



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE PEL SERVEI DE SUPORT A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DELS
SERVEIS D'IGUALTAT I FEMINISME QUE OFEREIX EL DEPARTAMENT
D'IGUALTAT I FEMINISME A LA CIUTADANIA**

Expedient núm.: CTTI/2025/80

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

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

Índex de clàusules i annexos

1.	OBJECTE.....	3
2.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	3
2.1.	Consultoria i reenginyeria dels processos de negoci	5
2.2.	Suport en la creació i gestió de la cartera de projectes i evolutius.....	9
2.3.	Suport en la gestió del canvi i comunicació.....	10
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	12
3.1.	Equip tècnic.....	12
3.2.	Calendari i horari	13
3.3.	Ubicació.....	13
3.4.	Seguiment del Servei.....	13
3.5.	Garantia	13
3.6.	Eines i llicències	14
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	16
4.1.	Pla de devolució del servei	16
5.	MODEL DE RELACIÓ	18
5.1.	Model de relació de l'Acord Marc	18
5.2.	Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc.....	20
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	22
6.1.	Característiques dels Indicadors.....	23
6.2.	Càlcul dels Indicadors.....	23
6.3.	Relació ANS.....	25
6.4.	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	25
6.5.	Modificació dels indicadors i nivells de servei	26
6.6.	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei.....	26
	Annex. Detall Acords de Nivell de Servei.....	27

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de suport a la transformació digital dels serveis d'igualtat i feminisme que ofereix el Departament d'Igualtat i Feminisme (IFE) a la ciutadania.

La finalitat del servei a contractar és donar suport a la transformació digital dels serveis que s'ofereixen directa o indirectament a la ciutadania, tant des de la Direcció General d'Eradicació de Violències Masclistes (DGEVM), Direcció General de Cures, Organització del Temps i Equitat en els Treballs (DGCOTET), Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+ (DGPPLGBTI), com des de l'Institut Català de les Dones (ICD) del Departament d'IFE.

El servei ha d'incloure les activitats que siguin necessàries per a garantir la re-definició dels processos que componen els serveis d'igualtat i feminisme, segons les directrius marcades des de la capa directiva del Departament i amb tal d'aconseguir assolir els reptes de la transformació digital.

És necessària una transformació digital, definint una nova manera de treballar, dotant al Departament d'IFE d'eines tecnològiques per fomentar el canvi i oferir més valor a través de diferents Sistemes d'Informació amb els quals es pugui garantir l'increment en la qualitat, eficàcia i eficiència de les tasques que realitzen les professionals que formen part de tot l'ecosistema de serveis socials en l'àmbit d'igualtat i feminisme, tant aquelles que desenvolupen les seves activitats des del propi Departament d'IFE, com al servei que rep la ciutadania des del món local.

En aquest ordre, el servei a contractar ha de contemplar les funcions de definició dels requeriments necessaris en quan a l'adaptació dels processos de negoci d'IFE que donen cobertura als serveis socials d'igualtat i feminisme, amb tal de poder integrar-se amb el Sistema d'Informació que existeix al Departament de Drets Socials i Inclusió, l'eSocial, i totes les seves dimensions. Derivat d'aquestes integracions, s'hauran de definir les necessitats de possibles nous Sistemes d'Informació.

El detall de les activitats a realitzar per cadascun dels àmbits es descriu en l'apartat següent "2. Descripció del servei", d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (en endavant, PPTP).

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

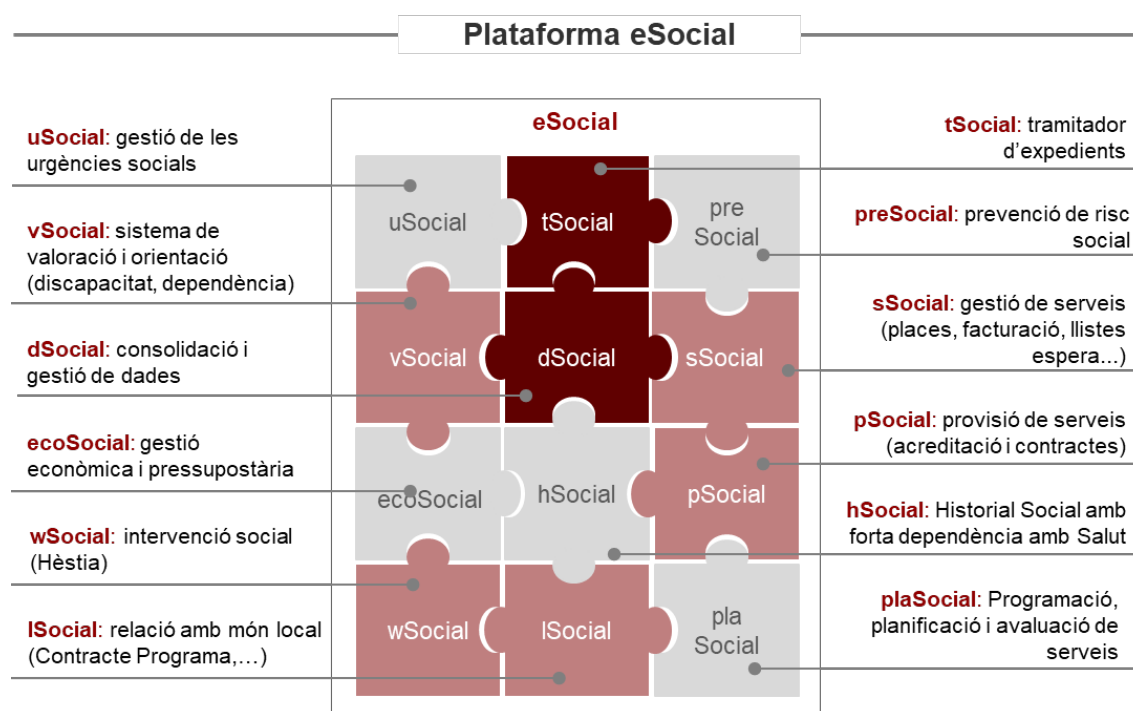
Els serveis a prestar en aquest contracte de suport ha de donar cobertura a tres àmbits d'actuació:

