

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DE LA CONSTRUCCIÓ DE GRANS EVOLUTIUS DE NOVA FUNCIONALITAT DEL SISTEMA VITIVINÍCOLA DE CATALUNYA – REESTRUCTURACIÓ DE LA VINYA I COMERCIALITZACIÓ DEL VI DEL DEPARTAMENT D'AGRICULTURA, RAMADERIA, PESCA I ALIMENTACIÓ

Expedient núm.: CTTI/2025/114

El contingut d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques deriva del projecte finançat amb fons FEDER 21-27: EC10-000241 - Nom de projecte: Pla Digital de les solucions TIC adreçades al medi rural (Pla Digital del Medi Rural).

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.



Cofinançat per
la Unió Europea



Generalitat
de Catalunya

1. OBJECTE	3
2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR	3
2.1. Serveis de construcció.....	3
3. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ	6
3.1. Context de la solució	6
3.2. Requisits funcionals.....	6
3.3. Requisits no funcionals.....	15
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	17
4.1. Activitats associades a la gestió del servei dels sistemes d'informació	17
4.2. Activitats associades a la metodologia, estàndards i lliurables	17
4.3. Activitats associades a la certificació de la qualitat	17
4.4. Activitats associades a la realització de proves amb equips dedicats	17
4.5. Activitats associades a la seguretat	17
4.6. Activitats associades a l'Arquitectura Corporativa.....	17
4.7. Activitats associades a la observabilitat i monitoratge.....	17
4.8. Activitats associades al Centre de control.....	17
4.9. Activitats associades a l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils	18
4.10. Activitats associades a les auditories.....	18
4.11. Equips i rols	18
4.12. Activitats associades a les eines de govern del CTTI	18
4.13. Calendari i horaris.....	18
4.14. Localització física i recursos necessaris	18
4.15. Control de la rotació.....	19
4.16. Garantia.....	19
4.17. Confidencialitat	19
4.18. Model de quantificació dels serveis de manteniment	19
5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	20
5.1. Fases del servei	20
5.2. Pla d'adquisició de coneixement.....	21
5.3. Pla de devolució del servei	22
6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	23
6.1. Relació d'ANS	24
6.1.1. ANS de servei de construcció.....	24
6.1.2. ANS de Contracte.....	24
7. MODEL DE RELACIÓ	26
8. MODEL DE GOVERNANÇA.....	26



1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de construcció de grans evolutius de nova funcionalitat del sistema d'informació vitivinícola de Catalunya – Reestructuració de la vinya i comercialització del vi del Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació, en endavant DARPA, per afrontar el compromís de la simplificació administrativa i la millorar al sector vitivinícola.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

Els serveis a prestar són els següents:

- **Serveis de construcció**
 - Construcció de grans evolutius de noves funcionalitats

Les condicions d'execució de caire obligatori per a cadascun d'aquests serveis es descriu en el capítol Condicions d'execució del present plec.

2.1. Serveis de construcció

Els serveis de construcció contemplarà les activitats descrites en el model de qualitat pel lliurament de solucions TI a la Generalitat de Catalunya, descrit a les condicions d'execució, apartat de "Metodologia, estàndards i lliurables":

- **Especificació de requisits (programari i plataforma) / Anàlisi Funcional.** Transformació de les necessitats i requeriments del client en requisits del programari i requisits de plataforma.
En cas d'utilització de les metodologies àgils de CTTI, aquesta fase formarà part dels sprints d'embarcament i dels successius "tracks de discovery" que es duren a terme en les contínues iteracions, segons el model <SCRUM/CTTI>. Quedaran recollits al Full de ruta i al Backlog en forma de Èpiques i Històries d'Usuari.
- **Disseny de l'arquitectura de la solució (programari i plataforma).** Transformació de l'anàlisi dels requisits en un disseny de solució, amb l'organització fonamental del sistema en els seus components i les seves relacions detectades segons requeriments de l'arquitectura corporativa tècnica de dades i els principis que guiaran el disseny i la seva construcció. Inclou el disseny de la plataforma tecnològica, el seu dimensionament i la proposta de configuració tècnica de cada un dels components de la plataforma per garantir el correcte funcionament del sistema d'informació segons els requeriments no funcionals exigits (rendiment, escalabilitat, disponibilitat, ...).
En cas d'utilització de les metodologies àgils de CTTI, es farà una primera definició d'arquitectura en el Sprint 0, que s'anirà perfilant de forma successiva de la mà del descobriment dels requisits funcionals i les característiques dels mateixos.
- **Disseny d'usabilitat.** Realització de les tasques d'UX per entendre i definir els perfils d'usuaris consumidors del producte a construir i les seves característiques i necessitats.

- Entendre les necessitats dels usuaris: tipificació d'aquests, identificació de les seves necessitats, motivacions per utilitzar la plataforma, factors que els fidelitzaran, expectatives sobre el funcionament d'aquesta, canals i punts de contacte requerits
 - Disseny dels principals journeys corresponents als diferents tipus d'usuaris
 - Establir els indicadors de satisfacció de l'usuari i de comportament d'usuari orientats a la identificació de problemes i la prioritització de les actuacions basat en dades
 - Alineament amb el promotor de negoci: fent participar al Product Owner i al promotor.
- **Disseny detallat (programari).** Transformació dels requisits, l'anàlisi dels requisits i el disseny de l'arquitectura en un disseny detallat en el que es reflecteixi l'estructura interna de cadascun dels elements o components identificats al disseny de l'arquitectura de la solució. Caldrà detallar el disseny del monitoratge del sistema d'informació de forma coordinada amb el Centre de Control del CTTI, així com la mesura dels indicadors de negoci (telemetria) d'acord als requisits d'observabilitat indicats.

