



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT A LA CONFECCIÓ DEL PLA
D'ACTUACIONS 2027-2023 DEL PLA D'ARXIUS I GESTIÓ DOCUMENTAL DE
CATALUNYA (ARXIUS 2030) I PROGRAMA (TD-B018)**

Expedient núm.: CTTI-2025-202

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

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

Índex de clàusules i annexos

1.	OBJECTE	3
2.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	4
2.1.	Caracterització del servei.....	4
2.2.	Descripció dels serveis a prestar.....	4
2.2.1.	Antecedents	5
2.2.2.	Requisits.....	6
2.2.2.1.	Abast dels treballs	6
2.2.2.2.	Lliurables	9
2.2.3.	Millores	11
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	12
3.1.	Equip tècnic.....	12
3.2.	Calendari i horari	14
3.3.	Ubicació	14
3.4.	Metodologia, estàndards i lliurables.....	14
3.5.	Seguiment del Servei.....	15
3.6.	Garantia.....	15
3.7.	Eines i llicències	15
4.	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	17
5.	MODEL DE RELACIÓ	18
6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	22
1.1	Característiques dels Indicadors	22
1.2	Càlcul dels Indicadors.....	23
1.3	Relació ANS.....	25
1.4	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	25
1.5	Modificació dels indicadors i nivells de servei.....	25
1.6	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	25
	Annex. Detall Acords de Nivell de Servei.....	26

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació de serveis de suport per:

- Confeccionar el Pla d'actuacions 2027-2030 - que ha de completar l'execució del *Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya (Arxius 2030)* - identificant, descrivint, prioritzant i dimensionant les accions que el conformaran.
- Elaborar una proposta de Programa temporal del Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya al Departament de Cultura per assegurar la coordinació, el seguiment i el compliment correctes dels objectius que defineix el nou pla d'actuacions.
- I donar suport en la tramitació de l'aprovació pel Govern d'aquest Pla d'actuacions 2027-2030 i del seu Programa temporal.

El Departament de Cultura, mitjançant la Subdirecció General d'Arxius i Gestió Documental (SDGAGD), té l'encàrrec d'impulsar el *Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya (Arxius 2030)* aprovat pel Govern el 25 de juliol de 2023.

La visió *Arxius 2030* conté un horitzó ambiciós de millora dels arxius i del sistema d'arxius. L'assoliment dels objectius es va planificar en dues fases mitjançant l'execució de dos plans d'actuacions:

- un primer pla d'actuacions pel període 2023-2026, en el qual ja s'està treballant; consta de 8 objectius estratègics que es desenvolupen en 80 actuacions que s'han de dur a terme fins al 2026.
- un segon pla d'actuacions pel període 2027-2030, pendent de definició.

Cal, doncs, endegar els treballs de definició del nou Pla d'actuacions pel període 2027-2030, identificant, descrivint, prioritzant i dimensionant les accions que el conformaran i, finalment, fer les accions pertinents per tal que, si així es considera, es pugui aprovar.

En aquesta línia, els treballs objecte d'aquesta licitació abasten:

- Elaborar el Pla d'actuacions 2027-2030, com a continuació de l'actual Pla d'actuacions 2023-2026, per donar compliment als objectius de modernització del Sistema d'Arxius de Catalunya i del Pla Arxius 2030 en el llindar de l'Agenda 2030 del Govern de la Generalitat.
- Elaborar la proposta de Programa temporal del Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya al Departament de Cultura, per assegurar la coordinació, el seguiment i el compliment correctes dels objectius que defineix el nou Pla d'actuacions.
- Acompanyar les accions pertinents per tal que, si així es considera, es puguin aprovar, tant el Pla d'actuacions 2027-30 com el Programa temporal.

Aquest servei s'emmarca en lot B de l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya atès que són serveis de suport relatiu a la transformació digital dels serveis públics al ciutadà, empresa i territori.

L'objecte d'aquesta licitació no es divideix en lots.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Caracterització del servei

Els serveis a prestar s'emmarquen en el **LOT B**: Serveis de suport a la transformació digital dels serveis públics al ciutadà, empresa i territori.

Són objecte d'aquest lot els serveis de suport a la transformació digital dels serveis finalistes prestats per la Generalitat; que responen a una necessitat del ciutadà, de l'empresa, i/o del territori. Els serveis finalistes són aquells que tenen com objectiu aconseguir un impacte social i econòmic positiu; com per exemple, els serveis d'educació i formació, d'emergències i seguretat, d'esports, lleure i oci, de salut, de serveis socials o d'urbanisme, entre d'altres.

Aquests serveis de suport a la transformació digital dels serveis públics al ciutadà, l'empresa i/o el territori, podran abastar qualsevol de les següents activitats:

- **Activitats de definició**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu el disseny, la modelització i la planificació de la transformació; del tipus assessoraments; anàlisis; consultories; estudis; conceptualitzacions, disseny de models; optimitzacions; disseny de metodologies i marcs de referència; determinació de bones pràctiques, prospeccions de mercat, elaboració de plans (directors, de transformació, de capacitat digital, de comunicació, d'actuacions, d'implementació, etc.); disseny de serveis digitals basats en l'experiència del ciutadà i de l'empleat públic; anàlisi d'usos analítics; etc.

- **Activitats d'implementació**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com a objectiu la coordinació, el seguiment i la gestió del desplegament de la transformació; del tipus d'activitats de gestió de projectes, gestió del canvi, etc.

- **Execució**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com a objectiu la realització de les accions amb les quals s'assolirà la transformació; del tipus activitats d'execució de processos, d'administració d'eines, d'actualització d'informació i documentació; de realització de capacitacions digitals (com tallers "learn by doing" o elaboració de continguts digitals), d'elaboració de materials per a la comunicació (com p.ex. infografies, banners, notícies i vídeos); de captació de perfils digitals, de conducció de dinàmiques, de coaching; d'implementació d'observatoris, etc.

- **Avaluació**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com a objectiu valorar el nivell d'assoliment de la transformació i els resultats obtinguts, com auditories, plans d'avaluació, definició de mètriques, realització de mesures i de mecanismes d'obtenció del feedback de la ciutadania i dels empleats públics, etc.

Aquestes activitats es podran portar a terme sobre qualsevol dels àmbits d'actuació descrits en l'apartat 3.4. del Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc.

2.2. Descripció dels serveis a prestar

A continuació es descriu detalladament l'abast dels serveis de suport, exposant les activitats a dur a terme en aquest contracte basat d'Acord Marc.

2.2.1. Antecedents

L'any 2018 el Departament de Cultura, conscient del moment singular i de canvi que experimentava el sector arxivístic, va entendre la necessitat d'elaborar una planificació estratègica amb una mirada de futur fins a l'any 2030. Així, el Govern, mitjançant l'Acord d'11 de desembre de 2018, va aprovar iniciar la tramitació del Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya, i garantir un procés participatiu en la seva elaboració.