- **Consultoria i reenginyeria dels processos de negoci** associats als serveis que es presten al Departament. L'anàlisi es podria començar pels serveis de la Direcció General d'Eradicació de Violències Masclistes (DGEVM), però hauria d'acabar abastant la resta de Direccions Generals, així com l'Institut Català de les Dones (ICD). Amb l'objectiu d'impulsar la transformació digital analitzant les activitats i procediments existents en aquestes direccions, dissenyar i re-dissenyar allò que calgui, així com descriure i implementar el nou model resultant amb tal d'aconseguir assolir els reptes de la transformació digital. També serà necessari entendre en profunditat l'abast de l'eina eSocial i totes les seves funcionalitats.
- **Identificació i gestió de la cartera de projectes i evolutius**, encaminats a l'adaptació de l'eSocial del Departament d'Igualtat i Feminisme (IFE). Derivat de l'execució de la Consultoria i reenginyeria dels processos de negoci és objectiu del servei a contractar identificar i definir les diferents eines necessàries per a garantir l'operativa de negoci, de manera eficient, eficaç i homogènia. La solució d'implementació d'aquestes eines podran venir donades ja sigui per una integració amb el Sistema d'Informació eSocial del Departament de Drets Socials i Inclusió, pel desenvolupament de millores en els

sistemes d'informació ja existents al Departament o per la creació de nous sistemes d'informació i/o solucions basades en Microsoft 365.

- **Gestió del canvi i comunicació**, com a àmbit d'actuació imprescindible del servei a prestar mitjançant aquest contracte. Està orientat a donar suport a la gestió del canvi dels processos i sistemes vers als diferents interlocutors del Departament assegurant la implementació de diferents models de comunicació, formacions i la respectiva documentació associada.

En aquest ordre, el servei a contractar ha de tenir en compte la definició i requeriments indicats pels sistemes d'informació definits, desenvolupats i implementats al Departament de Drets Socials i Inclusió (DSO) en el marc del seu projecte eSocial, el qual està conceptualitzat amb 12 SSII, i s'està construint de forma progressiva treballant conjuntament amb les unitats de negoci del DSO:



Així també, el servei a contractar ha d'acompanyar en la definició i desplegament del model de relació entre el Departament d'IFE i DSO.

A més a més, i a nivell general, per tots els àmbits es requereix:

- Oferir una coordinació i seguiment global de totes les iniciatives vinculades a la Transformació Digital: seguiment del pla, projectes, processos i gestió del canvi i comunicació.
- Definir i impulsar metodologies per cadascun dels àmbits que ajudin a incrementar el grau de maduresa i comprensió de la transformació digital.
- Proposar millores i properes accions per fixar un full de ruta i definició del model de seguiment i reporting.
- Proposar i organitzar eines de la suite Office 365 per a fer-ho possible.

- Fer servir les eines corporatives de gestió (Clarity, Remedy, Value Edge, entre d'altres) així com amb les eines pròpies del Departament (actualització de Quadres de Comandament).
- Garantir el govern de les dades en el procés de transformació assegurant que el seu tractament està alineat amb els requeriments segons la Estratègia de dades indicats des de la Direcció d'Analítica i Dada del CTTI:
 - Dada de qualitat
 - Dada democratitzada
 - Dada traçable
 - Dada segura
 - Dada entesa unívocament
 - Dada que aporta valor

2.1. Consultoria i reenginyeria dels processos de negoci

En aquest àmbit es requereix donar suport en la gestió i coordinació del Pla de Transformació Digital de les unitats funcionals de les Direccions implicades que presten els serveis que s'exposen en aquest apartat, des del punt de vista dels 4 eixos: persones, processos, dades i tecnologia:

- Establir i implantar metodologies per identificar les principals necessitats de transformació digital i alinear les iniciatives en curs i les noves que es detectin.
- Impulsar i facilitar la definició, seguiment i actualització dels plans de transformació dels serveis esmentats, garantint l'alineament amb els sistemes d'informació definits, desenvolupats i implementats al Departament de Drets Socials i Inclusió en el marc del projecte de l'eSocial.
- Definició del model d'indicadors principals de transformació digital
- Donar suport als diferents comitès de governança mitjançant la creació del material necessari de reporting i comunicació.