En cas d'utilització de les metodologies àgils de CTTI, les activitats de la fase de disseny detallat es modelen en l'elaboració d'un full de ruta / roadmap de producte que serveix com a eina de planificació i comunicació, per a establir les prioritats i la visió general del producte que es vol construir. Inclouent:

- Visió del producte: que descriu el valor que aportarà als usuaris i les necessitats del negoci que satisfarà
 - Èpiques i funcionalitats més importants que s'inclouran en cada iteració o increment de programa. Inclouent també detallar el disseny de l'observabilitat del producte seguint les recomanacions del CTTI, així com la mesura dels indicadors de negoci relacionat amb el valor que aporta el producte
 - Prioritats d'èpiques i funcionalitats, així com les seves dependències.
 - Fites, lliurables i Releases o posada en producció de noves funcionalitats
 - Increments de Programa (PI) són períodes de temps fixos (normalment de 3 a 5 sprints) durant els quals l'equip desenvolupa una part del producte. Mostra els PI i les funcionalitats previstes per a cadascun.
- **Construcció i Proves unitàries (programari).** Desenvolupament i proves unitàries de la solució seguint els estàndards i normatives del CTTI establertes. S'inclouen en aquest servei també la construcció realitzada sobre plataformes com a servei SaaS, sent en aquest cas tot el servei autocontingut amb la seva parametrització segons els requeriments tècnics i funcionals del negoci.
 - **Integració** dels diferents elements del sistema (elements de programari, elements de maquinari i altres sistemes) per obtenir un sistema complet que satisfaci el disseny i les expectatives dels clients.
 - **Proves de qualificació.** Validació de que el programari es pot instal·lar en l'entorn final i que el producte integrat compleix amb els requisits funcionals i no funcionals definits.

- **Instal·lació del programari.** Instal·lació del programari o suport a la seva instal·lació. Inclou totes les activitats requerides en cas que sigui necessari la paquetització i/o virtualització de les funcionalitats requerides del sistema d'informació per facilitar el seu desplegament i/o funcionament.
- **Suport a l'acceptació del programari.** Assistència als usuaris en la comprovació de que el programari compleix amb els requisits establerts.
- **Gestió del canvi.** Comunicació, formació i suport tant a nivell dels usuaris com del serveis posteriors de suport, principalment el SAU. En el cas d'un sistema d'informació classificat com a crític, la formació tècnica s'haurà d'estendre de forma específica al Centre de Control.
- **Pas a manteniment i/o post-implantació.** Traspàs del codi, documentació i coneixement al proveïdor que farà el manteniment (encara que sigui un mateix) i a d'altres unitats del model de servei del CTTI.

S'inclouen en aquest servei també els desenvolupaments realitzats sobre plataformes com a servei SaaS, sent en aquest cas tot el servei autocontingut, entenent com a tal la contractació del servei en cas de ser requerit, la seva parametrització segons els requeriments tècnics i funcionals del negoci, i l'administració i operació de la plataforma SaaS.

Aquestes activitats són les que es realitzen actualment i per tant es consideren com el conjunt bàsic a realitzar. El CTTI podrà incorporar en un futur activitats addicionals en funció de l'evolució dels estàndards metodològics disponibles a la indústria en cada moment.



3. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de desenvolupament i adaptació de l'actual sistema d'informació vitivinícola de Catalunya – Reestructuració de la vinya i comercialització del vi, per afrontar el compromís de la simplificació administrativa i la millorar al sector vitivinícola.

3.1. Context de la solució

El sistema vitivinícola de Catalunya dona cobertura funcional i tecnològica a activitats com la verema, posa a disposició del sector diferents tràmits de forma telemàtica així com permetre la intervenció directa en la gestió, consulta i tramitació de les seves vinyes i també permet gestionar la tramitació i pagaments dels ajuts dels plans de reestructuració de la vinya.

El DARPA amb l'objectiu de donar suport al sector vitivinícola, requereix incrementar i potenciar el sistema vitivinícola de Catalunya per complir amb les demandes del sector per disposar d'un solució que doni cobertura a activitats imprescindibles com poden ser la comercialització, la traçabilitat, i la regulació de mercats agroalimentaris.

Les actuacions principals que cal abordar des d'un enfoc normatiu, estratègic, operatiu i de simplificació administrativa s'estructuren en els següents àmbits:

- Incorporació d'un mòdul de comercialització del vi.
- Incorporació d'un mòdul de traçabilitat del transport del vi.
- Incorporació i adaptació de requisits normatius per la regulació de mercats agroalimentaris per al Servei de Regulació de Mercats Agroalimentaris (SERMA).
- Incorporació i adaptació de requisits normatius sobre els ajuts dels plans de reestructuració de la vinya.
- Digitalització de nous tràmits.
- Evolució del sistema actual amb enfocament cap a la simplificació administrativa.
- Actuacions per l'adaptació i suport a la campanya de la verema

3.2. Requisits funcionals

Els requeriments generals del sistema objecte del contracte es troben detallats al document < *Annex Tècnic eRVC* > de requeriments generals on es defineixen les necessitats d'evolució del sistema d'informació.

A continuació s'explica l'abast funcional del sistema d'informació que cal desenvolupar en aquest contracte.

Mòdul de comercialització del vi per a l'INCAVI (L'Institut Català de la Vinya i el Vi).

