

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT A LA GOVERNANÇA I TRANSFORMACIÓ DEL SISTEMA LECTIO DEL DEPARTAMENT D'INTERIOR I SEGURETAT PÚBLICA

Exp.: CTTI-2025-97

Índex

1. Objecte del contracte.....	3
2. Abast	3
3. Descripció de la situació actual	3
4. Descripció del servei	4
5. Condicions d'execució del servei.....	9
6. Fases de la prestació del servei	13
7. Model de relació	14
8. Acords de nivell de servei (ANS).....	15
9. Annex. Detall Acords de Nivell de Servei	20

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec és el servei de suport a la transformació digital del sistema de lectors de matrícules (en endavant, Lectio) que disposa el Departament d'Interior, per tal de garantir la consecució dels objectius de transformació digital en l'execució del projecte, duent a terme totes les activitats vinculades a la definició, modelització i planificació de la transformació, la supervisió i control i seguiment del desplegament del projecte de transformació, la gestió global dels riscos, la comunicació amb els principals actors, la gestió del coneixement i formació, i la gestió del canvi.

2. Abast

L'abast del servei del contracte és el suport a la Àrea TIC del Departament d'Interior i Seguretat Pública en l'àmbit del nou sistema LECTIO, el sistema de lectors de matrícules que utilitza la Direcció General de la Policia (DGP) i que està en procés d'ampliació.

3. Descripció de la situació actual

Actualment, la DGP disposa d'un sistema de reconeixement de matrícules anomenat LECTIO. Aquest sistema està en funcionament en un grup de municipis de Catalunya i fa la recepció de les lectures de les matrícules d'aquests municipis adherits.

El sistema actual permet:

- Lectura de les matrícules.
- Enregistrament de les imatges i lectures en repositoris i bases de dades de la DGP (Direcció General de la Policia).
- Fer cerques de matrícules.
- Consultar quins lectors han detectat una determinada matrícula i quines matrícules han passat per un lector.
- Enviament de correus electrònics a les bústies configurades en detectar una lectura d'interès policial.

Previsió de creixement

El sistema LECTIO té integrats una vintena de lectors propietat de diferents municipis que no disposen de policia local. De manera progressiva, s'aniran incorporant més lectors fixes i mòbils propietat de la DGP, lectors d'altres municipis de Catalunya i lectors d'empreses públiques o privades que es volen adherir al sistema.

Les previsions de creixement són:

- a) Ajuntaments sense Policia local.** Es poden gestionar mitjançant programaris específics que realitzin la connexió al sistema:

- 223 ajuntaments sol·licitants.
 - 35 ajuntaments connectats al sistema DSIP (Divisió de Sistemes d'Informació Policial) i validats per la CCDVC (Comissió de Control dels Dispositius de Videovigilància de Catalunya), 126 lectors i 111.674 lectures diàries.
 - 5 ajuntaments en procés autorització CCDVC 16 lectors i 16.572 lectures diàries.
- b) **Ajuntaments amb Policia local.** Es poden gestionar mitjançant programaris específics que realitzin la connexió:
- Prova pilot amb la Policia Local de Gavà (en procés de licitació).
 - Prova pilot amb la Guàrdia Urbana de Figueres, (en procés de licitació).
- c) **Equips propis de la PG-ME (Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra).** Disposen de maquinari específic:
- 8 equips instal·lats d'alta velocitat a l'AP-7 (La Roca i Castellbisbal) a vies ràpides (200.000 lectures diàries).
 - 40 equips d'alta velocitat per vies ràpides, en procés de licitació (Troncals Vies Ràpides).
 - 30 equips previstos per l'adquisició en la partida de 2024 (tancament del perímetre de Catalunya).
 - 46 equips previstos per l'adquisició en la partida de 2024 (tancament corones de les ciutats de Girona i Tarragona).
- d) **Institucions privades.** Es poden gestionar mitjançant programaris específics que realitzin la connexió:
- Patronat de la Muntanya de Montserrat (en procés).
 - Aparcaments Saba (en procés).
 - Aparcament de Portventura (en procés).
 - Centres comercials La Maquinista, Glòries i SPLAU (en procés).
 - Port de Barcelona (en estudi).