Per a l'assoliment d'aquestes tasques, serà imprescindible que l'equip realitzi sessions de treball amb els equips de DSI per tal d'entendre en profunditat l'abast de l'eina eSocial, els seus diferents mòduls i totes les funcionalitats que poden ser necessàries i útils per al negoci d'IFE.

A banda, també seran necessàries sessions amb totes les unitats de negoci d'IFE per tal de conèixer totes les seves competències, processos, necessitats, mancances, etc. És important garantir que durant el procés d'adaptació als nous sistemes i processos no es perdin funcionalitats dels sistemes actuals.

Lliurables mínims:

- Document d'inici de servei (Kick Off)
- Document d'AS-IS
- Document de TO-BE

A continuació, es presenten les diferents Direccions Generals i Organismes amb els que s'haurà de treballar de forma conjunta per tal de realitzar aquesta consultoria. Es detallen les funcions que tenen assignades i el serveis que ofereixen.

Direcció General per a l'Erradicació de les Violències Masclistes

La Direcció General per a l'Erradicació de les Violències Masclistes, en endavant DGEVM, té per objectiu el disseny, la implementació i la coordinació d'infraestructures, programes, serveis i mitjans per a l'abordatge de les violències masclistes des de la perspectiva de gènere, interseccional i de drets socials.

En relació amb aquestes obligacions institucionals, la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, modificada per la Llei 17/2020, de 22 de desembre, defineix la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones que pateixen violència masclista com un conjunt coordinat de recursos i serveis públics de caràcter gratuït per a l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la reparació de les dones que han patit o pateixen violència masclista, i a la vegada estableix quins correspon a l'Administració de la Generalitat la creació, la titularitat, la competència, la programació, la prestació i la gestió.

La prestació dels següents serveis resta atribuïda al Departament d'Igualtat i Feminisme, de conformitat amb l'article 3.5 del Decret 21/2021, de 25 de maig, de creació, denominació i determinació de l'àmbit de competència dels departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya:

- Línia telefònica 900900120
- Servei d'Intervenció en Crisi (SIC)
- Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE)
- Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT)
- Serveis d'acolliment residencial
 - Servei d'Acolliment Residencial (SAR)
 - Servei Substitutori de la Llar (SSLL)
 - Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgència (SAAU)

Direcció General de Cures, Organització del Temps i Equitat en els Treballs

La Direcció General de Cures, Organització del Temps i Equitat en els Treballs, en endavant DGCOTET, té l'objectiu de generar polítiques de conciliació feministes, fomentar actuacions que eliminin les desigualtats en el mercat laboral, generar corresponsabilitats per assolir l'equitat de gènere en els treballs, tant remunerats com no remunerats, i avançar en la dignificació de totes les feines. També promou polítiques d'organització del temps que permetin la conciliació de la vida personal, familiar, associativa, de ciutadania i laboral, apostant per una economia feminista en què la vida estigui al centre.

Per fer-ho possible treballa per:

- Fer de les cures la base sobre la qual se sosté la vida, el benestar comunitari i l'avenç econòmic i social.
- Fer visibles les persones que cuiden, en la gran majoria dones migrades i/o en situació de vulnerabilitat, dignificant la seva feina i fomentant les corresponsabilitats.
- Promoure el reconeixement social i econòmic de les professions de cures i treball a la llar.
- Reorganitzar els temps vitals i de treball amb polítiques públiques.
- Visibilitzar els diferents usos dels temps per redistribuir-los equitativament i treballar per la igualtat efectiva de dones i homes en la participació comunitària, laboral i social.
- Promoure mesures de conciliació i incidir en el dret al temps.
- Acompanyar empreses i institucions en la implantació de plans i accions en matèria d'igualtat de gènere.

- Generar polítiques per a l'equitat en les condicions laborals, per la promoció de les dones a càrrecs de direcció, per erradicar la bretxa salarial i perquè les dones siguin presents en tots els sectors.
- Oferir eines per a assolir la igualtat de gènere en els treballs.

Així mateix el programa Temps x Cures (TxC) és una política pública de la DGCOTET, en clau de gènere, de finançament i acompanyament per reforçar i crear nous serveis de cures per a nenes i nens de 0 a 16 anys a tot el territori català. La finalitat d'aquesta política és avançar en la coresponsabilitat pública vers les cures, mitjançant el Programa Temps per Cures (PTC).

Institut Català de les Dones

L'Institut Català de les Dones, té per objectiu la planificació i avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones en col·laboració amb els ens locals. També Coordina la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones al territori i en proposa millores en col·laboració amb els serveis territorials del departament al qual estigui adscrit.