La generació del mòdul específic per a l'INCAVI està definit com un mòdul per a la gestió de la comercialització del vi dins del e-RVC amb els següents objectius:

- Incloure, gestionar i/o calcular informació relacionada amb diferents àmbits d'actuació en la comercialització del vi:



- Comercialització, tipologies de comercialització, qualificacions enològiques del vi, unificació de les D.Os en subzones, permetre la coexistència en un mateix territori de fins a 3 D.O., etc.
- qualificació sanitària, analítiques, qualificacions sanitàries, malalties, etc.
- producció, producció màxima calculada per secà i regadiu, etc.
- Vinyes experimentals, revisió de la informació i de la gestió a implementar/implementada en eRVC i inclusió de millores o evolucions a implementar, si així es decideix
- Facilitar l'entrada trimestral i administració de les dades de volum i valor de la comercialització per part dels cellers catalans.
- Crear un sistema que permeti la introducció, consulta i gestió de dades de comercialització per part dels cellers garantint la seva confidencialitat de les dades:
 - Integració amb els cellers - Declaracions de comercialització
 - Gravació d'informació - Informació trimestral de comercialització, informació provinent de les DO necessària per a generar l'estudi de comercialització,
 - Oferir als cellers retorn d'informació del seu interès.
 - Disposar d'usuaris específics per a accedir a les dades del seu interès
 - Proporcionar a la DO i a l'INCAVI eines per generar informes comparatius detallats i gràfics amb la informació recopilada.
- Incorporar la gestió dels procediments d'auditoria i anàlisi (competència de l'incavi):
 - Auditoria anual de traçabilitat documental
 - Gestió de les mostres de vi provinents dels cellers i de les analítiques realitzades
 - Gestió de les dades d'auditoria i de certificació
- Millorar l'accés a la informació agregada i detallada per optimitzar la presa de decisions dins del sector vitivinícola català.
- Incloure funcionalitats d'explotació d'informació per part de l'INCAVI i del Departament:
 - Explotació operativa, consultes i extraccions d'informació, mitjançant cerques flexibles amb diferents camps d'acotació
 - Explotació analítica de dades ja sigui dins el propi mòdul, o via integració de dades en RuralData i l'Observatori del DACC, per a ajudar a generar estudis o anàlisis de comercialitzacions, de tendències, d'evolució de comerç, estadístiques (per producció comercial, comercialització, destí, tipologia dels productes, productes turístics, etc.), etc.

Mòdul de traçabilitat del transports de vi a doll

Es sol·licita la creació d'un nou mòdul de traçabilitat on la seva finalitat és facilitar la gestió del transport de productes vitivinícoles a doll no sotmesos a impostos especials, garantint el compliment normatiu i millorant el procés. Aquest mòdul formarà part de la



solució eRVC i estarà dissenyat per generar i gestionar documents d'acompanyament amb capacitat d'extracció de dades.

Els objectius específics d'aquest mòdul son:

- Complir amb el Reglament Delegat (UE) 2018/273, d'acord amb l'article 10.1.a).iii) i l'Annex V secció A.
- Generar documents d'acompanyament amb codi administratiu MVV per a la seva identificació única.
- Permetre explotació de dades i generació d'informes en diversos formats.

La integració amb el sistema eRVC permetrà centralitzar les dades de transport en una plataforma unificada, facilitant la consulta i l'actualització de dades en temps real.

El formulari que servirà per generar el document d'acompanyament estarà disponible en diferents idiomes per assegurar l'accessibilitat a diverses parts interessades en cas que es realitzin exportacions nacionals o internacionals.

Es facilitarà un formulari amb opció de modificació a emplenar per cada unitat expedidora fins a la data d'expedició que és quan esdevindrà el document d'acompanyament, el qual servirà com a prova documental oficial assegurant el compliment normatiu, proporcionant informació detallada i garantint la traçabilitat de l'operació. Es generarà automàticament un codi, amb opció de numeració en cas de modificacions. La unitat de destí rebrà una notificació automàtica per correu amb una còpia adjunta del document d'acompanyament.

El mòdul específic per al transport de productes vitivinícoles a doll ha de disposar de funcionalitats d'històrics i explotació de dades. Permetrà generar informes i estadístiques de traçabilitat per gestionar i analitzar la informació generada en el mòdul mitjançant l'extracció de dades històriques i amb opcions de descàrrega.

Evolució dels requisits normatius per la regulació de mercats agroalimentaris per al Servei de Regulació de Mercats Agroalimentaris (SERMA)

Afegir la funcionalitat per permetre la gestió d'eliminació de subproductes:

- Càrrega automatitzada de les declaracions dels productors en el mòdul provinent de les dades gravades a INFOVI
- Gestió de les sol·licituds de retirada sota control dels subproductes de la vinificació:
 - Tràmit de sol·licitud de retirada sota controls del sub-producte
 - Comunicació de requeriments als sol·licitants per part dels gestors
 - Emissió de la resolució d'autorització o denegació de la retirada sota control
 - Controls dels productes destil·lats i els de retirada i anàlisi del % d'alcohol
 - Generació de l'acta de control de la retirada sota control dels sub-productes
- Controls de l'eliminació obligatòria dels subproductes de la vinificació. Verificació del compliment de l'obligació d'eliminar els subproductes de la destil·lació per a cada seller:



- Incorporació de les dades de les actes de control de retirada de subproductes
 - Gravació de les dades de destil·lació de cada celler per les destil·ladores que han destil·lat subproductes de cellers de Catalunya
 - Emissió automàtica dels certificats de destil·lació i comunicació als productors
 - Importació de les dades de destil·lació procedents de l'INFOVI
 - Càlcul de l'alcohol que ha d'eliminar, com a mínim, cada celler amb els subproductes
 - Càlcul de l'alcohol eliminat pel celler amb els subproductes
 - Diferència del càlcul de l'alcohol que ha d'eliminar i del càlcul de l'alcohol eliminat
- Integració amb INFOVI, per a la càrrega de declaracions dels productors i de les dades de destil·lació

Incorporació i adaptació de requisits normatius referents als ajuts dels plans de reestructuració de la vinya

Traslladar al nou sistema e-RVC les dades i el negoci dels Plans de reestructuració de la vinya anteriors a la campanya 2023, actualment ubicats als sistemes RVC-PRV i PRV09.