Aquest és un instrument transversal que el Departament de Cultura va elaborar en col·laboració amb el Departament de la Presidència i els departaments competents en matèria de polítiques digitals i participació ciutadana. El Pla es va forjar amb els objectius bàsics següents:

- a) Revisar, completar i actualitzar el Sistema d'Arxius de Catalunya a partir de la seva valoració i diagnosi.
- b) Conèixer l'entorn, les tendències i les forces de canvi que afectaran els arxius en els propers anys.
- c) Revisar les polítiques del Govern, i elaborar un conjunt de mesures estratègiques que marquin les actuacions i les inversions necessàries tenint en compte l'horitzó Arxius 2030.

El Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya es va erigir com a eina imprescindible per conèixer l'estat dels arxius a Catalunya i les seves necessitats a llarg termini, i també compleix l'objectiu rellevant de planificar les actuacions i les inversions de l'Administració de la Generalitat en l'àmbit d'arxius, i de recollir les propostes de desplegament i modificació del marc normatiu vigent.

Per elaborar-lo es va dur a terme un procés de treball fonamentat en el diàleg i la participació dels professionals, els experts, les institucions i les associacions de l'àmbit dels arxius i la gestió de documents, tant en el sector públic com en el privat.

Com a resultat d'aquest procés participatiu, el Departament de Cultura va elaborar una visió estratègica dels arxius en l'horitzó del 2030, que s'ha de fer realitat a través de dos plans d'actuacions:

- Un pla d'actuacions per al període 2023-2026 - el qual es va incorporar al Pla i actualment s'està executant, dotat d'un Programa temporal al Departament de Cultura que li dona suport; i
- **Un pla d'actuacions per al període 2027-2030 – la definició del qual és un dels principals objectes d'aquest contracte; i que també es vol dotar d'un Programa temporal al Departament de Cultura per donar-li suport. L'elaboració de la proposta d'aquest Programa també forma part de l'objecte d'aquest contracte.**

La ubicació temporal d'aquestes activitats està condicionada per la necessitat de disposar del temps suficient per, d'una banda, preparar la dotació pressupostària que permeti iniciar l'execució de les actuacions a gener de 2027 i, d'altra, l'activació del nou Programa temporal al Departament de Cultura de manera que aquest es pugui iniciar immediatament després de la finalització del Programa temporal que dona suport al Pla d'Actuacions 2023-2026. **Amb l'objectiu d'assegurar la coordinació de l'activació del Pla d'Actuacions 2027-30 i garantir la continuïtat sense interrupcions en la implementació del Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya (Arxius 2030).**

L'activació del Pla d'actuacions 2027-30 i del corresponent Programa temporal que li ha de donar suport requereixen ser aprovats pel Govern.

Per garantir la continuïtat dels plans d'actuacions dels dos períodes, els Acords de Govern s'haurien de publicar abans del 31/07/2026.

La documentació referent al Pla "Arxius 2030" i al Pla d'actuacions 2023-2026 està a disposició dels licitadors a les següents adreces electròniques:

- El pla estratègic "[Arxius 2030. Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya](#)¹" aprovat pel Govern – [Acord GOV/166/2023, de 25 de juliol](#)²
 - o Aquest Pla inclou – en l'apartat 3, el Pla d'actuacions 2023-2026; el qual desglossa les actuacions que preveu en aquest període per avançar en relació a cadascun dels 8 objectius estratègics que es pretén assolir el 2030.
- Informació sobre l'estat d'execució del Pla d'actuacions 2023-2026; concretament, es disposarà dels [Indicadors generals del Programa temporal d'Arxius 2030](#)³ Pla d'Arxius i gestió documental de Catalunya del Departament de Cultura.

2.2.2. Requisits

2.2.2.1. Abast dels treballs

Comptant que a l'inici del projecte es traslladarà a l'equip de l'adjudicatari la informació següent:

- Les directrius estratègiques del Pla "Arxius 2030" revisades a la llum dels objectius de la legislatura actual, les quals podrien introduir variacions en els aspectes següents, respecte al recollit en el Pla "Arxius 2030":
 - o Re orientació d'algun Principi i/o Criteri d'actuació
 - o Re orientació d'algun Objectiu estratègic
 - o Ajustos en la Visió 2030 d'algun Objectiu estratègic
- Informació actualitzada de l'estat d'execució del Pla d'actuacions 2023-2026 i també projeccions, previsions pel que resti del període.
- Informació justificativa referent a les actuacions previstes en el Pla d'actuacions 2023-2026 que no es duran a terme - total o parcialment.

Durant la Fase de Transició⁴ l'adjudicatari haurà d'estudiar aquesta informació, incorporar-la a la seva proposta i ajustar la presentació que haurà de fer al Comitè Executiu durant la reunió d'inici del projecte. Aquesta reunió se celebrarà quan finalitzi la Fase de Transició, abans d'iniciar la Fase de Prestació.

Durant la Fase de Prestació l'adjudicatari haurà d'oferir serveis orientats a generar els resultats que s'indiquen a continuació.

Per elaborar els resultats requerits l'adjudicatari haurà de comptar amb la participació de l'equip del CTTI i del Departament de Cultura - especialment, dels membres del Programa temporal que actualment dona suport a l'execució del Pla d'actuacions 2023-2026. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de:

¹ El Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya "Arxius 2030" es troba publicat a: https://drac.cultura.gencat.cat/bitstream/handle/20.500.12368/32453/pla_arxius_i_gestio_documental_de_catalunya_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y

² L'Acord GOV/166/2023, de 25 de juliol, pel qual s'aprova Arxius 2030. Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya es troba publicat a: <https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/8967/1986636.pdf>

³ La versió més recent dels Indicadors generals del Programa temporal d'Arxius 2030 es troben publicats a: https://cultura.gencat.cat/web/.content/dgpc/arxius_i_gestio_documental/01_sistema_arxius_catalunya/Pla_arxius/articles/20250131_indicadors_2024_programa.pdf

⁴ Per a més informació sobre les Fases de la prestació del servei, consultar l'apartat 4 d'aquest document.

- **recollir la informació i el coneixement de que disposen els interlocutors clau del Departament de Cultura – vetllant per a que a aquests els suposi la mínima dedicació, els ocupi el mínim temps possible;**
- organitzar i conduir les sessions de treball i els tallers necessaris per a obtenir la informació i el coneixement;
- tractar-la, derivar els resultats esperats i documentar-los;
- obtenir la validació dels resultats.

I. Fase 1: Elaboració de la síntesi de les conclusions corresponents al Pla d'Actuacions 2023 – 2026.

Aquesta fase és rellevant atès que és necessari comprendre i documentar el context en el moment de l'elaboració i avaluar el Pla "Arxius 2030" i el Pla d'Actuacions 2023-2026 a la data d'inici del servei objecte de contractació.

L'adjudicatari haurà de lliurar documents que sintetitzin la informació que hagi estudiat durant la Fase de Transició.