Els Serveis d'Informació i Atenció a les dones (SIAD) despleguen part de les polítiques locals feministes en la mesura en la que són un instrument de garantia de drets. Els SIAD ofereixen informació, orientació i assessorament en tots els aspectes relacionats amb la vida de les dones (àmbit laboral, social, personal, familiar i altres), de promoció dels drets de les dones i de detecció i primera atenció i acompanyament en l'abordatge de les violències masclistes, des d'una perspectiva interseccional. Aquests serveis es destinen a totes les dones, especialment a aquelles que es troben en situacions de violència masclista.

Des de la xarxa SIAD de Catalunya es presten els serveis:

- Generació d'eines i espais per l'empoderament de les dones.
- Atenció de les usuàries del servei en els malestars travessats per les desigualtats de gènere en clau interseccional.
- Informació i orientació de les usuàries del servei en els àmbits de garantia dels drets de les dones.
- Impuls de l'accés de les dones als sistemes públics de serveis, com l'habitatge, l'ocupació, entre d'altres.
- Enfortiment de les xarxes entre grups de dones, associacions de dones i organitzacions feministes, tot visibilitzant el seu rol al territori, donant resposta a les seves demandes i promovent la creació d'espais de relació i incidència al territori.
- Impuls de les accions de prevenció, sensibilització i detecció de les situacions de violència masclista.
- Acompanyament en la identificació, atenció i reparació de les situacions de violència masclista.
- Acompanyament en la vinculació de la dona o infants/adolescents a altres recursos d'abordatge especialitzats de la Xarxa de recuperació de les violències masclistes.

Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+

La Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+, en endavant DGLGBTI+, té per objectiu:

- Coordinar les polítiques públiques LGBTI+ i el seguiment dels plans interdepartamentals en aquesta matèria.
- Dur a terme actuacions per a la igualtat de tracte i la no-discriminació de lesbianes, gais, bisexuals, trans i intersexuals, per contribuir a assolir la plena equiparació legal i social i evitar qualsevol actuació, regulació i actitud discriminatòria.

- Impulsar el desplegament i avaluar la implementació i el compliment de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de les lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.
- Dur a terme actuacions per garantir els drets de les persones trans*.
- Impulsar i supervisar l'execució de les polítiques públiques LGBTI+ del Govern de la Generalitat, i establir les relacions oportunes amb els diferents departaments i amb altres organismes públics i privats, agents socials i econòmics i entitats per al seu desplegament efectiu.
- Impulsar les polítiques de governança compartida i de suport als ens locals, en el marc de les competències fixades per la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir la corresponsabilitat i l'estabilitat dels serveis d'atenció integral LGBTI+ i dels seus equips de professionals.
- Coordinar la Xarxa de Serveis d'Atenció Integral LGBTI+ desplegats al territori.
- Impulsar el Pla de formació en matèria de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, i del Protocol del deure d'intervenció de les empleades i empleats de la funció pública.
- Valorar els projectes de subvencions sol·licitats al Departament en l'àmbit de les polítiques públiques LGTBI+.
- Impulsar i donar suport al Consell Nacional de Lesbianes, Gais, Bisexuals, Trans* i Intersexuals.
- Participar, en representació del Departament d'Igualtat i Feminisme i del Govern de la Generalitat, en els organismes i els espais interdepartamentals, interinstitucionals i internacionals que treballin en l'àmbit de les seves competències, sens perjudici de les competències del departament en matèria d'acció exterior.

Volumetries

A mode de referència, i sense pretendre oferir dades exhaustives, es presenten les volumetries aproximades dels usuaris que presten servei en els diferents serveis de les esmentades direccions, així com quantitat estimada de persones ateses durant el darrer any:

Servei	Quantitat seus al territori	Professionals	Persones ateses (aproximadament)
SIAD (Servei d'Informació i Atenció a les Dones)	110	160	35.459
SIES (Servei d'Intervenció Especialitzada)	17	180	12.500
STPT (Servei Tècnic de Punt de Trobada)		100	1.500
SAI (Servei d'Atenció Integral)		140	6.000
SAR (Servei d'Acolliment Residencial), SAAU (Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgència) i SSLL		200	400
PTC (Programa Temps x Cures)	150	6.000	400.000

2.2. Suport en la creació i gestió de la cartera de projectes i evolutius

Aquesta necessitat de suport està basada en donar cobertura als següents requeriments:

- Donar suport a la gestió, seguiment i control dels projectes derivats de la consultoria i reenginyeria dels processos de negoci definits a l'apartat anterior, garantint la seva execució amb èxit en abast, termini, cost i qualitat.
 - Pla de seguiment del projecte.
 - Recull d'informació sobre l'execució del projecte i reporting
 - Model de relació i comunicació per la coordinació dels agents implicats
 - Gestió i control de la planificació i cronograma dels projectes
 - Identificació dels riscos dels projectes i proposta de plans de mitigació
 - Control de canvis (i impacte econòmic si se'n deriva)
 - Control de la qualitat i compliment de l'abast funcional dels lliurables
 - Anàlisi d'impacte econòmic en la despesa del canal de compra per lot
 - Gestió del coneixement i documental dels projectes
 - Assegurar el compliment de les metodologies definides
- Donar suport en la gestió de la identificació de noves necessitats vinculades a l'evolució dels sistemes per impulsar la transformació digital, que inclou:
 - Recull d'informació sobre les necessitats i acompanyament en el procés de formalització de la iniciativa
 - Definició i actualització de l'inventari de peticions pendents.
 - Priorització de millores.
- Donar suport a l'Àrea TIC en l'elaboració de plecs, si s'escau, per avançar amb els projectes de Transformació Digital, tenint en compte que, segons el plec a preparar el proveïdor del servei de suport serà incompatible amb el proveïdor executor del plec a preparar. Dins aquestes tasques de suport, hauran de fer la presa de requeriments dels projectes i redactar els dissenys funcionals.
- Donar suport a les diferents unitats en l'anàlisi de les bases de dades que actualment tenen als sistemes d'informació. Hauran de fer un acompanyament en la migració d'aquestes dades als nous sistemes, per tal de garantir-ne la consistència i qualitat de les dades.
- Donar suport a les diferents unitats de negoci en la transició dels sistemes i processos antics als nous.

En aquest sentit, tant els evolutius identificats corresponents a aplicacions i components ja existents, com els que recauen en la construcció de noves solucions, hauran de fer servir i integrar-se amb els següents serveis per tal d'encaixar en la conceptualització de la plataforma de l'eSocial, d'acord amb l'estipulat pel Departament de Drets Socials i Inclusió:

- Gestor de fluxos de negoci (BPMS) – Camunda
- Gestor de regles (BRMS) – Corticon
- Mòdul de Gestió d'usuaris i permisos - wSocial

- Mòdul d'Observabilitat - wSocial
- Experiència d'usuari – Sistema de Disseny
- Mòdul d'Avisos i Alertes - ISocial
- Mòdul de Citació i Agenda – vSocial
- Plataforma d'Integració – iSocial
- Vocabulari i Taules de referència
- Valoració i Orientació – vSocial
- Tramitador d'expedients – tSocial
- Gestió de dades mestres – dSocial
- Gestió de recursos i serveis – sSocial
- Gestió del catàleg de productes – kSocial
- Gestió econòmic-financera – sSocial

Per tant, qualsevol nou sistema que pugui necessitar algunes de les funcionalitats que ofereixen aquestes serveis, caldrà fer servir el mòdul corresponent.

En cas que, per part de l'adjudicatari, no es consideri com la millor opció, caldrà que estigui justificat i el canvi sigui aprovat pels referents de l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials i Inclusió.

Lliurables mínims:

- Documents de disseny funcional
- Calendari, cronograma
- Identificació i gestió de riscos
- Anàlisi econòmic dels projectes
- Pla de processos del serveis d'IFE

2.3. Suport en la gestió del canvi i comunicació

En aquest àmbit de suport es requereix l'acompanyament als diferents professionals impactats, en quant a la definició dels desenvolupament i/o implantació de les eines identificades durant el servei (segons les indicacions dels apartats anterior d'aquest plec de prescripció tècnica), en la seva trajectòria de transició cap als nous serveis digitalitzats i vetllar per l'alineament estratègic. A continuació s'exposen els detalls del servei requerit:

- Facilitarà l'execució de les actuacions necessàries per fer una òptima gestió del canvi, posant en valor els beneficis de la transformació digital, detectant possibles riscos i fent propostes de mitigació d'aquests riscos. Donarà suport al negoci en la coordinació i implementació de les mesures correctores que se'n puguin derivar.
 - Donarà suport a l'establiment i implantació de metodologies de gestió del canvi, identificant els principals beneficis de la transformació digital, posant en valor els avantatges que suposarà per a cadascun dels actors implicats.

- Identificarà i gestionarà les possibles dificultats i riscos que suposarà l'adopció de les noves maneres de treballar segons les funcions de cada actor, fent propostes de mitigació en base a l'elaboració de casos d'ús que s'inclouran en les activitats de formació.
- Proporcionarà el suport necessari per a l'elaboració de material de comunicació i formació, i la seva difusió en diferents jornades, canals i públic objectiu; i es farà un seguiment per a mesurar l'impacte de la comunicació i el grau de compliment dels objectius, donant suport a la creació de mecanismes per mesurar la satisfacció dels diferents actors beneficiats en relació a la transformació digital duta a terme.
 - Suport a la confecció i execució del pla de comunicació.
 - Identificació de les necessitats de comunicació mitjançant sessions de treball amb la Direcció del projecte. Suport en l'elaboració d'un pla de comunicació que contempli la definició dels seus objectius, canals de comunicació, detall de la comunicació interna i la comunicació externa; així com la definició de les principals fites i actuacions comunicatives a dur a terme
 - Identificació d'agents clau, fent una categorització d'aquests segons els seus interessos per poder identificar les necessitats comunicatives de cadascun.
 - Elaboració de casos d'èxit i difusió de bones pràctiques i d'iniciatives de TD liderades o amb participació del Departament.
 - Seguiment de l'impacte de la comunicació i del compliment dels objectius establerts en el pla.
- Treballarà de forma coordinada amb l'Àrea TIC i altres equips o oficines de suport que tinguin algun rol de relació entre la part tecnològica i les àrees funcionals de negoci.
- Execució, de forma conjunta amb l'Àrea TIC d'IFE i les unitats de negoci corresponents, de la formació en l'ús de l'eina eSocial i en els nous processos resultats del procés de transformació.
- Redacció formal del Pla de Transformació Digital del Departament d'IFE.