Digitalització de nous tràmits

Tràmit de comunicació prèvia de vinya per a experimentació

Procés de Comunicació prèvia de vinya per a experimentació. Aquesta funcionalitat permet a l'usuari informar al sistema de les dades necessàries per iniciar la tramitació d'una Comunicació prèvia de vinya per a experimentació.

Tràmit de Vivers

Procés de Comunicació de plantació per vivers. Aquesta funcionalitat permet a l'usuari informar al sistema de les dades necessàries per iniciar la tramitació d'una Comunicació de plantació per vivers

Tràmit de Autoconsum

Procés de Comunicació de plantació per Autoconsum. Aquesta funcionalitat permet a l'usuari informar al sistema de les dades necessàries per iniciar la tramitació d'una Comunicació de plantació per Autoconsum.

Tràmit de regularització d'herències/fusions o escissions de persones jurídiques

Procés de regularització d'herències. Aquesta funcionalitat permet a l'usuari informar al sistema de les dades necessàries per iniciar la tramitació d'una regularització d'herències.

Tràmit per portar autoritzacions d'altres CA a Catalunya

Procés de regularització d'altres comunitats autònomes cap a Catalunya

Tràmit per passar a productives vinyes d'autoconsum, experimentals i vivers.



Procés de regularització de vinyes d'autoconsum , experimentals o vivers per a fer-les comercials

Gestió de tràmits

- Permetre passar a caducades les sol·licituds d'arrencada no comunicades.
- Implementar la sol·licitud per aplicar autoritzacions a vinyes d'autoconsum, experimentals o vivers per tal de fer-les comercials
- Alta i gestió de vinyes il·legals
- Validacions en la tramitació de les sol·licituds de Nova Plantació (Presentació de cinc declaracions DUN en els darrers 10 anys i comprovacions de recintes DUN)
- Preveure la resolució parcial de les sol·licituds de replantació.
- Tràmit de vivers
- Implementar la gestió de notificacions per a:
 - Gestió i notificació dels requeriments al sol·licitant.
 - Notificació de les resolucions al sol·licitant del tràmit i a l'Entitat Habilitada.
 - Notificació de vinyes experimentals
 - Notificació de vivers
 - Notificació vinyes autoconsum
 - Notificació de les resolucions al sol·licitant del tràmit i a l'Entitat Habilitada (tramitador)
- Regularització de dades per casos d'herències/fusions i escissions
- Alta i gestió de vinyes il·legals
- Afegir el croquis realitzat pel sol·licitant en el rebut de les sol·licituds
- Incloure camps nous als tràmits que tenen taxa amb l'import pagat o pendent de pagament.

Evolució del sistema actual amb enfocament cap a la simplificació administrativa

Explotació de la informació

És necessari ampliar les prestacions ofertes pel sistema relacionades amb la explotació de dades resident en el registre vitivinícola

- Increment de facilitats en l'explotació de dades alfanumèriques i gràfiques, i de l'autonomia i grau de llibertat en la definició de les dades a consultar i/o extreure, per part dels usuaris
- Implementació de funcionalitats d'explotació analítica de dades per a generar informació que incrementi el coneixement del negoci i doni suport a la presa de decisions i a l'elaboració de polítiques i estratègies de futur en la gestió i serveis a oferir a la ciutadania i al sector

A continuació s'exposen funcionalitats a contemplar en l'explotació de les dades en e-RVC:

- Increment de facilitats en l'explotació de dades



- Revisió i optimització del temps de resposta de les recerques d'informació
- Generació dels informes de collites, tenint en compte que poden tractar un elevat volum d'informació i que les regles de negoci i càlculs a efectuar poden ser complexos en cas de cellers amb elevada activitat. S'ha de garantir un rendiment òptim i la no penalització del funcionament de l'aplicació
- Flexibilització de l'explotació d'informació augmentant l'autonomia dels usuaris en la definició i generació de consultes i informes
- Implementació d'un mòdul d'extraccions de dades del sistema gràfic que ofereixi autonomia, flexibilitat i llibertat en la definició de les dades a extreure a nivell d'usuari
- Presentació gràfica dels recintes que pertanyen a una parcel·la vitivinícola
- Explotació analítica de les dades
 - Definició i implementació d'indicadors i de les regles de negoci necessaris per a la seva generació i càlcul
 - Implementació de les funcionalitats i eines necessàries per a:
 - La generació d'informació analítica, en base als indicadors generats i a la informació resident al sistema,
 - La generació d'alertes, quadres de comandament, informes, etc.
 - Les consultes agregades i estadístiques, etc, que es determinin amb opcions de configuració per part del client
- Traspàs d'informació a les plataformes RuralData , Observatori , etc
 - Definició i implementació de les integracions amb els sistemes, RuralData , Observatori i altres sistemes interns o externs del DAdepartament, per a posar a disposició i/o extreure o traspasar les dades que es considerin d'interès
- Extraccions de les dades
 - Permetre des de el sistema d'informació accedir i extreure els annexes del Ministeri
 - Extracció de tràmits: Afegir la informació de l'Entitat Habilitada
 - Extracció de parcel·les: Incloure la comarca amb una nova columna
 - En les extraccions en les quals s'indica la varietat, s'ha d'incloure la seva abreviatura, per exemple: Garnatxa negra = GAN

Gestió de l'històric

És necessari disposar del registre històric de la informació per a poder realitzar estudis, conèixer tendències i elaborar estadístiques d'evolució al llarg del temps:

- Garantint que la persistència de dades històriques no compromet l'agilitat i temps de resposta del sistema de gestió.
- Implementació d'una BD on es bolquin les dades històriques de forma que l'execució de processos en e-RVC tracti un nombre menor de dades optimitzant el seu rendiment



- Implementar una aplicació/mòdul específic per a gestionar l'històric de dades, que oferirà:
 - Les consultes, estadístiques i llistats que el Departament determini,
 - Una operativa focalitzada a tractar l'elevat nombre de dades resident a la BD històrica,
 - L'accés a l'històric de dades de la vinya des del sistema integral de la vinya, e-RVC.