S'identifiquen com a principals tasques a desenvolupar les següents :

- Documentar els eixos i reptes estratègics del Pla "Arxius 2030" revisats a la llum dels objectius de la legislatura actual.
- Documentar l'inventari actualitzat de les activitats que s'estan realitzant en el marc del Pla d'actuacions 2023-2026.
- Identificar i classificar els riscos referents al Pla "Arxius 2030" i al Pla d'Actuacions 2023 – 2026 que, potencialment, afectin també al Pla d'Actuacions 2027-2030 i, si s'escau, proposar les corresponents mesures correctores així com de salvaguarda.
- Avaluar el model de governança aplicat pel Programa temporal que coordina l'execució del Pla d'actuacions 2023-2026 identificant les potencials mancances i els punts susceptibles de millorar.
- Revisar l'estimació de recursos per al Pla d'Actuacions 2023 – 2026.
- Si s'escau, actualitzar l'anàlisi DAFO obtingut en el moment de l'elaboració del Pla "Arxius 2030" i del Pla d'Actuacions 2023 – 2026.

L'adjudicatari haurà de planificar les entrevistes i tallers amb el personal referent adscrit per l'àmbit al projecte que siguin necessàries per a la realització d'aquestes tasques. I haurà de documentar degudament els principis, criteris i metodologies aplicats en la realització dels treballs.

II. Fase 2: Elaboració de la proposta del Pla d'actuacions 2027-2030:

Amb el coneixement obtingut (lectura i comprensió de la documentació lliurada a l'inici i conclusions incorporades al lliurable de la Fase 1) és necessari desenvolupar el Pla d'Actuacions 2027 – 2030 que doni compliment als reptes i eixos estratègics, amb la identificació de les iniciatives, i de les corresponents activitats i projectes, que garanteixin a l'àmbit l'assoliment dels objectius previstos per a l'exercici 2030.

S'identifiquen com a principals tasques a desenvolupar les següents::

- Identificació i ratificació dels principals aspectes de caire contextual – considerant, entre d'altres, la informació facilitada a l'adjudicatari a l'inici de l'execució d'aquest contracte sobre la revisió de les directrius estratègiques del Pla "Arxius 2030" i de la seva Visió 2030.
- Si s'escau, actualització o identificació dels reptes concrets pel període 2027-2030.
- Disseny de les fitxes de treball de les iniciatives.

- Identificació de les iniciatives del Pla d'Actuacions 2023 – 2026 (o derivades d'aquest) que caldrà incorporar en el Pla d'Actuacions 2027 – 2030.
- Proposta de noves iniciatives a incorporar al Pla d'Actuacions 2027-2030.
- Priorització i definició detallada de les actuacions que conformaran el Pla d'actuacions 2027-2030; per a la qual s'identifiquen les següents tasques a realitzar:
 - o Realització de jornades i tallers amb els actors clau del Departament de Cultura per explicar i desenvolupar les actuacions que es proposa incorporar en el Pla d'Actuacions 2027 – 2030.
 - o Realització de tallers per obtenir la proposta de priorització de les actuacions. Previsiblement, es proposarà un gran nombre de possibles actuacions que es poden dur a terme, les quals caldrà ordenar a partir de l'establiment del seu nivell de prioritat.
 - o Definició detallada de les actuacions prioritzades.

Per a la realització d'aquestes tasques s'hauran de planificar les corresponents entrevistes i tallers amb el personal referent adscrit per l'àmbit al projecte. Alhora, s'haurà de realitzar la millor estimació possible dels costos a finançar per l'administració per a la consecució de cadascuna de les iniciatives, documentant els criteris aplicats, així com les corresponents fonts d'informació per obtenir una referència comparable

III. Fase 3: Disseny de l'execució i la governança del Pla d'Actuacions 2027-2030

Les accions/actuacions/iniciatives prioritzades en la Fase 2 s'hauran de planificar, agrupant-les per projectes i programes. També caldrà definir el model de gestió de l'execució del Pla d'actuacions 2027-2030.

Així, en aquesta 3a fase s'identifiquen com a principals tasques a desenvolupar les següents :

- Planificació (temporal i econòmica) de la implementació del Pla d'actuacions 2027-2030: Per a cada actuació caldrà, entre d'altres:
 - o calcular el cost dividit en els anys en que correspongui executar-la; i
 - o proposar l'assignació de la seva execució pressupostària a un òrgan de la Direcció General del Patrimoni Cultural i del Sistema d'Arxius de Catalunya.

També caldrà organitzar els costos per actuació, per anys i per capítol pressupostari.
I Proposar un model de finançament.

- Disseny de la Implementació del Pla d'actuacions 2027-2030, establint el marc global per a la gestió de l'execució del Pla d'actuacions que es defineixi:
Considerant les conclusions obtingudes en l'avaluació del model de governança aplicat pel Programa temporal que coordina l'execució del Pla d'actuacions 2023-2026, es desenvoluparan – si s'escau – propostes d'actualització o millora, que poden abastar els aspectes següents:
 - o Model de monitoratge, amb mètriques i sistemes de seguiment de les fites.
 - o Model d'avaluació continua, per assegurar alineament i establir mecanismes d'ajustament.
 - o Mecanismes de gestió de costos, de canvis, d'abast, de temps, de riscos, de qualitat i de recursos.
 - o Model de comunicació i gestió del canvi.

IV. Proposta de Programa temporal del Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya al Departament de Cultura per gestionar l'execució del Pla d'actuacions.

L'amplitud dels objectius estratègics enumerats en el Pla estratègic *Arxius 2030*, el nombre elevat d'actuacions i accions que, previsiblement, conformaran el Pla d'actuacions 2027-2030, així com l'especialització tècnica de cadascuna d'aquestes accions, aconsellen crear un programa de caràcter temporal que posi a disposició els recursos humans i materials suficients per assegurar la coordinació, el seguiment i el compliment correctes dels objectius que defineix el Pla.

Caldrà, doncs, dur a terme els treballs següents:

- Identificar les tasques i les funcions que escaurà assignar al personal adscrit al Programa, relacionades amb el desenvolupament de les actuacions que conformen el Pla d'actuacions 2027-2030.
- Determinar els efectius necessaris per dur-les a terme; concretant els perfils i el nombre d'efectius de cada perfil.
- Elaborar la proposta de finançament d'aquest Programa.
- Plantejar la proposta dels indicadors generals del programa temporal que s'hauran de valorar anualment.

La planificació d'aquests treballs estarà determinada pels següents:

- el Programa temporal que es proposarà haurà de ser aprovat pel Govern; i
- es considera necessari que no hi hagi interrupció entre el Programa temporal que gestiona l'execució del Pla d'actuacions 2023-26 i el Programa temporal que haurà de gestionar l'execució del Pla d'actuacions 2027-30. Per tant, caldrà gestionar la tramitació d'aquest Acord de Govern ajustant-la a la planificació que ha de fer possible la continuïtat dels Programes.

V. Suport a la tramitació de l'Acord de Govern que ha d'aprovar el Pla d'actuacions 2027-30:

L'adjudicatari haurà de donar suport a l'equip CTTI facilitant-los els documents resultants dels serveis objecte del contracte que siguin necessaris per tramitar l'aprovació per part del Govern del Pla d'actuacions 2027-2030 i del Programa temporal que li donarà suport.