Lliurables mínims:

- Pla de gestió del canvi
 - Pla de comunicació
 - Pla de formació
 - Cronograma
- Quadres de comandament
- Informes de seguiment del servei
- Document de Pla de Transformació Digital d'IFE

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

3.1. Equip tècnic

L'equip mínim requerit per prestar el servei objecte d'aquest contracte ha de disposar dels coneixements funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional així com el coneixement sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen.

Per a la prestació dels serveis es consideraren els següents perfils:

- **1 cap de projecte:** Professional amb més de 6 anys d'experiència en la realització d'activitats relacionades amb projectes de transformació digital i amb titulació universitària de grau o llicenciatura. Es requereix formació en gestió i administració d'empreses i finances, competències directives i gestió d'equips, d'un mínim de 150 hores o crèdits equivalents.
 - Dedicació al 50%.
- **1 consultor/a sènior:** Professional amb més de 5 anys d'experiència en la realització d'activitats relacionades amb projectes de transformació digital .
 - Dedicació al 100%.
- **1 analista expert en igualtat i feminisme:** Professional amb més de 5 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb els requeriments descrits en aquest plec, treballs o projectes vinculats a les polítiques d'igualtat i feminisme, on s'hagin treballat també conceptes com la gestió del canvi i l'acompanyament a nous processos.
 - Dedicació al 100%.
- **2 analistes experts en processos i SSII:** Professionals amb més de 3 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb els requeriments descrits en aquest plec, treballs o projectes vinculats a l'anàlisi i transformació de processos i sistemes, on s'hagin treballat també conceptes com la gestió del canvi i l'acompanyament a les noves metodologies fixades dels professionals de l'àmbit.
 - 1 Dedicació al 100%.
 - 1 Dedicació al 25% (distribució de la dedicació en base als volums de feina).
- **1 analista expert en dades:** Professional amb almenys 3 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb els requeriments descrits en aquest plec, treballs o projectes vinculats a l'anàlisi i tractament de dades.
 - Dedicació al 100%.
- **1 consultor junior:** Professional amb almenys 1 any d'experiència en la realització d'activitats relacionades amb projectes de transformació digital .
 - Dedicació al 100%.

Tot i que l'equip adscrit a l'execució del contracte estarà assignat a l'Àrea TIC del Departament d'IFE, els seus membres s'hauran de coordinar amb les diferents àrees del Departament que es corresponguin d'acord amb les seves funcions: l'analista de processos amb l'Àrea d'Organització, l'expert/a en dades amb al Gabinet Tècnic, l'expert/a en igualtat i feminisme amb el serveis, etc.

3.2. Calendari i horari

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

3.3. Ubicació

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

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

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

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

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

3.4. Seguiment del Servei

L'adjudicatari haurà de presentar un model de seguiment del servei d'aquest contracte, d'acord amb els indicadors de compliment que s'especifiquen a l'apartat 6 d'aquest document. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

3.5. 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 al mateix període sense càrrec addicional.

Els vicis ocults o errors que es detectin durant el període de garantia, i es refereixin als serveis prestats o als seus resultats, seran corregits pel proveïdor sense cap cost per la intervenció que calgui, en el termini màxim establert en els ANS.

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

3.6. Eines i llicències

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

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Sistema Operatiu	Microsoft Windows	Microsoft Windows 10 Enterprise v.21H2 (o compatible)	Sí
Ofimàtica	Office/Microsoft 365	Microsoft 365 – Empresa bàsic	Sí
Ofimàtica	Adobe	Acrobat Standard	Sí
Ofimàtica	PowerBI	Llicència PowerBI PRO	Sí
Gestió de demandes i projectes	AKISTIC	Clarity	Sí
Gestió de Ticketing	PAUTIC	BMC-Remedy	Sí

L'adjudicatari haurà d'indicar a la proposta quantes llicències i de quin tipus es farà càrrec.

