CE mentre desenvolupi les seves tasques i avisar en aquells casos on detecti anomalies al respecte.
- L'adjudicatari haurà de mantenir lliures d'obstacles, objectes i vehicles aquells camins i vies d'accés al CE, ja siguin d'ús públic o privat, procurant no entorpir la circulació d'altres usuaris de les vies, a no ser que sigui imprescindible ocupar-los.

3.2. Equip tècnic

L'adjudicatari haurà de disposar de tots els mitjans humans i materials necessaris per a portar a terme aquesta obra amb els nivells de qualitat requerits.

Segons allò descrit als projectes tècnics, en l'execució de les obres, cal que l'adjudicatari disposi del següent personal:

- Cap d'obra (cap de projecte)
- Operaris especialitzats en la realització d'enderrocs
- Conductors de maquinària
- Operadors de grua per al transport horitzontal

3.3. Calendari i horari

Les obres es duran a terme segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya.

L'horari laboral serà l'establert per l'adjudicatari, segons necessitats de llum diürna per a l'execució de les obres i altres condicionants com per exemple logística de la maquinària o la climatologia.

La comunicació amb el personal CTTI es realitzarà en dies laborables, de dilluns a divendres, i en l'horari comprès entre les 8:00h i les 17:00h.

3.4. Garantia

Durant el període de vigència del contracte l'adjudicatari mantindrà una garantia de 12 mesos sobre els resultats dels treballs lliurats, comptats a partir de la data d'acceptació del lliurament (o fins a un màxim de 6 mesos una vegada finalitzat el contracte), assegurant que s'adeqüen a les especificacions establertes prèviament pel CTTI, i es compromet a esmenar qualsevol error que pogués aparèixer el mateix període sense càrrec addicional. Els vicis ocults o errors que es detectin durant el període de garantia, i es refereixin a les obres que s'han dut a terme 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 de l'obra de 3 mesos. El proveïdor haurà de prestar al CTTI serveis d'assistència addicionals durant el període de garantia de la devolució de l'obra, en cas de ser sol·licitat.

4. FASES DE L'EXECUCIÓ DE L'OBRA

Els licitadors hauran de presentar un pla per l'execució de l'obra que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

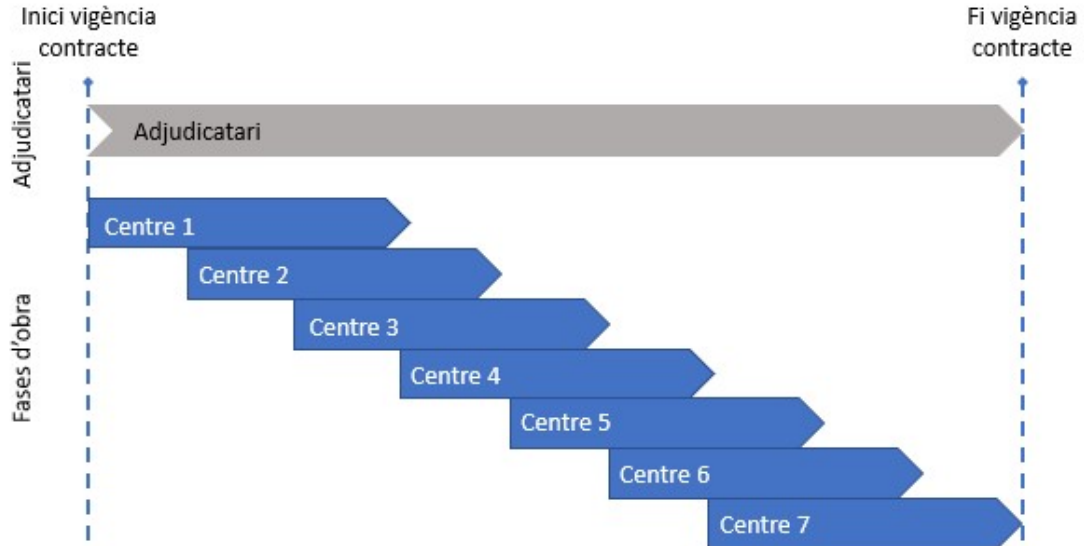


Figura 1: Fases d'execució de l'obra

La durada del contracte es preveu en un màxim de 12 mesos, aquesta temporalitat es pot veure reduïda segons l'oferta presentada per l'adjudicatari.