Caldrà tenir molt present que gestionar aquesta tramitació ajustant-la a la planificació que ha de fer possible la continuïtat dels treballs, amb l'objectiu de minimitzar les interrupcions entre l'execució del Pla d'actuacions 2023-26 i el Pla d'actuacions 2027-30.

La gestió de les propostes dels Acords de Govern del Pla d'actuacions 2027-2023 i del Programa temporal del D. de Cultura que li ha de donar suport, s'haurà de fer amb anticipació suficient, per a que puguin ser aprovats – si així es considera – abans del 31/07/2026.

2.2.2.2. Lliurables

L'adjudicatari haurà de lliurar, com a mínim, els productes que s'indiquen a continuació, com a resultat dels treballs objecte del contracte.

És important destacar que **els productes lliurables** que es derivin dels treballs realitzats **s'hauran d'ajustar al màxim, en format i contingut, a allò que requereixi el procés de documentació, formulació i tramitació dels Acords de Govern als que s'hauran de sotmetre la proposta del Pla d'Actuacions 2027 – 2030 i la del corresponent Programa Temporal per donar-li suport.**

L'elaboració d'aquests productes s'haurà de dur a terme amb un enfocament àgil què, mitjançant refinaments successius, garanteixi un lliurament de valor alineat al camí crític del projecte, per assegurar l'acompliment del calendari que determina l'èxit del projecte: que el Govern aprovi abans del 31/07/2026 el Pla d'actuacions 2027-2030 i el seu Programa temporal de suport.

Els productes que, com a mínim, haurà de lliurar l'adjudicatari són:

1. **Document descriptiu del context actual del Pla "Arxius 2030"** – el qual ha d'assenyalar els canvis en el context general (polítics, normatius, etc) que hi incideixen.

2. **Document de síntesi de l'estat actual del Pla d'actuacions 2023-2026;** incloent, entre d'altres:

- DAFO actualitzat del Pla, destacant les variacions respecte al que es va fer inicialment
- Impacte de les actuacions en curs i/o finalitzades.
- Mapa de riscos actualitzat

3. **Identificació dels reptes i les iniciatives/accions del Pla d'actuacions 2027-2030.**

Aquest producte el conformen els següents sub productes lliurables:

- **Fitxes** de les actuacions proposades. Inclouran **informació bàsica** que ha de permetre als promotors del projecte la seva prioritització.
- **Priorització** de les actuacions – considerant els objectius estratègics i els eixos estratègics, reptes i/o palanques que determinin els promotors del projecte.
- **Fitxes detallades de les actuacions.** Inclouran la informació completa que desenvolupi la proposta de cada actuació.
Aquestes fitxes s'hauran de lliurar:
 - En format textual (".pptx", ".docx" o el que el CTTI determini) **integrades en un document** el qual detallarà les propostes d'iniciatives degudament vinculades als reptes i eixos estratègics i aportarà detall dels treballs realitzats per identificar-les, així com dels criteris i metodologies aplicades.
 - **També sobre l'eina MS Power BI**, conforme a les instruccions que facilitarà el CTTI a l'efecte, per facilitar l'explotació de la seva informació.
- **Memòria descriptiva dels projectes i programes** en què s'agruparan les actuacions proposades. Aquest document haurà de constituir la 2a part del [Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya: arxius 2030](#).

4. **Pla d'implementació de les actuacions.** Inclourà – com a mínim:

- **Full de ruta** de les actuacions.
- **Informe sobre l'impacte pressupostari del Pla d'actuacions 2027-2030** – el qual haurà de donar detalls sobre:
 - Quantificació total de les despeses.
 - Despeses que comprometran els fons del pressupost disponible.
 - Despeses que no comprometen els fons.
 - Despeses generades pel Programa temporal del Pla d'arxius i gestió documental de Catalunya al Departament de Cultura.
 - Proposta de model de finançament per a cobrir els costos que li suposarà a l'àmbit l'execució de les iniciatives incloses en el Pla d'actuacions 2027-2030 i el Programa temporal corresponent.

5. **Disseny de la implementació de les actuacions.**

Aquest producte el conformen els següents sub productes lliurables:

- **Definició del Programa temporal de suport al D. de Cultura** – el qual haurà de concretar l'estimació de recursos humans i materials necessaris per assegurar la coordinació, el seguiment i el compliment correctes dels objectius que defineix el Pla. Detallant el nombre de persones, rols i perfils que es considerin.
 - **Model de suport a la implementació del Pla d'actuacions 2027-2030.**
Inclourà:
 - Les conclusions obtingudes en l'avaluació del model de governança aplicat pel Programa temporal que coordina l'execució del Pla d'actuacions 2023-2026.
 - Si s'escau, propostes d'actualització o millora, que podran abastar els següents:
 - Model de monitoratge, amb mètriques i sistemes de seguiment de les fites.
 - Model d'avaluació continua, per assegurar alineament i establir mecanismes d'ajustament.
 - Mecanismes de gestió de: costos i recursos; de riscos; de qualitat; i de canvis d'abast i de temps.
 - Model de gestió del canvi i de comunicació.
 - **Quadre de comandament** amb la informació del Pla “Arxius 2030” i del Pla d'actuacions 2027 – 2030, que regirà el seu desplegament, seguiment i control de l'execució.
6. Altra documentació necessària per iniciar la tramitació de l'aprovació del Pla d'actuacions 2027-2030 i de l'activació del Programa 2027-2030 (resums executius, memòries justificatives, etc).
7. Lliurables finals:
- Els lliurables s'hauran de presentar de forma consolidada en un únic document, degudament indexat, referenciat, etc.
 - Mapa amb el que es pugui traçar, des de múltiples perspectives, la connexió del Pla d'Actuacions 2027 – 2030 amb els reptes, eixos, estratègics, programes del Pla Arxius 2030, així com els objectius i eixos del Pla Departamental i, per extensió, amb el Pla de Govern.
8. Quadre de comandament per a la gestió i seguiment de l'encàrrec objecte d'aquest contracte, que inclourà, entre altres, els indicadors de servei definits, el model de qualitat d'execució, els riscos i l'estat d'execució de les fites (tasques i lliurables).

Tots els productes resultants dels treballs s'hauran d'incorporar en un entorn de treball col·laboratiu que faciliti la posterior gestió, seguiment i control de l'execució del Pla d'Actuacions 2027 – 2030.

2.2.3. Millores

Els licitadors podran proposar millores en referència als següents aspectes que regulen el contracte sense que això suposi una variació del pressupost de licitació ni del valor estimat del contracte.

Seràn objecte de valoració les millores proposades sobre:

1. Termini:

- 1.1. **Termini global d'execució del contracte:** els licitadors podran proposar una planificació que millori el termini global d'execució del contracte. Aquestes millores es consideraran dins de la *Proposta de calendari del projecte*, que forma part del *Cas d'ús*.
- 1.2. **Termini d'execució del Camí crític del projecte:** els licitadors podran presentar una planificació que millori el termini d'execució del *Camí crític del projecte*.