S'hauran de complir els següents condicionants:

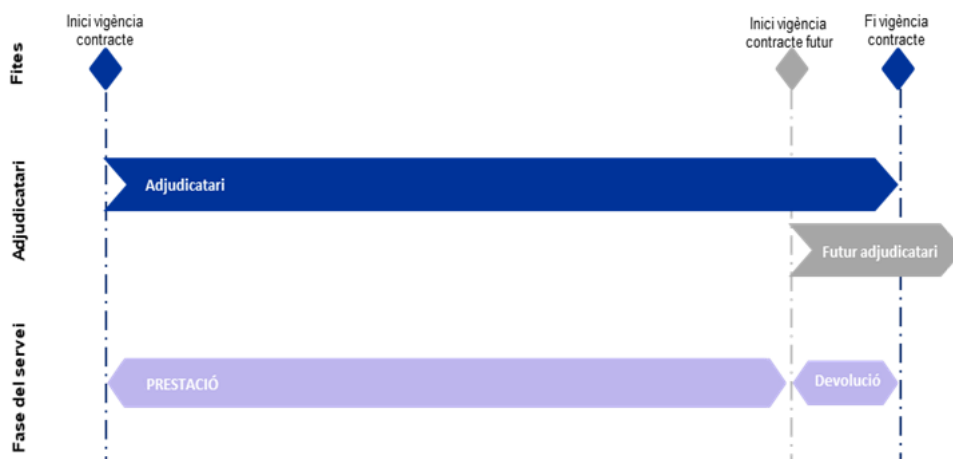
- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
- L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que hi hagi) dels costos associats a l'ús per part de l'oficina d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc..).
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions 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:



- **Prestació:** un cop signat el contracte, s'iniciaran les diferents accions per la execució del servei, a partir d'aquest moment començarà la Prestació del servei per l'adjudicatari del contracte. Inclou també, entre d'altres, les activitats de seguiment de control i millora del servei prestat al CTTI.

A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS.

- **Devolució:** en cas de que l'objecte del contracte impliqui la transferència del servei a un nou proveïdor o al propi CTTI, l'adjudicatari haurà de desenvolupar el Pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei, l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor o amb el propi CTTI per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

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

4.1. Pla de devolució del servei

L'adjudicatari haurà de presentar a l'inici del servei, un pla de devolució del mateix detallat que descriu les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

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

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

- El termini d'execució serà d'entre 2 i 4 mesos abans de la finalització del contracte ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada. El CTTI es reserva el dret de poder reduir o ampliar el termini d'execució segons consideri necessari.

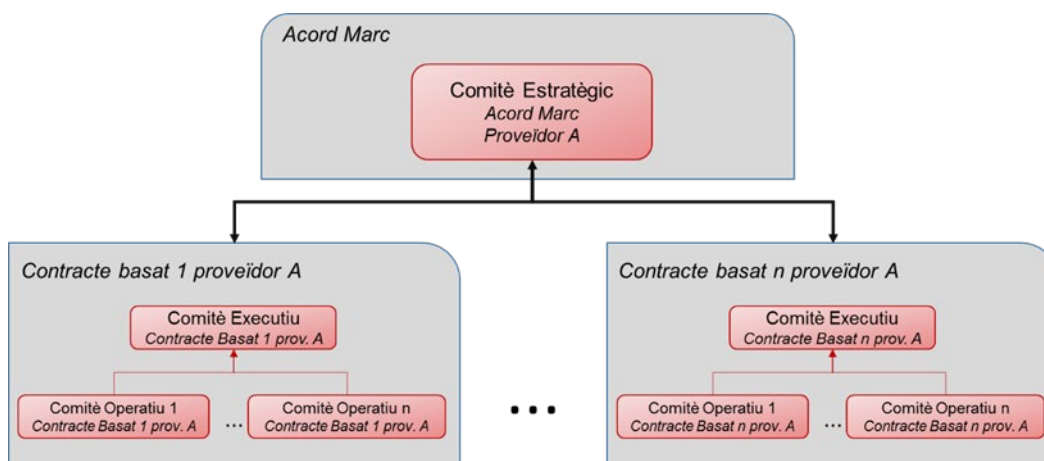
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari (o al propi CTTI), formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o la Generalitat en la provisió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat pel CTTI realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari definirà les responsabilitats i gestionarà la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, el CTTI i/o altres adjudicataris.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- El CTTI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de la Generalitat en les activitats de devolució.
- L'adjudicatari haurà de garantir que es disposa de la documentació actualitzada de la gestió del servei (base de dades de coneixement) a transferir.
- Abans de l'inici de la fase de devolució, l'adjudicatari ha de garantir, pels formularis, Sistemes d'Informació i qualsevol procés identificat subjecte a modificació, que la documentació es troba actualitzada.

5. MODEL DE RELACIÓ

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

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

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



5.1. Model de relació de l'Acord Marc

El model de relació a nivell d'Acord Marc es basarà en un únic comitè el qual serà l'òrgan central de la relació entre el CTTI i cada una de les empreses adjudicatàries dels contractes basats i que es constituirà a partir de la primera adjudicació d'un contracte basat a una empresa homologada.

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

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		

Estructura de responsabilitats

Amb independència del disseny organitzatiu de cada contracte basat d'acord marc, l'equip de treball a nivell global d'acord marcestarà compost, com a mínim, per un responsable de compte (comú per a tots els lots).

Responsable de compte

Aquesta figura és única per proveïdor. És la figura de referència i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins la devolució del mateix. Ha de ser

garant de l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre CTTI i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

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

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

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

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 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	

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.

