

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER A L'ADHESIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE DEFINICIÓ, GESTIÓ, CONSTRUCCIÓ, MANTENIMENT I OPERACIÓ, I EL SUPORT A LES SOLUCIONS TIC, PER AL CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Expedient núm.: CTTI/2025/96

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.

1 Índex de continguts

2	Objecte	3
3	Descripció dels serveis a prestar	3
3.1	Categoria A. Consultoria de solucions TIC	3
3.2	Categoria B. Construcció i/o manteniment de sistemes d'informació amb tecnologia específica	4
3.2.1	Subcategoria B1 - Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologia específica GIS.....	9
3.2.2	Subcategoria B2 - Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologia específica associada a paquets de programari de solucions empresarials	9
3.2.3	Subcategoria B3 - Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologia específica per l'explotació i el govern de la dada i la intel·ligència artificial	10
3.2.4	Subcategoria B4 - Construcció i/o manteniment de frameworks, components i plataformes d'arquitectura tecnològica	11
3.3	Categoria C. Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologia NO específica	11
3.4	Categoria D. Gestió de la qualitat de les Solucions TIC i metodologies TIC.	12
3.5	Categoria E. Suport als processos de gestió operativa de Solucions TIC.	13
4	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	14
5	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	14
6	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	15
7	MODEL DE GOVERN DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIONS.....	15
7.1	Comitès de govern de l'SDA	15
7.2	Estructura de responsabilitats de l'SDA.....	16
8	MODEL DE RELACIÓ DELS CONTRACTES ESPECÍFICS	19
8.1	Nivells del model de relació	20
8.2	Òrgans de gestió (Comitès)	20
8.2.1	Comitè Direcció	21
8.2.2	Comitè Operatiu	22

2 Objecte

L'objecte de la licitació és disposar del servei de definició, gestió i suport a totes les solucions TIC, així com dels serveis de construcció, manteniment i operació d'aquelles solucions TIC corresponents als sistemes d'informació i/o aplicacions de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.

En aquesta licitació es realitza un procés de selecció de les empreses que podran realitzar aquests serveis i activitats, i fixar les condicions generals d'adjudicació i execució dels futurs contractes específics.

L'objecte dels serveis s'ha desglossat, d'acord a la naturalesa dels serveis a prestar, en les categories i subcategories següents:

- Categoria A - Consultoria de Solucions TIC
- Categoria B - Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologies específiques
 - Subcategoria B1 Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologia específica GIS
 - Subcategoria B2 Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologia específica associada a paquets de programari de solucions empresarials
 - Subcategoria B3 Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació basats en tecnologia de la dada i intel·ligència artificial
 - Subcategoria B4 Construcció i/o manteniment de frameworks, components i plataformes d'arquitectura
- Categoria C - Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologia no específica
- Categoria D - Gestió de la qualitat de les Solucions TIC i metodologies TIC
- Categoria E - Suport als processos de gestió operativa de Solucions TIC

En el següent apartat es descriu la descripció dels diferents serveis que s'engloben en cada categoria i subcategoria, així com la classificació de CPV sobre la qual estan adscrits els respectius serveis.

L'especificació tècnica concreta dels serveis requerits quedarà descrita en cadascuna de les licitacions específiques que es realitzin durant la vigència del present SDA, d'acord a la categoria o subcategoria que apliqui.

3 Descripció dels serveis a prestar

Els serveis a prestar en el marc de les diferents categories i subcategories són els següents:

3.1 Categoria A. Consultoria de solucions TIC

L'objecte de la categoria és la prestació de serveis d'assessorament per l'evolució i modernització de les solucions TIC existents a la Generalitat de Catalunya o per la creació de noves solucions TIC, mitjançant l'aportació de coneixement expert, experiència i amb una perspectiva objectiva, que donin resposta als reptes dels diferents departaments i organismes de la Generalitat de Catalunya.

Les activitats principals dels serveis de consultoria de solucions TIC són:

- Avaluar la situació de partida de la solució TIC, identificant problemes, necessitats i oportunitats mitjançant la realització d'una anàlisi detallada.
- Identificar les necessitats funcionals, organitzatives, tecnològiques o normatives tant del CTTI com dels diferents àmbits departamentals o normatius en la conceptualització de solucions TIC.
- Assessorar sobre la creació o millora d'una solució TIC, en les seves diferents vessants d'anàlisi (tecnològic, normatiu, impacte organitzacional, etc.) .
- Dissenyar i planificar estratègies de desplegament i/o adopció d'una solució TIC
- Crear estudis de mercat i de viabilitat d'una solució TIC.
- Explorar tecnologies emergents d'aplicació sobre una solució TIC.

Les regles d'incompatibilitat entre aquesta categoria i altres categories o subcategories d'aquest SDA està descrita al plec de clàusules administratives de la present licitació.

Dins de la present categoria s'estableix franges amb els mateixos serveis i activitats, i que classificarà les futures licitacions específiques en funció de l'import econòmic de licitació. Les regles d'incompatibilitat d'aquestes franges estan detallades al plec de clàusules administratives de la present licitació.

3.2 Categoria B. Construcció i/o manteniment de sistemes d'informació amb tecnologia específica

L'objecte d'aquesta categoria és la prestació de serveis de construcció i/o manteniment de sistemes d'informació i/o aplicacions, i/o la gestió de la seva plataforma, que disposin d'una especialització en tecnologies concretes, o bé tecnologies orientades a una finalitat concreta.