En el cas que l'oferta que resulti adjudicatària del contracte hagi proposat millores de termini, l'adjudicatari accepta que la data límit per a l'execució del servei serà la que resulti d'aplicar la seva millora i, com a conseqüència, davant d'incompliment li serà d'aplicació allò que es reguli en el corresponent apartat del PPTP corresponent a "penalitats".

2. Equip assignat al servei:

Els licitadors podran proposar millores de la solvència tècnica i professional de l'equip per desenvolupar el servei. En aquest aspecte, les millores només podran ser sobre:

- 2.1. L'assignació al servei de **membres amb experiència superior a la mínima que s'exigeix** per garantir el correcte desenvolupament del contracte.
- 2.2. L'assignació al servei de **membres amb coneixements específics sobre matèries d'expertesa**, per assegurar la qualitat dels resultats dels serveis objecte del contracte, atès que aquests tenen caràcter intel·lectual.

En el cas que l'oferta que resulti adjudicatària del contracte hagi proposat millores de l'equip assignat al servei, l'adjudicatari accepta el compromís de participació dels membres especialistes en les matèries que hagi indicat en la seva oferta, amb l'experiència indicada i amb la dedicació també indicada i, com a conseqüència, davant d'incompliment li serà d'aplicació allò que es reguli en el corresponent apartat del PPTP corresponent a "penalitats".

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Per defecte, s'atendran les condicions descrites el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2021-76 que regeix l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya.

3.1. Equip tècnic

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar dels coneixements necessaris i específics relacionats amb el context de la present licitació.

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, sens perjudici que les funcions identificades per cada perfil les pugui desenvolupar un altre d'acord amb el seu nivell d'expertesa.

- **Coordinador/a del servei (Cap de projecte).** S'encarregarà de la interlocució principal i supervisarà la prestació del servei de suport, l'assoliment dels objectius i fites fixats i la conformitat (en termini i contingut) dels lliuraments.

Professional amb més de 6 anys d'experiència⁵ en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb els serveis requerits.

⁵ Ha d'acreditar haver treballat en un mínim de 8 projectes de consultoria estratègica en els últims 15 anys, en entitats públiques o privades. Aquesta experiència pot ser discontinua en el temps sempre que s'acumuli un mínim de 6 anys treballats en projectes d'aquest tipus.

Realitzarà funcions de direcció, planificació, control i supervisió del projecte, de les activitats i del l'equip assignat.

- **Consultor/la Sènior.** Aquest perfil participa aportant lideratge, 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. Aquest perfil ha d'aportar el coneixement expert en la definició de plans estratègics, en el disseny de la seva implementació i en la gestió de riscos. Addicionalment, recau en aquesta funció la direcció adequada, eficient i en màxima qualitat del servei a través de la capacitat de diàleg, empatia i capacitat d'alineament tant amb les unitats del CTTI que gestionaran el servei com amb la resta d'actors implicats. De la mateixa manera, podrà assumir puntualment el rol d'interlocutor principal i supervisarà la prestació del servei de suport, l'assoliment dels objectius i fites fixats i la conformitat (en termini i contingut) dels lliuraments de tots els àmbits del servei.

Professional amb més de 6 anys d'experiència⁶ en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb els serveis requerits: definició de plans estratègics i disseny de la seva implementació.

Realitzarà per si mateix els informes, les activitats o els projectes que li són encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts, i marcarà les directrius que l'equip assignat ha de seguir per a realitzar aquestes activitats.

- **Consultor/la,** aquest perfil participarà en la concreció i la realització de les tasques dels serveis requerits, tals com: activitats d'anàlisi, estudi, gestió de la documentació, reporting i logística del servei.

Professional amb més de 3 anys d'experiència⁷ en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb els serveis requerits.

L'equip mínim que es requereix per dur a terme el servei és el següent:

- Una persona amb perfil Cap de projecte
- Una persona amb perfil Consultor Sènior.
- Una persona amb perfil Consultor

Els licitadors podran presentar propostes de millores de l'equip assignat al servei conforme al que s'indica en l'apartat 2.2.3 d'aquest document.

El licitador podrà proposar recursos i enfocaments diferents quant a la distribució i el repartiment de funcions, sempre que es compleixin els requisits establerts per aptitud requerits per a l'equip mínim.

S'entén que la dedicació dels membres de l'equip no serà fixa al llarg del projecte, sinó que variarà en funció de les tasques que en cada moment hagin de realitzar. En la seva oferta els licitadors hauran de presentar la seva proposta de dedicacions (expressades en EJC – *Equivalent a Jornada Completa*; en anglès: *FTE - Full-Time Equivalent*) de cada perfil a les tasques/activitats del projecte.

La dedicació efectivament practicada serà objecte de seguiment pel Comitè Operatiu i es mesurarà l'ANS corresponent.

⁶ Ha d'acreditar haver treballat en un mínim de 5 projectes de consultoria estratègica durant els últims 10 anys, en entitats públiques o privades. Aquesta experiència pot ser discontinua en el temps sempre que s'acumuli un mínim de 6 anys treballats en projectes d'aquest tipus.

⁷ Ha d'acreditar haver treballat en un mínim de 2 projectes de consultoria durant els últims 5 anys. Aquesta experiència pot ser discontinua en el temps sempre que s'acumuli un mínim de 3 anys treballats en projectes d'aquest tipus.

Tots els membres de l'equip hauran d'assistir a la reunió d'inici del projecte per ser presentats als membres del Comitè Executiu i Operatiu.

3.2. Calendari i horari

Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de Dies Laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels centres de treball de la Generalitat que faci ús dels serveis TIC objecte d'aquesta licitació. La comunicació amb el personal CTTI es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00h i les 17:00h - o de 8:00 h a 15:00 h en els períodes de jornada intensiva.

3.3. Ubicació

Els professionals que formin part del servei estaran ubicats en la seva major part a les instal·lacions de l'adjudicatari, i seran per compte de l'adjudicatari tots els costos associats 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 a qualsevol membre de l'equip de l'adjudicatari el desplaçament a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes, resolució d'incidències crítiques, realització de sessions de treball o tallers (*workshops*) amb els promotors de la iniciativa, o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei. En aquests espais la Generalitat proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula/portàtils, tabletas, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

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

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

3.4. Metodologia, estàndards i lliurables

L'organització del treball i execució del servei s'haurà d'adequar a les metodologies, estàndards i lliurables establerts pel CTTI vigents en el moment de l'execució del servei.

Més concretament, per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte es preveu seguir el model <Scrum/CTTI>, amb esprints de 2 setmanes de durada. Tanmateix l'adjudicatari podrà proposar adaptacions i canvis a la metodologia, estàndards i lliurables amb l'objectiu de fer millores en el servei; els quals hauran de ser aprovats pel Comitè Operatiu d'aquest contracte Basat – i per l'Executiu, si es considera que la modificació pot afectar al calendari del projecte i/o a la qualitat dels productes que s'hauran de lliurar.