Aquestes previsions de creixement són les que té el Departament d'Interior a dia d'avui.

4. Descripció del servei

Els serveis objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és el suport a la governança i la transformació de l'actual sistema LECTIO. Aquests serveis inclouen:

- a) Servei de planificació i desplegament d'infraestructures i serveis.
- b) Servei de suport a la monitorització, operació i manteniment d'infraestructures i serveis.

- c) Servei de suport a la gestió de l'atenció a l'usuari en temes relacionats amb el Lectio.
 - d) Servei de suport pel desenvolupament de l'estratègia de la transformació i creixement de l'actual sistema Lectio.
- a) **Servei de suport de planificació i desplegament d'infraestructures i serveis**

Activitats de definició

Les activitats de definició d'aquest servei són les següents:

- Anàlisi i suport pel disseny de la solució.
- Realització d'estudis i propostes de reenginyeries per l'optimització de disseny.
- Determinació de bones pràctiques.
- Prospeccions de mercat.

Activitats d'implementació

Les activitats d'implementació d'aquest servei són les següents:

- Gestió dels projectes (requeriments, gestió dels riscos, comunicació, gestió del retorn de la informació, gestió dels agents implicats: proveïdors, promotor, usuari)
- Gestió del desplegament i integració.
- Gestió del canvi.
- Gestió per la validació i proves d'equips o dispositius.

Activitats d'Execució

Les activitats d'execució d'aquest servei són les següents:

- Reunions de replanteig i de seguiment de l'execució.
- Gestió i supervisió per l'acompliment de l'abast.
- Assegurament de la documentació i actualització d'aquesta (tràmits de permisos, autoritzacions, coordinacions, validacions, documentació final).
- Gestió de la qualitat i la millora contínua.

Activitats d'Avaluació

L'activitat d'avaluació d'aquest servei és la següent:

- Gestió per la realització d'auditories.
- b) Servei de suport a la monitorització, operació i manteniment d'infraestructures i serveis**

Activitats de definició

Les activitats de definició d'aquest servei són les següents:

- Anàlisi dels paràmetres i mesures relatives al comportament i estat del servei.
- Suport en l'anàlisi i estudis de propostes en el disseny del servei o de la solució.
- Realització d'estudis i propostes de reenginyeries per l'optimització de disseny.
- Determinació de bones pràctiques per garantir la definició i evolució dels processos de servei específics per garantir els paràmetres de qualitat i millora contínua.
- Estudis de mercat per tal de proposar la millor solució tecnològica per cobrir els requeriments de l'usuari.

Activitats d'implementació

Les activitats d'implementació d'aquest servei són les següents:

- Coordinació amb els diferents implicats (usuaris, proveïdors) per la gestió de les transformacions, actualitzacions o migracions que requereixin el servei.
- Gestió de la comunicació amb els diferents agents implicats en la transformació.
- Revisió i definició de processos vinculats al servei.
- Gestió de les empreses mantenidores dels diferent equips que formen el sistema Lectio.

Activitats d'Execució

Les activitats d'execució d'aquest servei són les següents:

- Monitoratge del servei mitjançant les diferents eines disponibles.
 - Seguiment i gestió de protocols d'actuació amb tercers.
 - Anàlisi de capacitat, continuïtat i disponibilitat del servei.
 - Gestió d'incidències.
 - Seguiment i control de les incidències per a complir els Acords de Nivell de Servei (ANS) marcats amb les empreses de manteniment.
- Gestió de la qualitat:

- gestió de la documentació del servei i de les auditories, implementació d'accions correctives per la millora contínua.
- Realització d'informes sobre la qualitat, millora i incidències.