S'inclouen els sistemes d'informació i/o aplicacions que disposin aquestes tecnologies, desenvolupats tant sobre plataformes comercials i/o plataformes de codi obert, com en les seves diverses arquitectures: sobretaula, núvol privat o núvol públic en les seves diferents capacitats (SaaS, PaaS, IaaS, etc.).

Tot i que la present categoria es subdivideix en diferents subcategories, la relació de serveis i activitats descrites són d'aplicació igualment per cadascuna de les subcategories associades, i són els següents:

- **Serveis de construcció**
 - Construcció d'un nou sistema d'informació
 - Construcció de grans¹ evolutius de noves funcionalitats
- **Serveis de manteniment**
 - Gestió operativa
 - Manteniment de sistemes d'informació (correctiu, perfectiu, preventiu i adaptatiu tècnic)

- Servei de suport especialitzat en l'ús de solucions transversals i frameworks
- Serveis de desenvolupament de petits² evolutius de manteniment
 - Evolutiu funcional
 - Evolutiu adaptatiu normatiu
 - Actualització tecnològica
- **Serveis de gestió i operació de la plataforma tecnològica**
 - Gestió i operació de la plataforma tecnològica

¹ **Gran evolutiu:** Fa referència a un canvi significatiu amb impacte considerable sobre el sistema d'informació o aplicació. Els canvis són de gran abast i solen implicar redissenys o adaptacions d'aspectes fonamentals del sistema d'informació o aplicació, per respondre generalment a noves necessitats d'usuari. Exemples: redisseny complet dels processos, incorporació de noves funcionalitats, canvis derivats d'una actualització de la plataforma tecnològica, etc.

² **Petit evolutiu:** Fa referència a una petita modificació que té un impacte reduït al sistema d'informació o aplicació. Els canvis solen ser ajustaments o correccions que busquen optimitzar el funcionament sense alterar significativament l'estructura general. Exemples: millores senzilles a la interfície d'usuari, petits ajustaments de rendiment o noves funcionalitats menors, etc.

A cada licitació específica sobre les subcategories d'aquesta categoria es determinaran els serveis i activitats concretes que es requereixen per resoldre la necessitat en qüestió, incloent en cas que així s'especifiqui, la provisió dels diferents components i subscripcions requerides per assegurar el funcionament del sistema d'informació i/o aplicació.

En cas que en un sistema d'informació estiguin presents diferents tecnologies específiques que corresponguin a diverses subcategories (B1, B2, B3, B4), s'estableix la norma general de que l'assignació es realitzarà a la subcategoria que tingui un pes majoritari en el conjunt dels components del sistema d'informació.

A continuació es detallen les activitats que es realitzen actualment per cada servei 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.

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 duran 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 de la solució 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 priorització 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 la solució que serveix com a eina de planificació i comunicació, per a establir les prioritats i la visió general de la solució que es vol construir. Incloent:

- Visió de la solució: 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 de la solució seguint les recomanacions del CTTI, així com la mesura dels indicadors de negoci relacionat amb el valor que aporta la solució
 - 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 de la solució. 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 la solució integral 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.

Serveis de manteniment

Els serveis de manteniment inclouen les següents activitats i tasques:

- **Serveis de gestió operativa dels sistemes d'informació,** gestionant l'activitat diària del servei de manteniment gestionant proactivament totes les actuacions pròpies necessàries i assegurant les de la resta de proveïdors durant el cicle de vida del sistema d'informació, garantint així l'operativitat del mateix al llarg del temps. Les activitats, i les seves principals tasques estan descrites a les condicions d'execució, apartat "Gestió del servei dels sistemes d'informació". Addicionalment formen part d'aquest servei les següents activitats:

- Control i seguiment del servei extrem a extrem
 - Gestió de la demanda de noves necessitats
 - Gestió del backlog d'activitat
 - Gestió de riscos
 - Gestió de la qualitat
 - Gestió del compliment del servei
 - Elaboració d'ofertes de serveis sota demanda
 - Incorporació de desenvolupaments d'evolutius realitzat per un tercer
- **Serveis de suport** funcional, tècnic i operatiu a l'ús del sistema d'informació.
- **Serveis de manteniment recurrent** que inclouen el manteniment correctiu, preventiu, perfectiu i adaptatiu tècnic dels sistemes d'informació, incloses les proves tècniques i funcionals sobre cada sistema d'informació per verificar el seu correcte funcionament davant un canvi menor o major d'algun component de la plataforma tècnica del sistema d'informació. Inclou també totes les activitats requerides en cas que sigui necessari la paquetització i/o virtualització del sistema d'informació per facilitar el seu desplegament i/o funcionament.
- **Servei de suport especialitzat en l'ús de solucions transversals i frameworks**, requerits per la pròpia especificitat i orientació transversal dels sistemes d'informació tipus component tecnològic, framework o solució transversal.
- **Serveis de manteniment evolutiu i adaptatiu funcional dels sistemes d'informació**, modificacions en el programari que siguin necessàries per dotar al nou sistema d'informació de noves funcionalitats, adaptacions a canvis en les normatives vigents o a fi d'evitar l'obsolescència tecnològica.
En el cas que un tercer hagi de desenvolupar grans evolutius de noves funcionalitats d'un sistema d'informació, el servei de manteniment transferirà el coneixement requerit per tal de permetre el seu desenvolupament i donarà el suport necessari tant pel seu desenvolupament com per la seva posada en producció i manteniment.