3.5. Seguiment del Servei

El model de seguiment del servei d'aquest contracte preveu que l'adjudicatari haurà de presentar informes que s'avaluaran als Comitès Operatius i el resultat de l'avaluació es formalitzarà, mensualment, en aquests mateixos Comitès i es ratificarà als Comitès Executius.

Els informes contindran, entre d'altres, els **indicadors de compliment** que s'especifiquen a l'apartat 6.

L'adjudicatari del contracte haurà de dissenyar i mantenir de forma actualitzada un mapa de control de producció. Aquest haurà d'informar i relacionar de forma clara l'estat, en termes d'execució, dels productes i subproductes que s'estan treballant per a cadascuna de les fases de treball i corresponents lliurables finals, garantint en tot moment la seva traçabilitat amb l'espai de treball col·laboratiu que s'estableixi com repositori de documentació.

3.6. Garantia

L'adjudicatari mantindrà una garantia de 6 mesos (comptats a partir de la data de finalització del contracte) sobre els resultats dels treballs lliurats, assegurant que s'adeqüen a les especificacions establertes prèviament pel CTTI, i es compromet a esmenar qualsevol error que pogués aparèixer en el mateix període sense càrrec addicional. Els vicis ocults o errors que es detectin durant el període de garantia i es refereixin als serveis prestats o als seus resultats, seran corregits pel proveïdor sense cap cost per la intervenció que calgui, en el termini màxim establert en els ANS.

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

3.7. Eines i llicències

Tot seguit es llisten les eines - i els productes que les suporten – que el CTTI posarà a disposició de l'adjudicatari per al desenvolupament del servei:

- Eines de col·laboració i compartició de documentació. Al CTTI i al Departament de Cultura s'utilitza Microsoft Teams com a eina col·laborativa. Es disposarà d'un equip del projecte, on s'inclouran membres de l'equip proveïdor, de l'equip CTTI i usuaris del Departament de Cultura que participin en el projecte. I s'hi crearan canals diversos, per poder segregar els seus membres segons escaigui, atenent a les tasques en que hagin de col·laborar.

L'adjudicatari tindrà a la seva disposició el Sharepoint corporatiu així com les eines que incorpora Microsoft Teams (Tasks, Planner, To Do, Lists, Power BI, ...) pel seguiment de tasques i projectes i pel lliurament dels resultats dels treballs.

- El seguiment dels indicadors de compliment del contracte s'haurà de dur a terme sobre l'eina MS Power BI, conforme a les instruccions que facilitarà el CTTI a l'efecte. Sense perjudici dels informes en altres formats que l'adjudicatari haurà de preparar periòdicament per presentar-los als Comitès Operatiu i Executiu d'aquest contracte Basat.
- Eina corporativa de gestió de projectes: al CTTI la gestió i el seguiment dels projectes es fa mitjançant l'eina Akistic, amb la qual es registren les evidències dels lliuraments dels projectes i es fa el seguiment de la facturació.
 - o L'eina Akistic està desenvolupada amb el producte Clarity.

- Sistema d'Intel·ligència de Negoci, Infotíc. És el BI del CTTI que recull i explota les principals dades del seu negoci.
 - o L'eina Infotíc està desenvolupada sobre el producte Microstrategy.
- Gestió d'incidències, consultes i peticions. L'eina per a la gestió de les incidències, consultes i peticions del CTTI és el PAUTIC. Els usuaris donen d'alta aquestes incidències, consultes i peticions a PAUTIC, que les deriva al proveïdor corresponent.
 - o L'eina Pautic està desenvolupada sobre el producte Remedy.
 - o L'eina de reporting de Pautic és l'Helix Dashboards.

S'hauran de complir els següents condicionants:

- o En termes generals, l'execució dels treballs vinculats al servei objecte de contractació s'haurà de realitzar sempre en un entorn col·laboratiu, emprant eines per al seguiment de les tasques, control de riscos, avaluació d'indicadors de compliment, etc.
- o L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
- o 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..).
- o 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.

En el cas de proposar l'ús d'eines addicionals, l'adjudicatari haurà d'indicar a la proposta quantes llicències i de quin tipus es farà càrrec.

- o 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.
- o 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.
- o 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.
- o 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.
- o 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.

4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

- **Transició:** És el període que va entre l'entrada en vigor del contracte i el moment d'aplicació dels ANS fixats en el nou contracte.

La transició s'estendrà durant un màxim de **2 setmanes** des de la data de signatura del contracte, si bé les ofertes podran reduir aquest termini.

La transició es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTTI.

Durant la transició es duran a terme les següents activitats:

- Transferència: L'adjudicatari es coordinarà amb l'equip del CTTI per dur a terme les tasques del traspàs de coneixement. Aquesta fase durarà com a màxim 2 setmanes des de la data de signatura del contracte.
- Prestació en transició: L'adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà el responsable de la prestació del servei. El nou adjudicatari haurà d'assolir els nous ANS.

Durant la fase de transició el nou adjudicatari realitzarà en paral·lel la posada en marxa de les diferents actuacions orientades a fer més eficient el seu model de gestió intern.

- **Prestació:** Un cop finalitzada la fase de Transició, el nou adjudicatari haurà de continuar realitzant les tasques que va començar des de l'inici de la prestació en transició. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS.
- **Devolució:** L'adjudicatari es coordinarà amb l'equip del CTTI per dur a terme les tasques del traspàs de coneixement.

En aquesta fase l'adjudicatari és responsable de la prestació del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte.

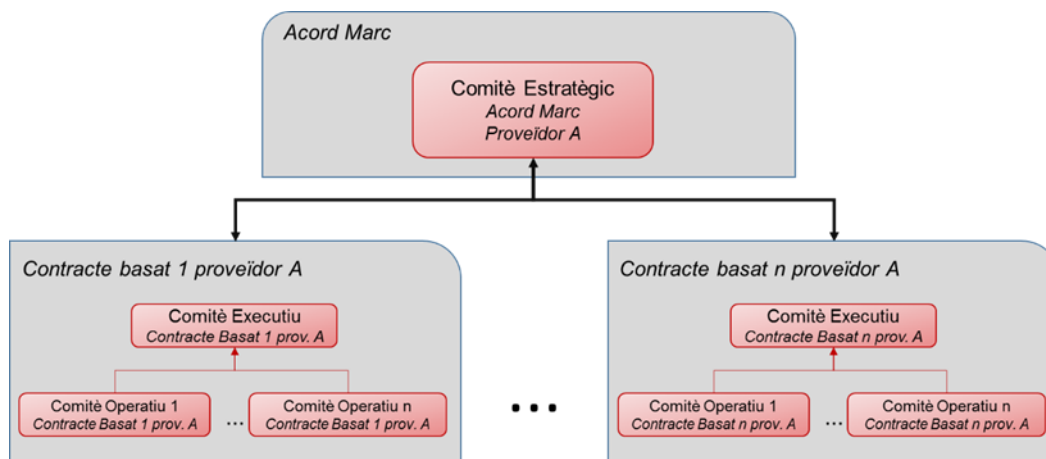
En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

5. MODEL DE RELACIÓ

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

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

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



1. Model de relació de l'Acord Marc

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

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

1.1. Comitè Estratègic de l'Acord Marc

Aquest comitè es farà de manera conjunta per tots els contractes basats adjudicats a un mateix proveïdor, independentment del lot al que pertanyin. La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui anual, però aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei.