Activitats d'Avaluació

Les activitats d'avaluació d'aquest servei són les següents:

- Proposta i definició de mètriques que permetin valorar el nivell de qualitat del servei.
- Proposta d'auditories i mecanismes d'obtenció de la satisfacció dels usuaris que permetin ser la base per la millora contínua.

c) Servei de suport a la gestió de l'atenció a l'usuari

Activitats de definició

En el marc del sistema Llectio, les activitats de definició d'aquest servei són les següents:

- Suport en l'anàlisi i definició del servei avançat d'atenció a l'usuari.
- Definició de bones pràctiques.

Activitats d'implementació

Les activitats d'implementació d'aquest servei són les següents:

- Gestió de projectes (gestió de la comunicació, gestió i mitigació de riscos, seguiment i control per l'assegurament del desplegament segons els requeriments):
 - Coordinació amb usuaris i proveïdors i interna, dins de l'Àrea TIC.
 - Quadres de comandament i indicadors.
 - Informes periòdics de seguiment del desplegament, projectes i obres.
 - Informes de planificació d'execució de tasques.
- Gestió del canvi.
- Gestió, previsió i comunicació d'esdeveniments que impliquin Cecors, suport presencial, instal·lacions, etc.
- Gestió de la comunicació (comunicats, reunions de seguiment).

Activitats d'Execució

Les activitats d'execució d'aquest servei són les següents:

- Monitoratge del servei mitjançant les diferents eines disponibles
 - Seguiment i gestió de protocols per la gestió d'incidències.
 - Gestió de l'inventari dels equips i previsió anticipada de les necessitats.
 - Gestionar i fer seguiment de les peticions dels usuaris.
 - Suport documental per la validació dels subministraments i reparacions.
 - Validació de replantejos i documents de final d'execució d'instal·lacions.
 - Suport en la realització, actualització i evolució dels quadres de comandament, vetllant per la seva integritat i coherència.
- Gestió de la qualitat.

Activitats d'Avaluació

Les activitats d'avaluació d'aquest servei són les següents:

- Seguiment de nivell de servei. Supervisió i compliment d'objectius i qualitat de servei.
- Gestió i actualització de la documentació de projecte i servei.
- Identificació de punts forts i punts febles per la definició de propostes per a la millora continua, i obtenció de la satisfacció de l'usuari.

d) **Servei de suport pel desenvolupament de l'estratègia de la transformació i creixement de l'actual sistema Lectio**

Activitats de definició

Les activitats de definició d'aquest servei són les següents:

- Anàlisi dels requeriments de l'usuari, les funcionalitats de la xarxa i de les diferents versions dels estàndards de tecnologies.
- Preparació de proves de concepte a dur a terme per validar funcionalitats i determinar casos d'ús.
- Prospeccions de mercat per determinar l'estat de l'evolució i implantació de noves solucions, dispositius i aplicacions que pugui utilitzar qualsevol de les agències de seguretat i emergències.
- Elaboració de pla de transició i evolució per l'evolució de les tecnologies utilitzades per les comunicacions de missió crítica.

Activitats d'implementació

Les activitats d'implementació d'aquest servei són les següents:

- Gestió i seguiment de projectes vinculats a les proves de concepte.
- Suport a la gestió del desplegament de la transformació.

Activitats d'Execució

Les activitats d'execució d'aquest servei són les següents:

- Elaboració de documentació, informes tècnics i presentacions.
- Suport en la difusió, formació del servei i aspectes tècnics i tecnològics vinculats.

Activitats d'Avaluació

Les activitats d'avaluació d'aquest servei són les següents:

- Seguiment de la valoració de la qualitat, mitjançant la supervisió i compliment d'objectius.
- Definició de mètriques i realització de mesures per a l'obtenció de la satisfacció de l'usuari.

5. Condicions d'execució del servei

Estructura organitzativa

La prestació dels serveis ha de poder ser proporcionada en la seva totalitat amb els recursos humans propis de l'empresa adjudicatària amb la qualificació necessària per a la prestació del servei en el seu estat actual i en la seva evolució futura. Es requereix per la valoració de l'oferta la descripció i el dimensionament de l'estructura organitzativa que es mantindrà durant la durada del contracte per la prestació del servei.