La classificació dels diferents tipus d'evolutius es troba descrit a les condicions d'execució, apartat "Model de classificació del desenvolupament dels evolutius".

Serveis de gestió i operació de la plataforma tecnològica

Els serveis de gestió i operació de la plataforma contemplarà com a mínim les activitats requerides pel correcte funcionament de la nova solució:

- Realitzar la gestió, administració i explotació extrem a extrem dels diferents elements de la plataforma tecnològica
- Gestionar l'arquitectura tecnològica de la plataforma
- Monitorar proactivament segons les directrius del CTTI (Centre de Control), i d'acord als requisits de nivell de criticitat de sistema d'informació.
- Gestionar la capacitat de la plataforma.
- Gestionar els nivells de disponibilitat, backup i recuperació.
- Gestionar la seguretat del sistema d'informació.

I en general totes les activitats pròpies de la gestió i operació per assegurar el compliment de les diferents condicions d'execució per assegurar la disponibilitat, seguretat, capacitat i continuïtat de la solució.

3.2.1 Subcategoria B1 - Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologia específica GIS

L'objecte d'aquesta subcategoria és la prestació de serveis de construcció i/o manteniment de sistemes d'informació i/o aplicacions, i/o la gestió de la seva plataforma, que inclouen els sistemes d'informació amb funcionalitats d'obtenció de dades del territori, de visualització, tractament i anàlisi d'informació geogràfica i en general de funcionalitats basades en la geolocalització, en plataformes de GIS i tecnologies geoespaciales.

A continuació i a mode d'exemple, es mostren les principals tecnologies dins d'aquesta subcategoria:

- Sistemes i plataformes GIS : ArcGIS, QGIS, Google Earth Engine, etc..
- Plataformes de Mapeig i API's de geolocalització : Google Maps Platform, Mapbox, OpenStreetMap, etc..
- Bases de dades geoespaciales : PostGIS, GeoServer, Carto, etc.

Els serveis i activitats inclosos en aquesta subcategoria són els descrits en la descripció de la *Categoria B. Serveis de construcció i/o manteniment de sistemes d'informació amb tecnologia específica*.

3.2.2 Subcategoria B2 - Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologia específica associada a paquets de programari de solucions empresarials

L'objecte d'aquesta subcategoria és la prestació de serveis de construcció i/o manteniment de sistemes d'informació i/o aplicacions, i/o la gestió de la seva plataforma, que inclouen tecnologies amb funcionalitats empresarials empaquetades, i es preveuen com a mínim les següents:

- Paquets ERP que donin solució a diferents problemàtiques de negoci (gestió econòmic-financera, gestió de recursos humans, gestió sanitària i tot tipus d'activitats que siguin suportades per una plataforma empaquetada), com per exemple SAP, Oracle ERP, Microsoft Dynamics 365, etc.
- Paquets de CRM que donin suport a activitats basades en plataformes que gestionen la relació amb els usuaris o clients, com per exemple Salesforce, SAP Consumer Experience, Zoho, Microsoft Dynamics CRM, Oracle CX, SugarCRM, etc.
- Paquets de gestió de gestió d'edificis i instal·lacions (Facility Management), com per exemple FAMA Systems, IBM Tririga, etc.

- I tot tipus de paquets de programari de solucions empresarials que no estiguin contemplats en altres categories i que una vegada configurades donin solució a una necessitat de funcionalitat de negoci preconfigurada.

Els serveis i activitats inclosos en aquesta subcategoria són els descrits en la descripció de la *Categoria B. Serveis de construcció i/o manteniment de sistemes d'informació amb tecnologia específica*.

Dins de la present subcategoria s'estableix franges amb els mateixos serveis i activitats, i que classificarà les futures licitacions específiques en funció de l'import econòmic de licitació. Les regles d'incompatibilitat d'aquestes franges estan detallades al plec de clàusules administratives de la present licitació.

3.2.3 Subcategoria B3 - Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologia específica per l'explotació i el govern de la dada i la intel·ligència artificial

L'objecte d'aquesta subcategoria és la prestació de serveis de construcció i/o manteniment de sistemes d'informació i/o aplicacions, i/o la gestió de la seva plataforma, que inclouen tecnologies d'anàlisi de dades, comprenen els sistemes d'anàlisi, descobriment i intel·ligència de dades, qualitat de dades i gestió d'actius d'informació, BigData i reporting. També s'inclouen solucions d'Intel·ligència artificial per reconeixement d'imatges i/o patrons, predicció, classificació entre d'altres.

Les tecnologies i tècniques a proveir dins d'aquesta subcategoria han de fer possible el traspàs de valor entre l'anàlisi de les dades i la operativa gestionada en la resta de sistemes d'informació i/o aplicacions.