Com que es tracta d'una obra puntual que es cobrirà totalment amb aquest contracte, no és necessari definir un procés de devolució del servei ni de transició entre adjudicataris.

5. MODEL DE GOVERNANÇA

Nivell Operatiu

Aquest nivell té com a objectiu l'operació diària de l'obra segons els procediments desenvolupats i tractar les problemàtiques específiques que afectin dur a terme l'obra .

Òrgans de Gestió (Comitès)

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

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

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

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

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

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

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

Comitè Executiu

Format pel responsable de compte i de l'obra, així com els representants que el CTTI determini.

Títol	
Comitè Executiu	
Participants mínims	Objectius / Temes
CTTI	<ul style="list-style-type: none"> - Marcar les directrius tàctiques del contracte. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants de seguretat (riscos, incidents del període, projectes en curs). - Informar i proposar al comitè estratègic les possibles modificacions del contracte que s'hagin de dur a terme. - Realitzar el seguiment i control global de l'operació i execució de l'obra d'acord als acords de nivells de servei definits. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment de l'obra i escalar-les al comitè estratègic.
<ul style="list-style-type: none"> - Responsable del contracte - Responsable de l'obra - Altres assistents (si escau) 	
Generalitat	
<ul style="list-style-type: none"> - Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau) 	
Proveïdor	
<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de compte - Responsables de l'obra - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau) 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Acordar els quadres de comandament del contracte. - Realitzar el seguiment i control global de l'operació i execució de l'obra d'acord amb els acords de nivells de servei definits. - Traslladar les directrius tàctiques al nivell operatiu. - Planificar, prioritzar i revisar les activitats. - Fer el seguiment de les obligacions contractuals i del model econòmic del contracte. - Desenvolupar propostes d'innovació en línia amb l'estratègia transversal del CTTI.
Entrades	Sortides
<ul style="list-style-type: none"> • Informes i quadres de comandament de seguiment de l'obra. • Actes comitès operatius . • Actes comitès operatius de seguretat. • Decisions a prendre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta (signada entre les parts). • Decisions preses. • Propostes al comitè estratègic
Periodicitat	
<ul style="list-style-type: none"> • A petició del CTTI. 	

Comitè Operatiu

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

Títol	
Comitè Operatiu	
Participants mínims	Objectius / Temes
CTTI	<ul style="list-style-type: none"> - Realitzar el seguiment i control global de l'operació i execució de l'obra d'acord als ANS. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Realitzar el seguiment de l'operació diària de l'obra, i verificar la correcta gestió de peticions, canvis, problemes i incidents. - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament de les obres. - Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en l'execució de les obres. - Escalat de possibles millores detectades en l'execució de les obres. - Tractament de les problemàtiques específiques. - Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia i necessitat de negoci del departament o entitat.
<ul style="list-style-type: none"> - Responsable d'obra - Responsable contracte (si escau) - Altres assistents (si escau) 	
Proveïdor	
<ul style="list-style-type: none"> - Responsables de l'obra - Responsables operatius de l'obra 	

Entrades	Sortides
<ul style="list-style-type: none">- Informes operatius de seguiment de l'obra.- Anàlisi i propostes de millora.- Decisions a prendre.	<ul style="list-style-type: none">- Acta amb decisions preses.- Propostes al comitè executiu.- Nous procediments operatius.
Periodicitat	
<ul style="list-style-type: none">- Mensual o a petició del CTTI.	

Estructura de responsabilitats

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

L'empresa licitadora haurà de presentar un esquema organitzatiu correctament dimensionat que assegurï la cobertura de l'obra requerida.

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

Responsable de compte

Aquesta figura és única per proveïdor. És la figura de referència per tots els contractes entre el CTTI i el proveïdor i el darrer responsable de la prestació del conjunt d'obres i projectes del proveïdor. El responsable de compte ha de tindre capacitat decisòria sobre l'obra, especialment en el cas de les UTE's. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió de l'obra i fins a la devolució d'aquesta. 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 de l'obra que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.