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.

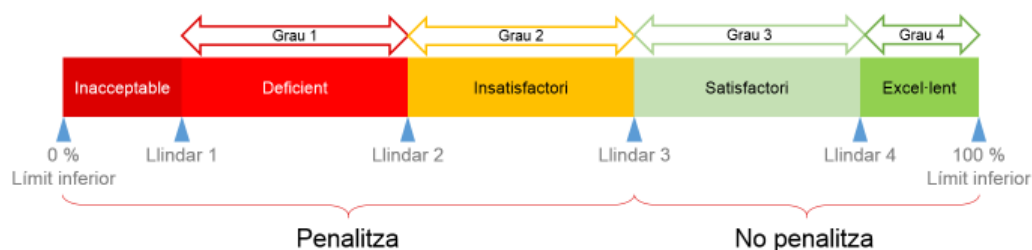
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

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

6.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

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

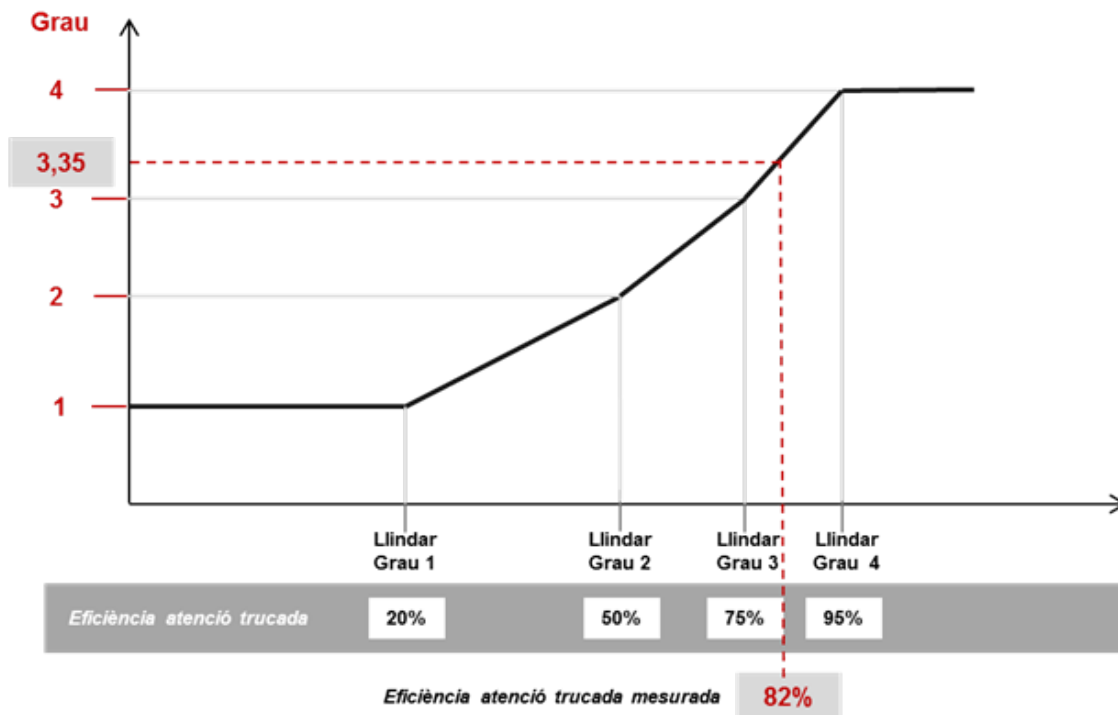
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar 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%*
- *Llindar Grau 2. El valor de l'indicador és 50%*
- *Llindar Grau 3. El valor de l'indicador és 75%*
- *Llindar Grau 4. El valor de l'indicador és 95%*

Si el valor mesurat en un període per l'indicador "Eficiència atenció trucada" ha estat 82% el grau calculat és: $((82-75)/(95-75))+3=3,35$.



Aquest model és dinàmic, ja que permet adaptar-se en el temps a nous nivells objectius i nivells mínims, sense variar els graus possibles.

Podríem determinar per exemple que durant la fase de transició del servei el llindar del grau 3 sigui del 85%, mentre que en la fase d'execució el segon any ja sigui del 95% i el llindar del grau 4 passi a 98%.

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

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
QUA007	Qualitat del servei	Valoració de la qualitat d'acord amb el model establert dins de servei.	Qualitat	Percentatge de valoració molt positiva, o equivalent, del servei.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	40%	60%	80%	95%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de la qualitat del servei
ANS008	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	Gestió del nivells de servei	Lliurament del resultat i detall dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat. Valor objectiu <= 10 dies naturals El contingut i el canal els especificarà el CTTI	Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors	14	12	10	8	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de gestió del servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
QUA009	Aplicació de les accions de millora	Compliment en l'aplicació de les accions de millora definides dins del servei	Qualitat	Percentatge d'aplicació de les accions de millora presentades: $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades} \times 100$ On: <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