Títol		
Comitè Estratègic de l'Acord Marc		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsable de Contracte de l'Acord Marc - Direcció del CTTI - Responsables del servei (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsable de l'àmbit client (si escau)	- Responsable de compte - Responsables de serveis - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)

Objectius	
- Marcar les directrius estratègiques - Identificar les directrius tàctiques a traslladar als contractes basats. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en els diferents contractes basats durant en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits al diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments. - Fer el seguiment de les incidències en el compliment de les obligacions contractuals dels diferents contractes basats. - Fer seguiment globals del model econòmic dels diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei dels diferents contractes basats per escalar-les a l'òrgan de contractació. - Identificar oportunitats de millora de la qualitat global del servei. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal.	
Entrades	Sortides
- Informes i quadres de comandament dels contractes basats. - Actes comitès executius dels contractes basats - Decisions a prendre	- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Directrius a traslladar pels contractes basats. - Propostes a l'Òrgan de Contractació
Periodicitat	
Anual o a petició del CTTI	

1.1.1.Estructura de responsabilitats

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

Responsable de compte

Aquesta figura és única per proveïdor. És la figura de referència i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins la devolució del mateix. Ha de ser garant de l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre CTTI i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

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

- Ser el responsable que el proveïdor faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació.

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

El model de relació a nivell d'aquest contracte basat es durà a terme en dos únics comitès que gestionaran el nivell executiu i el nivell operatiu del contracte basat.

2.1. Comitè Executiu del Contracte Basat

La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui bimensual; tanmateix aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei; també es podran convocar a petició del Comitè Operatiu, per necessitats puntuals del servei.

Títol		
Comitè Executiu de Contracte Basat		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsable del Contracte Basat - Responsable/s del servei - Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau) - Responsable del Departament o àmbit client (si escau)	- Responsable de serveis del contracte - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau) - Responsable de compte (si escau)
Objectius		
- Marcar les directrius tàctiques - Identificar les directrius a traslladar al nivell operatiu. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Realitzar el seguiment dels ANS associats als contracte basat, fent èmfasi en els desviaments. - Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del marc del contracte basat (riscos, incidents del període...). - Fer el seguiment de les obligacions contractuals. - Fer el seguiment del model econòmic. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació. - Identificar possibles modificacions del contracte basat per i proposar a l'òrgan de contractació. - Acordar els quadres de comandament del contracte basat. - Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.		
Entrades	Sortides	
- Informes i quadres de comandament de seguiment - Actes comitè operatiu contracte basat - Decisions a prendre	- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Propostes pel comitè estratègic de l'AM - Propostes per l'Òrgan de Contractació mitjançant el comitè estratègic de l'AM	

Periodicitat
Bimensual o a petició del CTTI

2.1.1. Estructura de responsabilitats

Responsable de serveis del contracte

Professional amb més de 8 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el lot. Realitzarà funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents caps d'equip/ projecte. Vetllarà per la correcta coordinació dels serveis del contracte tot garantint-ne l'assoliment dels objectius. Garantirà que els equips del servei objecte del contracte siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius. També participarà en els òrgans de govern del contracte.

2.2. Comitè Operatiu Contracte Basat

Tot i que, segons la configuració dels serveis que conformin el projecte, es podria determinar la conveniència de realitzar diversos comitès operatius, d'entrada es preveu realitzar-ne només un.

La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui setmanal; tanmateix, aquest termini es podrà modificar d'acord amb les especificitats i necessitats del servei.

En cada reunió d'aquest comitè el proveïdor lliurarà un informe de seguiment del projecte (actualitzant l'estat dels indicadors, riscos, etc). Les conclusions del seguiment es formalitzaran en l'acta de l'última reunió de cada mes – de manera que quedi constància del progrés mensual dels treballs.

Títol		
Comitè Operatiu Contracte Basat		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsables del servei - Responsable del Contracte Basat (si escau) - Altres assistents (si escau)	NA	- Responsables operatius del servei - Responsable de serveis del contracte (si escau)
Objectius		
- Realitzar el seguiment i control de l'operació i provisió dels serveis del contracte basat. - Fer el seguiment dels ANS del contracte basat. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Identificar possibles millores detectades en el servei per escalar al comitè executiu. - Identificar possibles canvis detectades en el servei per escalar al comitè executiu. - Tractament de les problemàtiques específiques - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis. - Qualsevol altre seguiment operatiu específic del model de gestió del servei del contracte basat.		
Entrades		Sortides
- Quadres de seguiment del servei i ANS - Anàlisi i propostes de millora		- Acta - Propostes al comitè executiu del contracte basat

- Incidències detectades - Decisions a prendre	- Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei. - Nous procediments operatius - Decisions preses
Periodicitat	
Setmanal o a petició del CTTI	

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els **indicadors** i els **nivells de servei** exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de la Generalitat de Catalunya.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

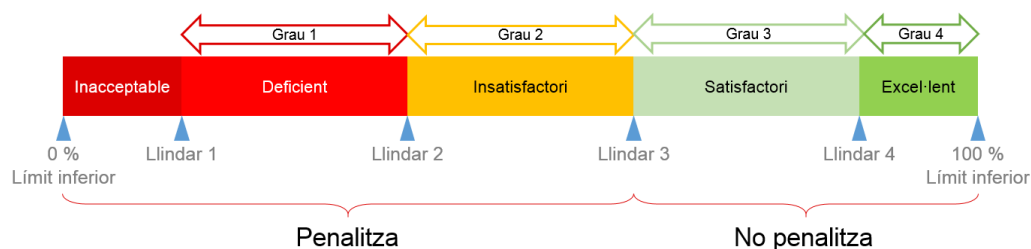
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex "Detall Acords de Nivell de Servei".

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

1.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...)
- Categoria. Determina l'àmbit sobre el que s'aplica l'ANS.
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Llindars de grau per a la definició dels trams. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigit. Per a cada indicador es definiran 4 llindars de grau. En funció de la banda en que es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de líndar objectiu definit.

Grau de l'indicador

El grau de l'indicador pot prendre els següents valors:

- Grau 1: Deficient o Inacceptable
- Grau 2: Insatisfactori
- Grau 3: Satisfactori
- Grau 4: Excel·lent

El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el grau 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori.

1.2 Càlcul dels Indicadors

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

	Llíndar Grau 1	Llíndar Grau 2	Llíndar Grau 3	Llíndar Grau 4
<i>Indicador de mesura</i>	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

Pel valor mesurat per un indicador (valor indicador), s'haurà de cercar entre quins líndars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels líndars (Valor 1 – Valor 4) són creixents o decreixents:

- Per valors de líndars creixents (valor Líndar Grau 1 < valor Líndar Grau 4)
 - 1) Si el valor és inferior al líndar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o superior al líndar 4, el grau serà 4.
 - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.
- Per valors de líndars decreixents (valor Líndar Grau 1 > valor Líndar Grau 4)
 - 1) Si el valor és superior al líndar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o inferior al líndar 4, el grau serà 4.
 - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.