Entre les seves responsabilitats es destaquen:

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

Responsables de l'obra

El proveïdor assignarà un responsable per cadascuna de les obres a executar tenint en compte els eixos del model de relació. Per tal de garantir l'assoliment de l'objectiu del model de disposar d'un servei totalment alineat a les necessitats dels diferents departaments i entitats, en el cas que l'obra requereixi incorporar l'eix de relació d'àmbit departamental del model de relació, el proveïdor haurà d'assignar un responsable d'obra específicament a cada departament o entitat al que presti l'obra. Haurà també d'assignar un responsable d'obra des de la perspectiva transversal d'aquest. Les seves principals responsabilitats són:

- La gestió i seguiment diari de l'obra, així com la resolució de conflictes i redimensionament temporal o permanent d'aquest.
- Manteniment del registre de l'evolució de l'obra per a posteriorment poder elaborar els informes de l'obra i justificar el compliment dels ANS.
- Seguiment i control dels recursos assignats a l'obra.
- Analitzar qualsevol desviació i situacions de gravetat dins la qualitat, terminis o abast de l'obra.
- A nivell transversal, realitzar el control de costos, l'estimació d'esforços i el seu seguiment.
- A nivell transversal, analitzar les modificacions en abast i cost de l'obra que es puguin derivar i interpretar aquestes modificacions respecte dels contractes vigents. En cas que no impliquin una modificació contractual, ser el garant de formalitzar i implementar internament a la seva organització els acords presos.
- Assegurar la bona col·laboració entre els diferents proveïdors amb qui s'han de relacionar per tal de millorar l'execució final de l'obra.

Responsable de control de gestió

És la figura que consolidarà i aportarà al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada d'acord amb el coneixement del model), que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida del contracte. Serà 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.

Responsable jurídic

Serà l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídica-legal per totes les obres/contractes prestats pel proveïdor. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte als contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuals.

Responsable de facturació

Haurà de facilitar 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. Vetllarà i assegurarà que el proveïdor:

- Facilita la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI.
- Presenta la factura, i el detall per cada element / concepte dels imports facturats, adequant-se als següents criteris:
 - o Detall complet de tots els elements de cost facturats, identificant les unitats mínimes de cost.
 - o Tipificació i codificació dels elements de cost facturats.
 - o El format de codificació i criteris de tipificació es validaran de forma conjunta.
- Col·labora en el procés de la conciliació.

Responsable de projectes

És el responsable d'assegurar la visió global del seguiment dels projectes adjudicats al proveïdor. Serà responsabilitat d'aquesta figura transmetre i coordinar l'aplicació de la metodologia establerta pel CTTI per la gestió de projectes en el proveïdor.

Responsable d'operació de suport i de provisió del servei

És el responsable del compliment dels processos de gestió de peticions, incidències, coneixement, problemes i esdeveniments (suport). Com a principals funcions haurà de:

- Assegurar la presa de decisió operativa directa entre CTTI i la seva organització.
- Assegurar una bona relació i coordinació entre els equips sota la seva responsabilitat per tal de complir les activitats associades a tots els processos de gestió definits, i amb responsabilitat sobre l'empresa.

Responsable de qualitat

Serà responsable de:

- Assegurar l'existència d'un pla de qualitat pels projectes.
- L'assegurament de la qualitat.
- La verificació de l'execució del control de la qualitat.

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 executar l'obra requerida 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 de l'obra 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 d'execució de l'obra amb la seva facturació.

6.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- 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,...).
- Fórmula de càlcul/eines. 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.
- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de l'indiar objectiu definit.

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

Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los com a mínim trimestralment amb el detall i format que requereixi el CTTI.

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

6.3. Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de l'execució de l'obra, 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 d'execució.

6.4. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits seran d'obligat compliment al llarg del contracte.

6.5. Detall dels Acords de Nivell de Servei

Nom	Descripció	Fórmula de càlcul/Eines	Periodicitat	Penalització màxima
Temps d'execució de les obres	Mesos emprats en l'execució de les obres de desmantellament	Incompliment del termini de finalització de les obres.	Al final de contracte	S'aplicarà un 10% de penalització sobre l'import total adjudicat