A continuació i a mode d'exemple, es mostren les principals tecnologies dins d'aquesta subcategoria:

- Plataformes de gestió de dades : Hadoop, Spark, Snowflake, Databricks, etc..
- Eines de machine learning : TensorFlow, PyTorch, Scikit-learn, MLFlow, etc.
- Eines de processament i gestió de Big Data : Apache Kafka, Apache Flink, AWS Lake Formation, Azure Data Lake Storage, etc..
- Eines d'integració i ETL : Apache NiFi, Talend, etc.
- Plataformes i serveis d'IA en el núvol públic: Google AI Platform, Azure Machine Learning, AWS SageMaker, IBM Watson, OpenAI API, etc.
- Eines de gestió de models i MLOps : Kubeflow, DVC, Seldon, etc.

Els serveis i activitats inclosos en aquesta subcategoria són els descrits en la descripció de la *Categoria B. Serveis de construcció i/o manteniment de sistemes d'informació amb tecnologia específica*.

Dins de la present subcategoria s'estableix franges amb els mateixos serveis i activitats, i que classificarà les futures licitacions específiques en funció de l'import econòmic de licitació. Les

regles d'incompatibilitat d'aquestes franges estan detallades al plec de clàusules administratives de la present licitació.

3.2.4 Subcategoria B4 - Construcció i/o manteniment de frameworks, components i plataformes d'arquitectura tecnològica

L'objecte d'aquesta subcategoria és la prestació de serveis de construcció i/o manteniment de sistemes d'informació i/o aplicacions, i/o la gestió de la seva plataforma, que inclouen les tecnologies que tenen com a finalitat la creació de frameworks, components i plataformes que ofereixen un ampli conjunt de solucions TIC per accelerar la creació de nous sistemes d'informació/productes dels diferents departaments i organismes, sigui per ser un element de suport a la gestió del cicle de vida de del sistema d'informació/aplicació o per ser un element d'utilització comú pels sistemes d'informació/aplicació que exploten les capacitats d'aquestes d'acord a la seva funcionalitat (p.e. interoperabilitat, autenticació, gestió del document electrònic, etc.).

Els serveis i activitats inclosos en aquesta subcategoria són els descrits en la descripció de la *Categoria B. Serveis de construcció i/o manteniment de sistemes d'informació amb tecnologia específica*.

Dins de la present subcategoria s'estableix franges amb els mateixos serveis i activitats, i que classificarà les futures licitacions específiques en funció de l'import econòmic de licitació. Les regles d'incompatibilitat d'aquestes franges estan detallades al plec de clàusules administratives de la present licitació.

3.3 Categoria C. Construcció i/o manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologia NO específica

L'objecte d'aquesta categoria és la prestació de serveis de construcció i/o manteniment de sistemes d'informació i/o aplicacions, i/o la gestió de la seva plataforma, que no estiguin inclosos en alguna especialització ja descrita en la *Categoria B. Serveis de construcció i/o manteniment de sistemes d'informació amb tecnologia específica* i totes les seves subcategories; i que estiguin basats en els entorns tècnics recollits al full de ruta del programari governat pel CTTI (<https://qualitat.solucions.gencat.cat/estandards/estandard-full-ruta-programari/>).

S'inclouen els sistemes d'informació i/o aplicacions que no requereixin una especialització tecnològica molt singularitzada, tant si estan desenvolupats sobre solucions comercials i/o solucions de codi obert, com en les seves diverses arquitectures: sobretaula, núvol privat o núvol públic en les seves diferents capacitats (SaaS, PaaS, IaaS, etc.)

La relació de serveis i activitats requerides en aquesta categoria és idèntica a la relació de serveis i activitats descrits a la *Categoria B. Serveis de construcció i/o manteniment de sistemes d'informació amb tecnologia específica*.

Dins de la present categoria s'estableix franges amb els mateixos serveis i activitats, i que classificarà les futures licitacions específiques en funció de l'import econòmic de licitació. Les regles d'incompatibilitat d'aquestes franges estan detallades al plec de clàusules administratives de la present licitació.

3.4 Categoria D. Gestió de la qualitat de les Solucions TIC i metodologies TIC.

L'objecte de la categoria és la prestació de serveis de suport a la gestió de la qualitat de les solucions TIC i a la definició i adopció de metodologies TIC amb l'objectiu de reforçar a l'organització per obtenir solucions TIC de qualitat mitjançant la potenciació dels models i metodologies definides al model de qualitat del CTTI (MQS: <https://qualitat.solucions.gencat.cat>).

Els serveis a prestar en el marc d'aquesta categoria són:

- Assessorar a la organització en la incorporació de noves metodologies
- Incorporar noves metodologies en el CTTI
- Evolucionar de forma continua les metodologies de CTTI
- Donar suport i acompanyar en l'adopció de metodologies
- Donar suport per avaluar el millor enfocament metodològic per un projecte.
- Formar sobre aspectes generals de les metodologies del CTTI: procediments, eines, proves, i qualsevol altre actiu que sigui d'interès sobre les metodologies del CTTI.
- Mantenir les eines corporatives de suport a les metodologies
- Definir polítiques de qualitat
- Garantir el compliment dels estàndards de qualitat i promoure la millora contínua
- Analitzar i objectivar la qualitat
- Definir estratègies i propostes de plans d'acció per la millora continua de la qualitat
- Acompanyar i prestar suport a la gestió de la qualitat
- Prestar suport als diferents processos de prova
- Definir, implementar i prestar suport en el procés d'automatització dels diferents processos de proves
- Supervisar els plans d'acció de millora de la qualitat
- Elaborar quadres de comandament de qualitat realitzant les següents activitats:
 - Recollir amb la periodicitat requerida la informació a cadascun dels proveïdors de construcció i/o manteniment de solucions TIC.
 - Consolidar la informació per a poder ser tractada
 - Proporcionar aquesta informació al Centre de Informació (InfoTIC) per a que sigui publicada
 - Avaluar resultats i proposar accions, ja siguin de millora del procés o accions vers als departaments\àmbits.
- Avaluar la qualitat i la conformitat funcional de la solució
- Avaluar el rendiment i escalabilitat de la solució
- Avaluar la seguretat i compliment normatiu de la solució
- Avaluar la usabilitat i experiència d'usuari de la solució
- Avaluar la interoperabilitat i compatibilitat de la solució