Millora de la usabilitat , Operativa i experiència d'usuari

Es considera necessari que el sistema millori i/o amplii facilitats respecte a la usabilitat i l'operativa de l'aplicació:

- Usabilitat:
 - Evolució en la presentació de la informació i en l'operativa del sistema, implementant una operativa d'usuari senzilla, àgil i fàcilment comprensible per a totes les funcionalitats amb la visió d'experiència d'usuari (UX)
 - Permetre poder tenir obertes varies pantalles a la vegada, al menys dues, i que ambdues siguin navegables
 - Afegir facilitats d'introducció de dades mitjançant veu o per altres vies alternatives (lectura de QR)
 - Afegir filtres sobre els camps dels formularis i l'ordenació per columnes
 - Disposar, dins l'aplicació, del manual d'ús
- Adaptable a diferents dispositius:
 - Generació d'una aplicació que es pugui executar en dispositius mòbils (tabletes) amb les funcionalitats i processos que es preveuen executar en territori
- Millores específiques en la tramitació, administració del sistema:
 - nous camps, fil d'Ariadna, visualització tràmits principals i secundaris en la mateixa pantalla, millores a aplicar en la cerca de tràmits, ...
- Flexibilitat:
 - Disseny i implementació de facilitats en la presentació de la informació ingressada al sistema amb un disseny senzill, amigable i flexible per als usuaris i orientat als diferents perfils i interessos
- Representació cartogràfica de dades:
 - Incloure les facilitats necessàries per a representar la informació que es consideri en format cartogràfic.
 - Accés a les dades gràfiques de l'eRVC per als usuaris del DARPA

Administració

- Implementació del sistema d'avisos a usuaris segons els perfils, com per exemple, documents que s'han penjat, desistiments, renúncies, ...
- Implementació de la integració amb el sistema de Registre de representacions electròniques, "Representa" de la Generalitat de Catalunya



- Millora en les funcionalitats associades als administradors del sistema:
 - Taules mestres del sistema (configuració funcional i operativa)
 - Gestió de dades
 - Gestió de les varietats
 - Funcionalitats d'administració: millores sobre la obertura i el tancament de la verema
- Gestió d'usuaris
 - Millora de la funcionalitat d'identificació de les persones jurídiques
 - Connexió al sistema de BD de persones del Departament per a validar i extreure informació relacionada
 - Entitats habilitades. Permetre a les entitats habilitades, accedir, visualitzar i actualitzar, segons els permisos atorgats, la informació de la qual siguin propietaris o siguin de la seva competència
- Ampliació de funcions a rols, per exemple:
 - Rol d'Oficina Comarcal – Validació de justificants de compravenda.
 - Rol SERMA: Revisió i ampliació de funcionalitats per als usuaris amb aquest rol
 - Generació d'usuaris específics per al
 - CCPAE (Consell Català de la Producció Agrària Ecològica)
 - CCPI (Consell Català de la Producció integrada)
 - Permetre l'accés a dades de viticultors i de parcel·les vitícoles que el seu perfil i demarcació autoritzi.

Evolució de funcionalitats de consulta i gestió

Donar resposta als requeriments identificats sobre funcionalitats existents en el sistema:

- Persones:
 - Modificar el document d'informació per persona per a que en les columnes de titular, lliurador i propietari, es sumi la superfície considerant el percentatge a aplicar
 - Permetre extreure informació per persona en una data concreta,
- Parcel·les:
 - Per als rols "Denominació d'Origen, DO" i "Celler" s'ha d'ocultar la informació del propietari quan s'accedeix i es visualitza informació de la parcel·la
 - Afegir cerca de parcel·les per comarca
 - Permetre l'agregació de parcel·les i la seva consulta.
 - Permetre eliminar completament el croquis de la parcel·la i poder crear un croquis de nou.

Funcionalitats verema

Es considera necessari que el sistema millori i/o amplii facilitats respecte a la usabilitat i l'operativa de l'aplicació pel que fa a



- Denominacions d'origen
 - Aplicar les subzones a les DOs que en tinguin definides al seu Plec de Condicions.
- Cellers
 - Visualització completa de les dades dels cellers. Els usuaris amb rol celler han de poder veure les dades del seu celler, declaracions vi...
- Pesades
- Configuració del rendiment màxim per parcel·les sense DO
- Incloure la restricció/validació anterior en les pantalles adients del sistema
- Gestionar correctament l'habilitació /deshabilitació dels botons de funció de tramesa de pesades de la pantalla "Tramesa de pesades":
 - Funció <Trametre totes les pesades>: Activat si no s'ha seleccionat cap pesada i desactivat si s'ha seleccionat alguna pesada
- Ajuts a la reestructuració i reconversió de la vinya
 - Implica marcar automàticament les parcel·les e-RVC subjectes a ajut (afegir restricció a la parcel·la en el moment que comuniquen que l'operació ha finalitzat)
 - Aplicar la restricció anterior a les sol·licituds d'arrencada durant 10 anys des de la concessió de l'ajut
 - Controls sobre les operacions pagades en els últims 10 anys:
 - Es marquen, cada any, un 1% d'operacions finalitzades a eARV indicant el motiu
 - Per cada operació marcada, s'ha de generar un PDF semblant a l'acta de control sobre el terreny, per tal de que puguin anar a camp i emplenar el que falti
 - Cal registrar la superfície del control, ja que si el control és incorrecte (superfície menor) generarà un deute en els processos de pagament posteriors
 - Cal modificar el procés de pagament per tenir en compte els controls de durabilitat
 - Implica marcar automàticament les parcel·les e-RVC subjectes a ajut (afegir restricció a la parcel·la en el moment que comuniquen que l'operació ha finalitzat)
 - Aplicar la restricció anterior a les sol·licituds d'arrencada durant 10 anys des de la concessió de l'ajut
 - Controls sobre les operacions pagades en els últims 10 anys:
 - Es marquen, cada any, un 1% d'operacions finalitzades a eARV indicant el motiu
 - Per cada operació marcada, s'ha de generar un PDF semblant a l'acta de control sobre el terreny, per tal de que puguin anar a camp i emplenar el que falti