Aquest personal serà l'encarregat d'administrar, operar i supervisar el correcte funcionament de la totalitat del sistema de reconeixement de matrícules del Departament d'Interior. També duran a terme el seguiment de l'incidental i coordinació amb empreses de manteniment.

L'empresa adjudicatària haurà d'adequar els recursos als canvis específics de volum i activitat que es puguin produir dins la Generalitat, per tal de donar compliment als acords de nivell de servei.

Idoneïtat dels perfils

En les ofertes presentades pels licitadors han de quedar clarament definits els aspectes que garanteixin la idoneïtat dels perfils assignats a aquest contracte, tant en coneixements tècnics com en habilitats personals.

La formació contínua dels recursos destinats al servei serà responsabilitat de l'adjudicatari i ha de permetre evolucionar el servei en els paràmetres de millora acordats amb el Departament d'Interior.

Equip tècnic

Per a la prestació del servei es consideren, sense detriment de la proposta de l'adjudicatari, els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat.

- 2 Tècnics. Per a cadascun dels àmbits d'actuació del servei, aquest perfil participa aportant experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball. Es considera essencial la capacitat de relació i de gestió en aquest perfil, sent capaç d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors que participen en els processos i procediments del servei.

Adicionalment, recau en aquesta funció el coneixement i expertesa en el sector, complementat amb la capacitat de diàleg, empatia i capacitat d'alineament tant les unitats del Departament d'Interior que gestionen el servei com amb la resta d'actors implicats (proveïdors de torres de servei, proveïdors, usuaris i altres oficines de governança).

Realitzaran les funcions principals següents:

- Monitorització dels paràmetres de funcionament de les comunicacions, identificat els problemes i incidències.
- Fer el seguiment de les incidències.
- Donar suport al disseny funcional i tècnic dels evolutius.
- Aportar coneixement especialitzat sobre el funcionament i ús de les eines del servei.
- Gestionar l'optimització dels processos d'administració i configuració de les eines del servei.

Per tal de dur a terme la prestació del servei sol·licitat, s'ha estimat l'equip de treball necessari, sense detriment de la proposta de l'adjudicatari, d'acord a la taula següent:

Servei de suport a la governança i transformació del sistema LECTIO	FTE
--	------------

Tècnic	2
(Cal tenir en compte que el responsable del contracte i el tècnic podran ser la mateixa persona.	2

Aquest equip es considera de referència i el licitador podrà proposar enfocaments diferents amb relació a la distribució i el repartiment de funcions.

En el cas que alguna de les persones que prestin servei causin baixa laboral o de qualsevol altre tipus, l'empresa adjudicatària haurà de substituir la persona per una altra amb el mateix nivell de coneixement i experiència durant el temps que duri la baixa. Aquesta persona que substitueix la persona causant de baixa, haurà de ser aprovada pel CTTI.

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.

Ocasionalment, i per requeriments del servei, podran prestar alguns dels seus serveis fora de l'horari establert, incloent caps de setmana i dies festius.

Ubicació

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

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

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament a qualsevol membre de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes o resolució d'incidències crítiques, o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei. En aquests espais la Generalitat proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i

connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula/portàtils, tabletas, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

En qualsevol moment durant l'execució del contracte el CTTI es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari la prestació del servei de forma presencial tot el temps o en un percentatge del temps (còmput mensual) 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.

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 7. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos, així com una metodologia de gestió de riscos i una eina per realitzar la seva gestió. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

Garantia

La garantia de la fase de devolució del servei és de tres (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.

Eines i llicències

Els programes o aplicacions necessaris per a la prestació del servei els haurà d'aportar l'empresa adjudicatària del contracte, sense que pugui comportar cap cost addicional per al CTTI.

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.