- Avaluar els processos associats a la gestió i manteniment de les solucions TIC
- Certificar la qualitat de les aplicacions mòbils abans de la seva publicació als markets.

Dins de la present categoria s'estableix franges amb els mateixos serveis i activitats, i que classificarà les futures licitacions específiques en funció de l'import econòmic de licitació. Les regles d'incompatibilitat d'aquestes franges estan detallades al plec de clàusules administratives de la present licitació.

3.5 Categoria E. Suport als processos de gestió operativa de Solucions TIC.

L'objecte d'aquesta categoria és la prestació de serveis de suport a la gestió operativa dels processos associats a les diferents fases del cicle de vida de les solucions TIC.

Aquests serveis de suport es realitzaran sobre les diferents torres de servei que gestionen les diferents solucions TIC, projectes de posada en marxa d'aplicacions i sistemes d'informació, projectes relacionats amb la infraestructura de CPD, als desplegaments de telecomunicacions, connectivitat i lloc de treball, a la gestió dels trasllats d'edificis i a la transicions d'entitats cap al model de servei del Centre de Telecomunicacions i Tecnologia de la Informació (en endavant CTTI). Aquests serveis es realitzen sobre les iniciatives que impliquen la participació d'una o varies de les torres de servei (aplicacions i sistemes d'informació, infraestructura de CPD, connectivitat, telecomunicacions i lloc de treball) amb les que el CTTI presta serveis a la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.

Els serveis i activitats inclosos són els següents:

- Mantenir la visió unificada dels projectes d'àmbit gestionats directament o des d'altres serveis de suport.
- Elaborar un model per a mantenir i proporcionar dades estructurades cap a la funció CTTI de Govern de la Dada i Reporting, i mantenir així informats els diferents grups d'interès.
- Supervisar l'execució dels projectes per garantir el compliment dels objectius i l'entrega dins dels terminis establerts.
- Estandarditzar els processos, i suport en la presa de decisions
- Identificar riscos i oportunitats per a una gestió més eficaç dels projectes.
- Gestionar la planificació dels projectes.
- Identificar els ajustos necessaris per mantenir el ritme i la qualitat del treball.
- Identificar, avaluar i mitigar els possibles obstacles que puguin afectar els projectes.
- Supervisar els plans de contingència i els factors de risc per assegurar que es prenguin les mesures necessàries per mantenir els projectes en curs i dins dels objectius
- Suport al seguiment financer dels projectes durant les diferents fases del seu cicle de vida.
- Identificar oportunitats per optimitzar els recursos disponibles.
- Promoure pràctiques de millora contínua per garantir un enfocament constant a la millora de la qualitat.
- Gestionar el catàleg de serveis
- Gestionar la demanda operativa de servei de departaments i organismes

- Supervisar l'operació i entrega del servei
- Governar la disponibilitat, capacitat i continuïtat
- Coordinar la operativa de la seguretat
- Conciliar la volumetria dels serveis
- Gestionar els nivells de servei
- Analitzar i realitzar reporting sobre les dades governades del CTTI
- Gestionar els processos d'arquitectura
- Gestionar l'aprovisionament de llicències
- Homologar equipaments i programari
- Gestionar els desplegaments de nous serveis
- Gestionar les eines específiques de la prestació del servei
- Servei de suport al govern dels processos de gestió TIC
- Suport al manteniment de les infraestructures de telecomunicacions
 - Planificació i desplegament
 - Manteniment i explotació
 - Suport administratiu al desplegament
 - Simulació i visualització de cobertures radioelèctriques

I en general les noves activitats de suport a la gestió operativa de les solucions TIC que se'n derivin fruit de l'adopció de noves tecnologies o noves metodologies TIC i que poden sorgir durant la vigència del present sistema dinàmic d'adquisicions.

Dins de la present categoria s'estableix franges amb els mateixos serveis i activitats, i que classificarà les futures licitacions específiques en funció de l'import econòmic de licitació. Les regles d'incompatibilitat d'aquestes franges estan detallades al plec de clàusules administratives de la present licitació.

4 CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Les condicions d'execució del servei es concretaran a cadascuna de les licitacions específiques, d'acord a l'abast i necessitat de cada contracte específic.

5 FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Les fases de la prestació del servei es concretaran en cadascuna de les licitacions específiques, d'acord a la tipologia d'específic segons la categoria o subcategoria, i necessitat de cada contracte específic.

A nivell general les fases de la prestació són les següents:

- **Assumpció del servei:** En cas que l'objecte del contracte específic impliqui donar continuïtat a un servei ja existent, l'adjudicatari del contracte específic haurà de desenvolupar les activitats necessàries per assumir el coneixement del servei que s'estigui prestant amb l'objectiu de garantir-ne la continuïtat, minimitzant l'afectació en el servei.