- Cal registrar la superfície del control, ja que si el control és incorrecte (superfície menor) generarà un deute en els processos de pagament posteriors
- Cal modificar el procés de pagament per tenir en compte els controls de durabilitat

Actuacions per l'adaptació i suport a la campanya de la verema

- Extraccions específiques de Denominació d'Origen (DO), Celler, INCAVI, SERMA, etc... més enllà dels llistats estàndard.
- Suport en l'enviament dels fitxers.
- Càrregues i canvis massius de dades.
- Canvis de dades específics, resolent actuacions sobre expedients (p.ex: allargar la caducitat d'una autorització, canviar l'estat d'un expedient o una parcel·la manualment, actuar sobre algun expedient que ha fallat en processos de signatura o còpia autèntica, etc...)
- Convivència RVC: Trasllet específic d'algun expedient de forma puntual.
- Canvis en els llistats i informes derivats de canvis normatius (afegir / treure camps o lògica del report).
- Suport bústia verema.
- Canvis en configuracions de taules mestres, paràmetres.

El sistema d'informació que s'evoluciona en la present licitació està considerat amb un nivell de criticitat de negoci Baix, i per tant li aplicaran els requisits addicionals indicats al llarg de les diferents condicions d'execució corresponents a la seva criticitat.

3.3. Requisits no funcionals

A continuació s'explica detalladament els requisits no funcionals que han de satisfer les diferents solucions que cal desenvolupar en aquest contracte.

Amb caràcter general, l'adjudicatari haurà de complir tots els requisits detallats en els diferents apartats de les condicions d'execució de la licitació segons el nivell de criticitat del sistema d'informació, sent els següents requisits addicionals específics de la present licitació.

- Requisits tecnològics
 - La plataforma tecnològica en la que s'ha de construir el sistema estarà basada en els següents patrons arquitectònics, alineats al full de ruta d'arquitectura corporativa:
 - Solució Cloud Native
 - El disseny de la plataforma tecnològica (entorn Pre-producció i Producció) haurà de considerar:
 - la capacitat d'escalar tant vertical com horitzontalment.



- que els seus components tinguin un suport 24x7 de fabricant o equivalent de tipus empresarial.
 - que tingui la capacitat de gestionar errors i condicions límit mentre el sistema d'informació està en servei, fins i tot si l'error ve derivat per causes externes com per exemple la connectivitat de xarxa, fallades de maquinari, etc.
- Els entorns d'execució dels sistema d'informació seran:
 - Desenvolupament, a proporcionar per l'adjudicatari segons les condicions d'execució, apartat "Entorns de desenvolupament".
 - Pre-producció, a proporcionar per CTTI
 - Producció, a proporcionar per CTTI
- Requisits de servei
 - un nivell de servei de manteniment i gestió de plataforma de 10x5
 - una disponibilitat del sistema d'informació del 99%
 - El nivell de servei i suport a usuaris i atenció a incidències és Laboral
 - un objectiu de temps de recuperació del servei (RTO) de fins a 8 hores
 - un objectiu de grau de pèrdua de dades des de la darrera còpia de seguretat (RPO) de fins a 24 hores
- Requisits de dades
 - Caldrà definir la política d'auditoria i d'historificació de la informació i dissenyar el mecanisme tecnològic requerit per la seva implementació.
 - Caldrà disposar de les entitats de dades de negoci identificant les dades mestres i la relació entre elles.
 - Caldrà definir el model d'integració amb les solucions corporatives de dades, com per exemple la Plataforma Transversal de Dades, i el Directori d'Empreses, Establiments i Registres i, també, la solució departamental de Govern de la dada: RuralData.
- Requisits d'usabilitat i accessibilitat
 - El sistema d'informació haurà d'estar disponible en català i castellà
 - La interfície d'usuari haurà de complir amb els requisits legals vigent (WCAG-AA)
 - El disseny de la presentació ha de ser responsiu garantint la compatibilitat del sistema d'informació amb diferents dispositius i plataformes.
- Requisits de seguretat
 - Els nivells de classificació de seguretat de la informació que tindran les dades del sistema d'informació resultat d'aquesta licitació és Interna.



- Requisits d'observabilitat

D'acord a les necessitats del sistema d'informació, el nivell d'observabilitat i mesura requerit és el corresponent al del paquet estàndard.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

4.1. Activitats associades a la gestió del servei dels sistemes d'informació

Atenent l'apartat 2.1 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.2. Activitats associades a la metodologia, estàndards i lliurables

Atenent l'apartat 2.2 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

L'adjudicatari haurà de determinar com aplicarà la metodologia, estàndards i lliurables en la present licitació, determinant per exemple quan aplicarà processos àgils i quan processos tradicionals, sempre i quan es validi pels equips de Gestió de Qualitat del CTTI.

4.3. Activitats associades a la certificació de la qualitat

Atenent l'apartat 2.3 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.4. Activitats associades a la realització de proves amb equips dedicats

Atenent l'apartat 2.4 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.5. Activitats associades a la seguretat

Atenent l'apartat 2.5 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.6. Activitats associades a l'Arquitectura Corporativa

Atenent l'apartat 2.6 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.7. Activitats associades a la observabilitat i monitoratge

Atenent l'apartat 2.7 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.8. Activitats associades al Centre de control

Atenent l'apartat 2.8 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".