Formula de càlcul del Grau:

$$\text{Grau} = \frac{(\text{Valor indicador} - \text{Valor líndar inferior})}{\text{Valor líndar superior} - \text{Valor líndar inferior}} + \text{Grau corresponent al líndar inferior}$$

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.

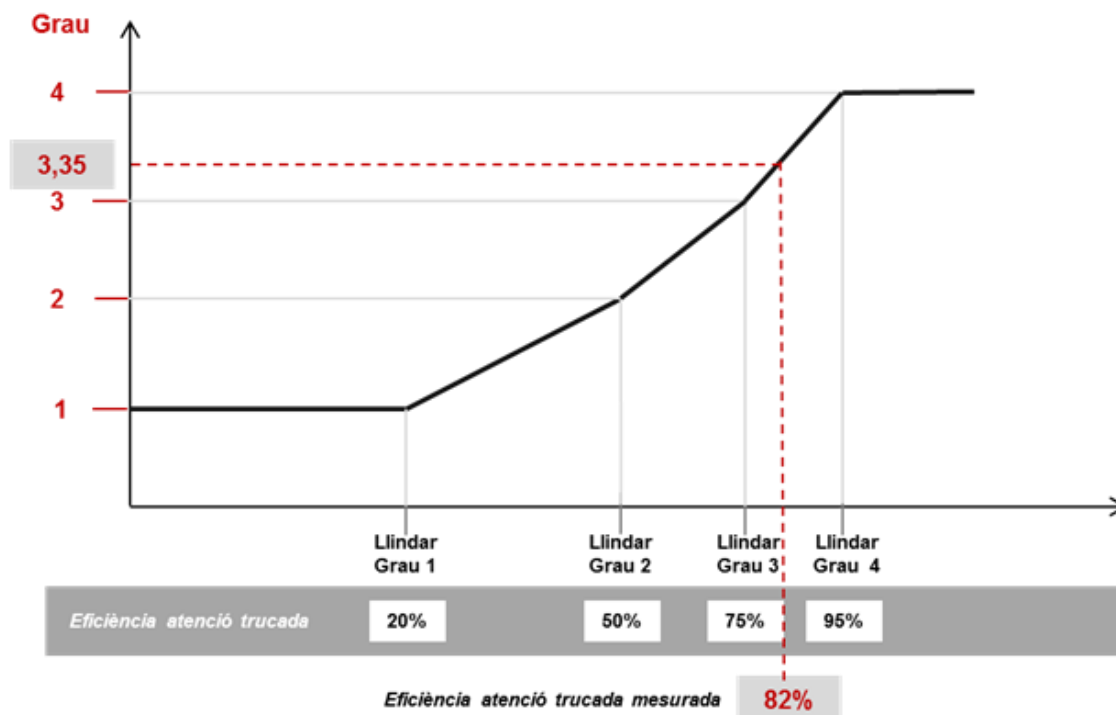
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, 20%, Llindar Grau 3 pren valor 75% i Llindar Grau 4 pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar superior”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

1.3 Relació ANS

El detall dels ANS a mesurar es troba a l'annex "Detall Acords de Nivell de Servei".

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

El CTTI emprarà el sistema d'informació CONTIC (Control d'acord de nivell de servei TIC) per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés. Tot i que a l'inici del servei el sistema d'informació CONTIC no sigui capaç de calcular tots els indicadors definits, s'aniran incorporant progressivament al seu catàleg. El proveïdor haurà de proveir els indicadors que estiguin sota la seva responsabilitat a través de les interfícies habilitades.

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

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

1.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, el CTTI conjuntament amb el proveïdor consensuaran i planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

1.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, exceptuant la fase de transició del servei.

Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase de prestació en transició.

Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
GEQ001	Pla de transició davant de la rotació de personal	Es considera que tot pla de transició implica un mínim de 15 dies laborables de solapament entre el recurs entrant i el sortint. Es vol mesurar el compliment de la durada de les transicions en les rotacions del personal assignat al servei.	Gestió d'equip	Percentatge del compliment de la durada del pla de transició davant de la rotació del personal assignat al servei: $\frac{\#rotacions\ amb\ compliment}{\#rotacions} \times 100$ On: <i>#rotacions amb compliment</i> : nombre de rotacions amb transició igual o superior al valor objectiu durant el període. <i>#rotacions</i> : nombre total de rotacions durant el període. Valor objectiu >= 15 dies laborables.	Trimestral	50%	70%	90%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat del pla de transició, de forma que no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes
GEQ002	Rotació de personal	Percentatge de rotacions del personal assignat al servei.	Gestió d'equip	Percentatge de rotacions del personal assignat al servei: $\frac{\#rotacions}{\#persones_equip_contracte} \times 100$ On: <i>#rotacions</i> : número de canvis de personal a l'equip de treball assignat al servei durant el període. <i>#persones_equip_contracte</i> : número de persones assignades en el contracte.	Trimestral	20%	15%	10%	5%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat del servei, de forma que no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
GEQ003	Absències en el servei	Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.	Gestió d'equip	Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període: <i>Suma (dies laborables d'absència)</i>	Trimestral	9	7	5	1	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat del servei, de forma que no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes
GSE004	Compliment de les fites acordades	Es vol mesurar el compliment de les fites acordades durant el període dins del servei. S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment amb data acordada.	Gestió del servei	Percentatge del compliment de les fites acordades: $\frac{\#fites\ dins\ del\ termini}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades durant el període. <i>#fites</i> : nombre total de fites durant el període.	Trimestral	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat de les fites acordades

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
REP005	Indicadors del servei	Compliment del lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament d'acord amb la periodicitat prevista, pactada a l'inici del servei.	Reporting	Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de servei amb els seu quadre de comandament: $\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$ On: <i>#indicadors dins del termini</i>: nombre de lliuraments d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període. <i>#indicadors</i>: nombre total de lliurament d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament durant el període.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	60%	70%	80%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat i veracitat dels indicadors de servei
QUA007	Qualitat del servei	Valoració de la qualitat d'acord amb el model establert dins de servei.	Qualitat	Percentatge de valoració molt positiva, o equivalent, del servei.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	40%	60%	80%	95%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de la qualitat del servei

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	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	Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors	14	12	10	8	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Pla de propostes de millora de gestió del servei
QUA009	Aplicació de les accions de millora	Compliment en l'aplicació de les accions de millora definides dins del servei	Qualitat	Percentatge d'aplicació de les accions de millora presentades: $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades} \times 100$ On: <i>#accions de millora implementades:</i> nombre de millores implementades durant el període. <i>#accions de millora presentades:</i> nombre de millores presentades per implementar en el període. Les accions de millora seran identificades sobre el Pla de Millora que l'adjudicatari haurà de presentar sobre cada iteració.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Valoració del pla de millores del servei