- **Execució del servei:** En aquesta fase es desenvoluparan les activitats pròpies de l'objecte de cada categoria o subcategoria que es descriguin en cada contracte específic. Inclou també, entre d'altres, les activitats de seguiment de control i millora del servei prestat al CTTI.
- **Devolució del servei:** En cas de que l'objecte del contracte específic impliqui la transferència del servei a un nou proveïdor, l'adjudicatari haurà de desenvolupar el pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei.
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.

6 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Els acords de nivell de servei (ANS) es concretaran en cadascuna de les licitacions específiques, d'acord a la tipologia d'específic segons la categoria o subcategoria, i necessitat de cada contracte específic.

7 MODEL DE GOVERN DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIONS

El model de governança TIC de la Generalitat de Catalunya té com a objectiu gestionar de manera eficient i eficaç els recursos TIC disponibles, per tal de garantir el millor servei que doni resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives dels departaments i entitats.

En concret aquest model pretén assolir els següents objectius estratègics principals:

- **Qualitat:** Garantir la qualitat en la prestació de serveis i la satisfacció dels usuaris, segons les necessitats dels diferents departaments i entitats de la Generalitat.
- **Eficiència:** Optimitzar l'ús dels recursos gràcies a la cerca d'eficiències, sinèrgies i optimització
- **Innovació:** Transformar i innovar a l'administració d'acord amb l'estratègia transversal de les TIC de la Generalitat i de cada un dels departaments i entitats.
- **Coneixement:** Generar coneixement a partir de la informació gestionada amb les TIC, per donar resposta a les necessitats i a la presa de decisions en l'àmbit del negoci dels departaments i entitats.

El model de govern de les TIC que s'està implementant al CTTI, i en el que s'encaixa el model de govern dels serveis objecte d'aquest SDA, està definit com un escenari multi proveïdor on el CTTI es el responsable de l'estratègia i el Govern TIC.

Aquest model de govern fa èmfasi tant en l'estratègia transversal com en les necessitats dels diferents departaments i entitats, en el que s'anomena Co-Governança.

7.1 Comitès de govern de l'SDA

El model de govern del SDA no preveu un esquema de comitès de seguiment planificat amb els diferents proveïdors adherits a les categories i/o subcategories. En cas de necessitat, el CTTI podrà convocar comitès de govern de l'SDA ad hoc amb proveïdors adherits concrets per tractar aspectes relacionats amb l'execució dels contractes específics.

Si que considera però una estructura de rols i responsabilitats de cada proveïdor adherit que s'haurà de satisfer.

7.2 Estructura de responsabilitats de l'SDA

Tot seguit plec s'identifiquen els rols responsables del CTTI i del proveïdor adherit al SDA per a l'assegurament del compliment dels objectius estratègics.

Les propostes de criteris i/o iniciatives efectuades pels diferents rols proveïdors durant l'execució del contracte específic, estaran subjectes a la ulterior validació i aprovació administrativa del CTTI.

S'indiquen a continuació els rols necessaris per la correcta execució dels contractes específics pels serveis objecte d'aquesta licitació.

Rols CTTI

- **Àrea promotora contracte:** És responsable de definir la necessitat de la contractació específica, generar tota la documentació necessària per la tramitació de l'expedient, respondre a les consideracions de l'informe jurídic, als informes de valoració i proposta d'adjudicació de les ofertes presentades, així com fer-ne el seguiment de l'execució.
- **Responsable del contracte:** És el responsable de supervisar l'execució del contracte, adopta les decisions i dicta les instruccions necessàries, amb la finalitat d'assegurar la realització correcta de la prestació pactada, dins de l'àmbit de facultats que l'hi atribueixin i d'acord amb allò previst a les clàusules contractuals. A més, donarà les instruccions al contractista per a la correcta execució de la prestació del contracte específic.
- **Responsable del servei:** És el responsable del seguiment i execució dels serveis objecte de cada contracte específic, de l'alineament de les necessitats del negoci dels serveis contractats, així com l'acceptació parcial i final de la solució.

Rols Proveïdor

- **Responsable de compte:** Aquesta figura és única per proveïdor adherit. És la figura de referència per tots els contractes específics entre el CTTI i el proveïdor i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. El responsable de compte ha de tenir capacitat decisòria sobre el servei, especialment en el cas de les UTE's. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió 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.
- **Responsable de servei:** El proveïdor assignarà un responsable per cadascun dels serveis prestats en cada contracte específic. Les seves principals responsabilitats són:
 - La gestió i seguiment diari del servei, així com la resolució de conflictes i redimensionament temporal o permanent del mateix.