4.9. Activitats associades a l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils

Atenent l'apartat 2.9 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.10. Activitats associades a les auditories

Atenent l'apartat 2.10 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.11. Equips i rols

Atenent a l'apartat 2.11 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars", els perfils requerits per la present licitació, en la part de construcció i desenvolupament, són:

- 1 responsable del projecte, que liderarà tots els equips de treball assignats, i mantindrà la comunicació contínua amb el DARPA. De perfil cap de projecte, la persona assignada ha de tenir una dedicació contínua en el projecte des del seu inici fins al final.
- Un grup de consultors analistes (mínim 2 persones), que han de liderar i plasmar tota la definició funcional i tecnològica del projecte. De perfils consultor, les persones assignades han de tenir una dedicació contínua en tot el projecte.
- Un arquitecte, que ha de ser el referent tecnològic en el projecte en quant a sistemes al núvol i integracions entre sistemes. De perfil arquitecte, la persona assignada ha de tenir una dedicació contínua en les fases de disseny (funcional i tècnic), i ha d'estar disponible per donar el seu suport a l'equip en la resta de les fases del projecte.
- Un grup de persones desenvolupadores i integradores (mínim 6 persones), especialitzades en les diferents tecnologies que requereix el projecte, i que s'encarregaran de portar a terme tots els desenvolupaments i integracions a realitzar. De perfils analistes - programadors, es requereix que les persones assignades tinguin una dedicació contínua i complerta en les fases d'implementació, proves i desplegaments

4.12. Activitats associades a les eines de govern del CTTI

Atenent l'apartat 2.12 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.13. Calendari i horaris

Atenent l'apartat 2.13 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars", el nivell de servei requerit per la present licitació és Laboral.

4.14. Localització física i recursos necessaris

Atenent l'apartat 2.14 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.15. Control de la rotació

Atenent l'apartat 2.15 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.16. Garantia

Atenent l'apartat 2.16 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.17. Confidencialitat

Atenent l'apartat 2.17 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

4.18. Model de quantificació dels serveis de manteniment

Atenent l'apartat 5.3 del document Annex-Condicions d'Execució publicat a: "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".



5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1. Fases del servei

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

Desenvolupament i Manteniment

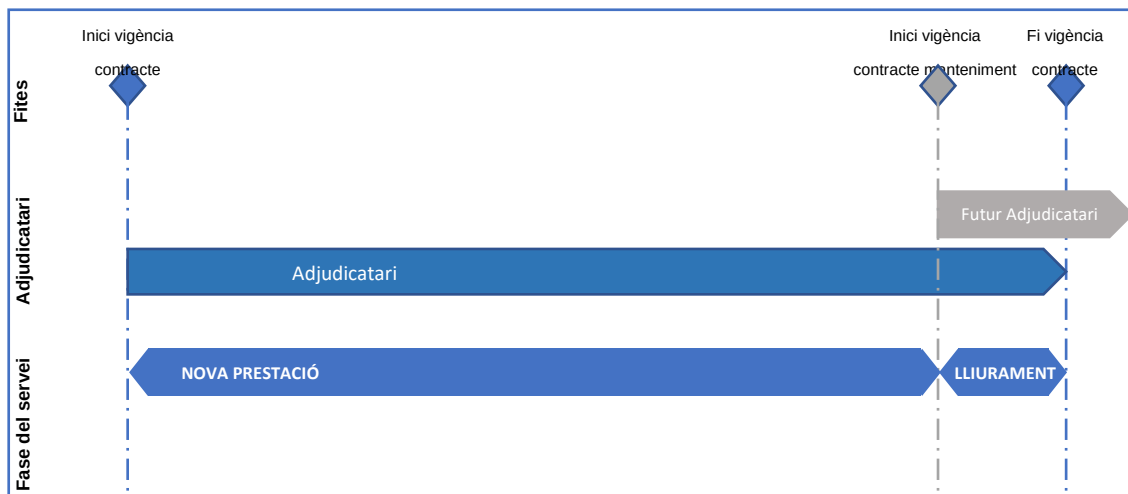


Figura 1: Fases del Servei de desenvolupament i posterior manteniment

- **Nova Prestació:** Un cop signat el contracte, s'iniciaran les diferents accions per la formalització dels projectes de desenvolupament i manteniment. En aquest moment començarà la nova prestació del servei per als nous adjudicatari. En el cas de la construcció de nous sistemes d'informació, la nova prestació consistirà en la realització dels corresponents desenvolupaments i, un cop finalitzats, l'adjudicatari començarà a exercir les tasques de Manteniment i Evolutiu Recurrents. En el cas de desenvolupament sobre sistemes d'informació existents, el nou adjudicatari farà les actuacions necessàries per acomplir amb els objectius proposats i, un cop finalitzats, tornarà el servei al proveïdor de manteniment actual. En aquesta fase es desenvoluparan les activitat pròpies de l'objecte descrites. 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 ANS.

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

Aquest Pla de devolució constarà com a mínim d'una metodologia, documentació per la transferència del coneixement (per assegurar la continuïtat del servei) i els terminis.

En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució. S'estendrà durant un màxim de **4 mesos**.

En el cas de Serveis de desenvolupament de grans evolutius de noves funcionalitats, hi haurà una fase de Captura de Coneixement, prèvia a les ja indicades.

- **Captura de Coneixement:** És el període que va des de l'entrada en vigor del contracte, fins estar en disposició d'iniciar el servei de manteniment. En aquesta fase, l'adjudicatari ha de realitzar diferents accions per tal d'adquirir el coneixement necessari i iniciar els diferents projectes de desenvolupament el més aviat possible. S'estendrà durant un màxim de **2 mesos** des de la data de signatura del contracte.