6. Fases de la prestació del servei

L'adjudicatari del servei haurà de tenir en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

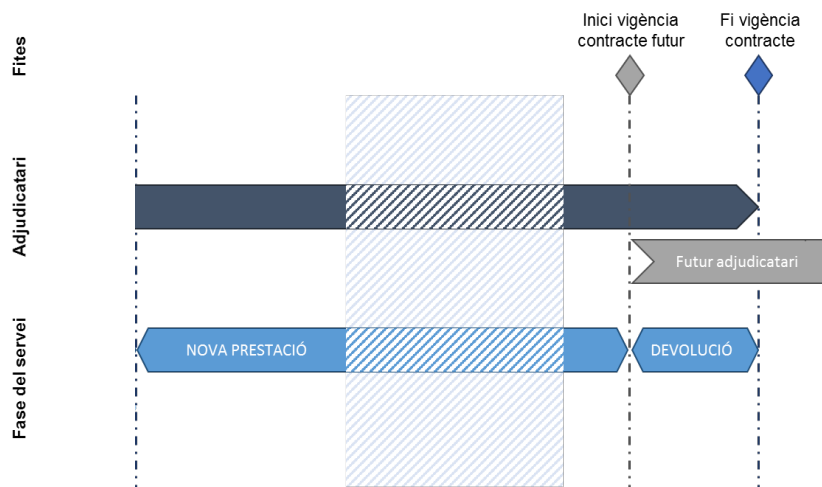


Figura 1: Fases del Servei

Nova Prestació: L'adjudicatari haurà de començar a realitzar les tasques encarregades en aquest contracte. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS, incloses les activitats pendents provinents del contracte anterior.

- **Devolució:** En aquesta fase 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 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.

7. Model de relació

Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc

El model de relació de l'acord marc és el que es defineix en el plec de prescripcions tècniques de l'acord marc, concretament en l'apartat 5.1- *Model de relació de l'acord marc*.

Model de relació dels contractes basats de l'Acord Marc

El model de relació dels contractes basats de l'acord marc és el què es defineix en el plec de prescripcions tècniques de l'acord marc, concretament en l'apartat 5.2- *Model de relació contractes basats de l'acord marc*.

8. Acords de nivell de servei (ANS)

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 Departament d'Interior 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 al punt 9. 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.

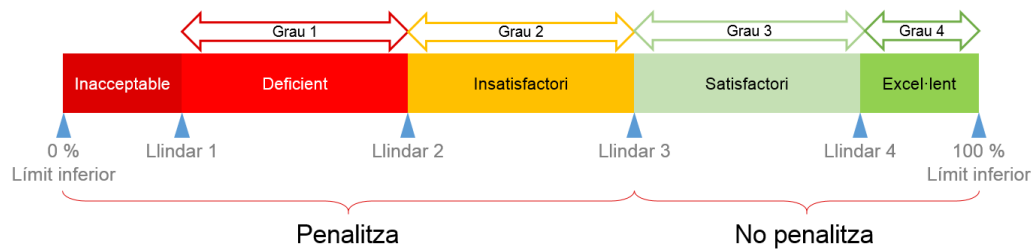
Característiques dels Indicadors

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 límit 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.

Càlcul dels Indicadors

Per tot indicador s'estableixen 4 llindars per definir els trams lineals que han de permetre l'obtenció del grau associat.

	Llímit Grau 1	Llímit Grau 2	Llímit Grau 3	Llímit Grau 4
Indicador de mesura	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.