- Manteniment del registre de l'evolució del servei per a posteriorment poder elaborar els informes de servei i justificar el compliment dels ANS.
 - Seguiment i control dels recursos assignats al/s servei/s
 - Analitzaran qualsevol desviació i situacions de gravetat dins la qualitat, terminis o abast del servei
 - Realitzaran el control de costos, l'estimació d'esforços i el seu seguiment.
 - Analitzaran les modificacions en abast i cost del servei que es puguin derivar, i interpretaran aquestes modificacions respecte els contractes vigents. En cas que no impliquin una modificació contractual, ha de ser el garant de formalitzar i implementar internament a la seva organització els acords presos.
 - Asseguraran la bona col·laboració entre els diferents adjudicataris amb qui s'ha de relacionar per tal de millorar el servei de negoci final.
- **Responsable Funcional:** És el responsable de l'anàlisi de la solució per tal d'alinear les necessitats del negoci al desenvolupament i implantació, així com l'acceptació final de la solució prèviament al seu lliurament al client.
 - **Responsable de Control de Gestió:** És la figura que consolidarà i aportarà al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada en base al coneixement del model); que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida del contracte.

Serà el responsable que el CTTI rebi els reporting de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari de cada específic.

- **Responsable Jurídic:** Serà l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídic-legal per tots els serveis/contractes prestats pel proveïdor en els diferents contractes específics. Col·laborarà amb el CTTI en les anàlisis jurídiques prèvies, sense perjudici de les prerrogatives de l'òrgan de contractació, d'acord amb l'article 190 de la LCSP
- **Responsable de Facturació:** Haurà de facilitar la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació. Vetllarà i assegurarà que el proveïdor:
 - Facilita la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI:
 - Presenta la factura, i el detall per cada element / concepte dels imports facturats, adequant-se als següents criteris:
 - Detall complet de tots els elements de cost facturats, identificant les unitats mínimes de cost.
 - Tipificació i codificació dels elements de cost facturats:
 - El format de codificació i criteris de tipificació es validaran de forma conjunta.
 - Col·labora en el procés de la conciliació.
- **Responsable d'Arquitectura:** És el responsable de coordinar i harmonitzar l'aplicació de l'arquitectura corporativa en els sistemes d'informació i serveis a construir o mantenir pel proveïdor en cada contracte específic.

Les seves principals responsabilitats són:

- Vetllar pel compliment dels principis associats als diferents dominis, i pel compliment dels estàndards d'arquitectura corporativa TIC.
 - Proposar i incorporar noves arquitectures TIC alhora que es mantenen i/o evolucionen les existents.
 - Vetllar per la coherència en l'aplicació de l'arquitectura corporativa TIC.
 - Identificar els components reutilitzables i promocionar-ne tant la generació com l'ús.
 - Proporcionar un mecanisme de control, fonamental per assegurar el compliment efectiu dels estàndards d'arquitectura corporativa TIC.
- **Responsable d'Innovació:** És el responsable de gestionar i dirigir el procés d'innovació intern a la seva organització dissenyat i orientat a les necessitats del CTTI, esdevenint el màxim responsable de l'empresa licitadora en el àmbit de la innovació davant del CTTI.

Les seves principals responsabilitats són:

- Proposar, de forma sistemàtica i proactiva, idees, oportunitats i reptes innovadors i PoCs i projectes pilots al CTTI.
 - Dissenyar, gestionar i implementar un model de relació amb l'ecosistema d'innovació centrat en la seva organització que connecti aquest amb l'ecosistema d'innovació del CTTI.
 - Realitzar el seguiment del procés d'innovació i d'avaluar els seus resultats.
- **Responsable de Projecte:** És el responsable d'assegurar la visió global del seguiment dels contractes específics adjudicats al proveïdor. Serà responsable d'aquesta figura transmetre i coordinar l'aplicació de la metodologia establerta pel CTTI per la gestió de projectes en el proveïdor.
 - **Responsable d'Operació de Suport i de Provisió del Servei:** És el responsable del compliment dels processos de gestió de peticions, incidències, coneixement, problemes, esdeveniments i monitoratge (suport) i de gestió de configuració i inventari, canvis, entregues i desplegaments, capacitat i disponibilitat (provisió).
 - **Responsable de Qualitat:** Serà responsable de:
 - Assegurar l'existència d'un pla de qualitat per als projectes, serveis i solucions TIC àmbit de la seva responsabilitat.
 - L'assegurament de la qualitat.
 - La verificació de l'execució del control de la qualitat.
 - **Responsable de Seguretat:** Serà responsable de:
 - Actuar com a enllaç amb els diferents agents implicats (CTTI, Agència de Ciberseguretat de Catalunya) quan es tractin temes de seguretat
 - Garantir, liderar i impulsar el compliment del marc normatiu de seguretat de la Generalitat de Catalunya dins la seva organització, assegurant la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives, i jurídiques); així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

- Coordinar reunions de seguiment periòdiques amb CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per informar del grau d'adequació de les aplicacions al model de seguretat de la Generalitat de Catalunya, identificar-ne els riscos més rellevants i proposar plans d'acció per la seva mitigació.
 - Que tot el personal de l'adjudicatari de cada contracte específic que prestarà serveis al CTTI i la Generalitat, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat, focalitzant-se en el marc normatiu de la Generalitat i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.
 - Assegurar la informació regular al CTTI i a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya segons els terminis marcats, de tot allò relacionat amb la seguretat (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, etc...).
 - Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari de cada contracte específic que hagi de tractar dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible o superior signin un Acord de Confidencialitat Individual. El CTTI i l'Agència de Ciberseguretat Catalunya podran auditar aquest aspecte.
 - Coordinació operativa amb l'equip de resposta a incidents i amb el SOC de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya davant incidents o possibles amenaces de ciberseguretat (Lliurament d'evidències per la gestió i investigació d'incidents de seguretat, suport per l'aplicació ràpida de mesures de protecció i contenció davant amenaces o ciberincidents, disposar d'informació vinculada a l'aplicació (URLs, usuari d'aplicació, logs, etc..))
 - Utilitzar el Portal de Seguretat de forma regular per fer el seguiment de tota la informació vinculada a la seguretat de les aplicacions.
- **Responsable de Continuïtat:** Serà el responsable de:
 - Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels plans de continuïtat i disponibilitat (tant de serveis tecnològics com de negoci) acordats amb el CTTI.
 - Assegurar la informació regular al CTTI segons els terminis marcats, de tot allò relacionat amb la Continuïtat i Disponibilitat (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, etc...)