5.2. Pla d'adquisició de coneixement

Tan en el cas d'una licitació de manteniment de sistemes d'informació com en el cas de desenvolupament de grans evolutius per noves funcionalitats, caldrà determinar un Pla d'adquisició de coneixement per part del licitador.

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

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement.
- Pla de fites principals amb el seu calendari.
- Equip compromès.

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

- L'estratègia per a l'adquisició de coneixement (entrevistes, auditoria, accés a documentació, entre d'altres).
- La verificació de la disponibilitat i correcta configuració de l'entorn de desenvolupament per part de l'adjudicatari.
- La verificació de la configuració adequada de les eines a utilitzar (grups, assignació de treballs, entre d'altres).

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



El CTTI identificarà dependències i condicionants entre contractes que el proveïdor haurà de respectar, així com validarà l'estratègia i acompanyarà al proveïdor adjudicatari per tal assegurar l'èxit de l'adquisició de coneixement.

5.3. Pla de devolució del servei

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

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

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

- El termini d'execució serà d'entre 2 i 4 mesos abans de la finalització del contracte ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada. El CTTI es reserva el dret de poder reduir el termini d'execució segons consideri necessari.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o la Generalitat de Catalunya 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 haurà d'oferir el maquinari i els equips informàtics, adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, al CTTI o a terceres parts anomenades per aquest. La valoració dels equips es realitzarà per un tercer utilitzant el criteri de "preu de mercat" o, si no és possible, sostraint al seu preu de compra el cost de l'amortització sense valor residual. El CTTI, o terceres parts anomenades per aquest, podrà realitzar la compra de tots o part dels equips.
- El CTTI podrà subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència al CTTI, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un Pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, el CTTI i/o altres adjudicataris.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els Acords de Nivell de Servei. El Pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.



- El CTTI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de la Generalitat de Catalunya 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 sistemes d'informació d'importància Alta, que la documentació base es troba actualitzada. Es considera documentació base la que es troba indicada com a grau de necessitat imprescindible a:

https://qualitat.solucions.gencat.cat/guies/transicio/lliurables_transicio_devolucio/

Li correspon a l'adjudicatari del contracte liderar i assegurar la qualitat i transparència del procés de devolució del servei.

La devolució del servei per part de l'adjudicatari sortint inclou dues fases:

- **Prestació en devolució:** durant l'execució del Pla de devolució l'adjudicatari sortint ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts per a cadascun dels serveis i totes les responsabilitats per a la seva correcta execució, tal i com s'especifica en el present plec. L'adjudicatari sortint és ple responsable del servei.
- **Devolució del servei:** alhora que l'adjudicatari sortint continua prestant el servei sota les condicions expressades en el present plec, haurà d'assegurar un correcte traspàs de la informació i dels serveis al nou proveïdor que incorpori els productes desenvolupats als sistemes d'informació de les que proporciona servei de manteniment.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Atenent al model d'Acords de nivell de servei (ANS) definit a l'apartat 8.2 del document Annex al Plec de Prescripcions Tècniques del contracte.

En les taules següents es detallen els Acords de Nivell de Serveis que s'apliquen al contracte:



6.1. Relació d'ANS

6.1.1. ANS de servei de construcció

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Mesura	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
							Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
CA-EV01	Endarreriment de compromisos de calendari acordat	Quantitat d'endarreriment de les fites acordades.	EV	Global per contracte	Quantitat d'incompliments de la planificació acordada de fites	Mensual	10	5	1	0	2% import facturació mensual del contracte
CA-EV03	Incompliment de realització de Quality Gates	Quantitat de Quality Gates no realitzades	EV	Global per contracte	Quantitat de Quality Gates no realitzades respecte les requerides per les fites previstes en el període	Mensual	2	1	0	0	2% import facturació mensual del contracte
CA-EV04	Incompliment de les condicions d'execució	Quantitat de condicions d'execució no realitzades (condicions annexes en licitació)	EV	Global per contracte	Quantitat d'incompliments de les condicions d'execució respecte les activitats realitzades en el període	Trimestral	2	1	0	0	2% import facturació mensual del contracte

6.1.2. ANS de Contracte

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Mesura	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
							Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
CO-GE01	Pla de transició davant la rotació de personal	Percentatge de rotacions del personal assignat al servei amb un mínim de 15 dies de transferència de coneixement.	Personal	Global per contracte	Percentatge de rotacions amb transferència de coneixement mínima de 15 dies del personal assignat al servei: $\frac{\#rotacions\ amb\ compliment}{\#rotacions} \times 100$ On:	Trimestral	50%	75%	100%	100%	2% import facturació mensual del contracte

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Mesura	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
							Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
					<i>#rotacions</i> : número de rotacions de personal de l'equip que han fet la transferència mínima de 15 dies durant el període. <i>#rotacions</i> : número de rotacions del contracte. (es consideren totes les rotacions en el període)						
CO-ANS01	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei (dies)	ANS	Global per contracte	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. El contingut i el canal els especificarà el CTTI	Mensual	14	12	10	8	2% import facturació mensual del contracte

7. MODEL DE RELACIÓ

Atenent l'apartat 4 del document Annex- Condicions d'execució publicat a "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".

Addicionalment, el Comitè Operatiu del contracte establirà, amb la periodicitat determinada, el grau d'avenç del servei de construcció i desenvolupament.

8. MODEL DE GOVERNANÇA

Atenent l'apartat 4 del document Annex- Condicions d'execució publicat a "Annex plec de prescripcions tècniques particulars".



**Cofinançat per
la Unió Europea**



**Generalitat
de Catalunya**