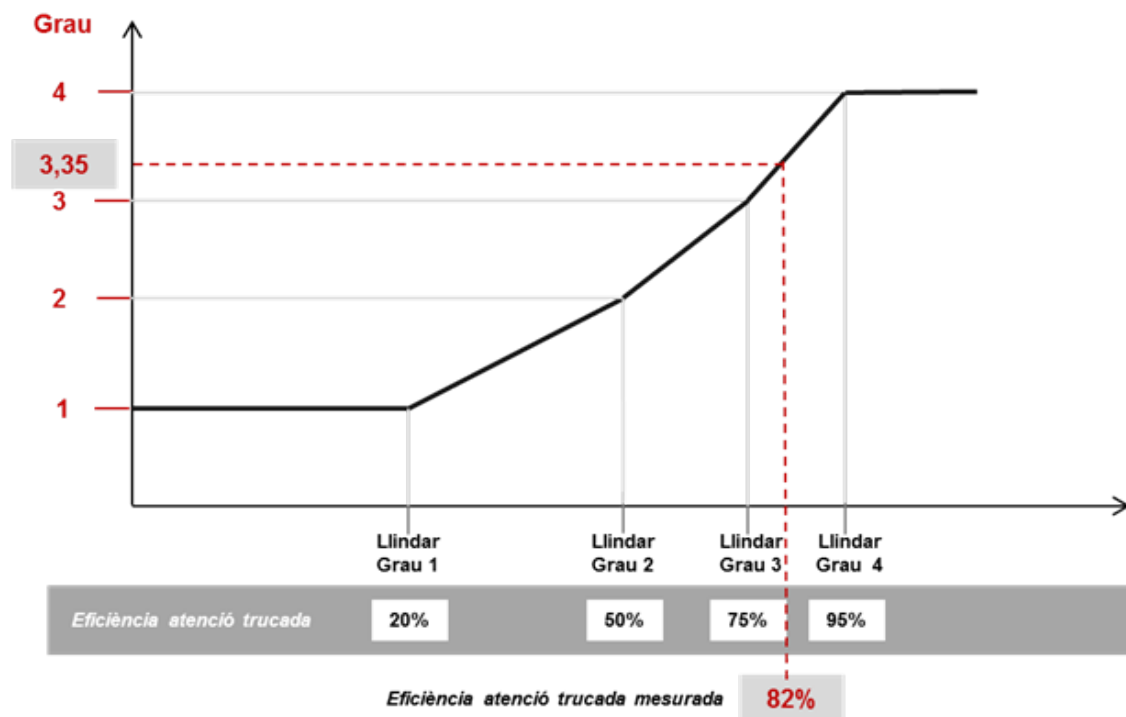
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, 20%, Llindar Grau 3 pren valor 75% i Llindar Grau 4 pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar superior”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

Relació ANS

El detall dels ANS a mesurar es troba al punt 9. Annex.. Detall Acords de nivell de servei.

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 Departament d'Interior. Per aquells indicadors que el Departament d'Interior 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 Departament d'Interior, podent arribar a nivell d'instància de servei o de tiquet.

El Departament d'Interior utilitzarà els indicadors de servei per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents.

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 Departament d'Interior 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.

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.

9. Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar	Llindar	Llindar	Llindar	Penalització	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	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.	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.	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 1	Llindar 2	Llindar 3	Llindar 4	Penalització	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.	Qualitat del servei, de forma que no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites
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	Gestió del servei	Percentatge del compliment de les fites acordades: $\frac{\#fites\ dins\ del\ termini}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini:</i> nombre de fites complertes 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 repetir en la	Qualitat de les fites acordades

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar	Llindar	Llindar	Llindar	Penalització	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	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	60%	70%	80%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat i veracitat dels indicadors de servei
QUA007	Qualitat del servei	Valoració de la qualitat d'acord amb el model establert dins de servei.	Qualitat	Percentatge de valoració molt positiva, o equivalent, del servei.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	40%	60%	80%	95%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos	Pla de propostes de millora de la qualitat del servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar	Llindar	Llindar	Llindar	Penalització	MQE
ANS008	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	Gestió del nivells de servei	Lliurament del resultat i detall dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat. Valor objectiu <= 10 dies naturals El contingut i el canal els especificarà el CTTI	Trimestral	14	12	10	8	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de gestió del servei
QUA009	Aplicació de les accions de millora	Compliment en l'aplicació de les accions de millora definides dins del servei	Qualitat	Percentatge d'aplicació de les accions de millora presentades: $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades} \times 100$ On: <i>#accions de millora implementades:</i> nombre de millores implementades durant el període. <i>#accions de millora presentades:</i> nombre de millores presentades per implementar en el període.	Trimestral	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