8 MODEL DE RELACIÓ DELS CONTRACTES ESPECÍFICS

El model de relació dels contractes específics defineix les funcions i responsabilitats de l'adjudicatari i del CTTI en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts.

El model de relació es basa en establir els comitès i el seu funcionament, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució del servei descrites en cadascun dels específics.

L'equip de treball de l'adjudicatari haurà de disposar del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per a desenvolupar les tasques assignades.

El model de relació es sustenta en una estructura de competències i funcions que recauen sobre un esquelet de responsables de l'adjudicatari, els quals es relacionaran amb l'òrgan promotor del contracte específic en base a 2 nivells (direcció i operatiu).

L'adjudicatari assignarà a l'òrgan promotor els responsables que sostindran el Model de Relació. L'equip de responsables haurà de disposar igualment del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per desenvolupar les funcions i responsabilitats assignades.

8.1 Nivells del model de relació

Els nivells funcionals del model de relació són el nivell de direcció i l'operatiu.

Tant l'adjudicatari com l'òrgan promotor es comprometen a què les decisions preses en un nivell flueixin al nivell posterior o anterior.

Nivell Direcció

Aquest nivell té com a objectiu principal establir les directrius del contracte específic i realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades per l'adjudicatari en el seu cronograma d'activitats.

Els assistents per part de l'adjudicatari als comitès d'aquest nivell (comitè direcció) hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos de serveis.

És el nivell màxim de seguiment del contracte específic i la prestació del servei. Des d'aquest nivell, s'eleva a l'òrgan de contractació les propostes d'actuació en aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.

Nivell Operatiu

Aquest nivell té com a objectiu l'operació diària del servei requerit en el contracte específic segons els procediments desenvolupats i tractar les problemàtiques específiques que afectin el servei prestat.

8.2 Òrgans de gestió (Comitès)

A continuació es descriuen la composició dels diferents comitès entre l'òrgan promotor i l'adjudicatari, i el seu funcionament, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució dels serveis descrits en cada contracte específic. Aquests comitès tindran també com a funció executar els mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

De forma extraordinària podrà formar-se un equip de treball de caràcter temporal amb objectius específics acordats prèviament.

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

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

Si així ho estimés convenient, l'òrgan promotor podrà exigir canvis en la freqüència de celebració dels comitès, així com sol·licitar reunions extraordinàries de seguiment.

8.2.1 Comitè Direcció

La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui trimestral, però aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei.

Títol		
Comitè Direcció		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsable del servei - Altres assistents (si escau) - Responsable del Contracte (si escau)	- Responsable Agencia de Ciberseguretat de Catalunya (si escau)	- Responsable de servei - Cap de projecte - Responsable de compte (si escau)
Objectius		
- Marcar les directrius estratègiques i identificar actuacions tàctiques - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades per l'adjudicatari. - Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants de seguretat (riscos, incidents del període, desenvolupaments en curs) - Informar i proposar a l'òrgan de contractació les possibles modificacions del contracte que s'hagin de dur a terme. - Aprovar els increments i decrements de volum de servei. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació. - Acordar els quadres de comandament del contractes específic. - Traslladar les directrius tàctiques al nivell operatiu. - Planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal. - Fer el seguiment de les obligacions contractuals. - Fer el seguiment econòmic. - Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia del CTTI.		
Entrades		Sortides
- Informes i quadres de comandament de seguiment - Actes comitè operatiu contracte. - Decisions a prendre		- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Propostes a l'Òrgan de Contractació
Periodicitat		
Trimestral o a petició del CTTI		

8.2.2 Comitè Operatiu

La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui mensual, però aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei.

Títol		
Comitè Operatiu		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsable del servei - Altres assistents (si escau)	- Responsable Agència de Ciberseguretat de Catalunya (si escau)	- Responsable de serveis - Cap de projecte
Objectius		
- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als ANS definits al contracte específic i amb les necessitat específiques del contracte - Planificar, prioritzar i revisar les activitats en curs - Realitzar el seguiment de la planificació del projecte, i verificar la correcta execució de les activitats planificades. - Realitzar el seguiment de l'operació diària del servei i verificar la correcta gestió de peticions, canvis, problemes i incidents. - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis. - Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en els serveis. - Escalat de possibles millores detectades en el servei - Tractament de les problemàtiques específiques - Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia i necessitat de negoci del departament o entitat		
Entrades		Sortides
- Tasques realitzades en el període - Tasques previstes - Riscos - Anàlisi i propostes de millora - Decisions a prendre		- Acta (signada entre les parts) - Propostes al comitè de direcció - 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		