

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT ALS PROCESSOS DE GESTIÓ
ECONÒMICA DEL CTTI.**

Expedient núm.: CTTI-2026-9

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

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

Índex de clàusules i annexos

1. OBJECTE.....	3
2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	3
2.1. Serveis de suport a la gestió de la planificació econòmica.....	3
2.2. Serveis de suport a la gestió de l'execució econòmica	4
2.3. Serveis de suport a la millora contínua i evolució	5
3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	6
3.1. Equip de treball	6
3.2. Calendari i horari.....	7
3.3. Ubicació	7
3.4. Seguiment del servei	8
3.5. Eines i llicències.....	8
4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	10
5. MODEL DE RELACIÓ.....	11
5.1. Model de relació de Contracte.	11
5.2. Comitè Operatiu Contracte	12
6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	14
6.1. Característiques dels Indicadors	14
6.2. Càlcul dels Indicadors	15
6.3. Relació ANS.....	17
6.4. Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	17
6.5. Modificació dels indicadors i nivells de servei.....	18
6.6. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei.....	18
Annex. Detall Acords de Nivell de Servei.....	19

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació de serveis de suport als processos de gestió econòmica del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (en endavant CTTI).

Els serveis requerits han de donar resposta als processos d'activitat interna del CTTI de suport a la resta de l'organització relacionats amb el cicle de gestió de recursos financers i el cicle de compres.

L'abast dels serveis objecte d'aquest plec es circumscriu als recursos econòmics, els sistemes d'informació i les dades necessàries per a la Governança de les TIC.

El servei objecte d'aquesta licitació té com a principals funcions la gestió financera i la facturació dels serveis i solucions TIC

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Són objecte dels serveis requerits en el present plec els processos relacionats amb la gestió analítica i econòmica del CTTI.

Per a la gestió analítica i econòmica, les activitats a portar a terme són les d'execució de les diferents tasques operatives que comporta tant la gestió de la planificació econòmica com la gestió de l'execució econòmica.

- Suport a la gestió de la planificació econòmica
- Suport a la gestió de l'execució econòmica
- Suport a la millora contínua i evolució

2.1. Serveis de suport a la gestió de la planificació econòmica

Les activitats d'aquest servei de suport a la Governança TIC i a la seva transformació digital es duen a terme principalment en l'àmbit d'actuació dels Processos, i es corresponen principalment a les activitats i processos de planificació pressupostària i de control de gestió; concretament als processos de repercussió de la despesa (P18S02) i d'elaborar el pressupost (P02S01).

Aquests processos recullen activitats mensuals d'obtenció, tractament, validació, consolidació i presentació de la informació econòmica i d'indicadors de servei i de gestió; així com d'altres activitats de càlcul relacionades amb el model de repercussió de la despesa.

El servei abasta les següents activitats:

Activitats d'execució

- Execució de les activitats necessàries relacionades amb l'aplicació del cicle de repercussió de la despesa en què es basa l'analítica de costos, seguint els criteris i com a mínim la periodicitat establerta per acord de govern GOV117/2013 del 30 de juliol del 2013 i GOV/8/2019, del 15 de gener de 2019. Aquesta activitat es considera crítica pel negoci a efectes de l'ANS GSE010, pels cicles de contraprestació econòmica i estimació de tancament de l'any, i de regularització de la contraprestació econòmica.

- Suport als clients en la resolució de dubtes i gestió de peticions, consultes i incidències en l'àmbit econòmic.
- Coordinació amb les altres àrees organitzatives del CTTI implicades en tots aquests processos i amb el procediment de validació d'inductors (P12S00N02).
- Reporting econòmic i d'indicadors de gestió: actualització, activitats de suport. Per l'execució de l'activitat descrita es farà servir el tipus d'usuari d'autoservei de l'eina d'InfoTIC i actuaran com a contribuïdors i consumidors de dades.

2.2. Serveis de suport a la gestió de l'execució econòmica

Les activitats d'aquest servei de suport a la Governança TIC i a la seva transformació digital es duen a terme principalment en l'àmbit d'actuació dels **Processos**, i estan basades principalment en els processos d'execució econòmica de facturació a clients i de proveïdors (P20S03 i P20S01 respectivament), i de tancament econòmic-financer (P20S02).

Aquest processos es realitzen amb una periodicitat mensual operant sobre el sistema de gestió financera i comptable del CTTI i corresponen majoritàriament a activitats de:

Activitats d'execució

- Àmbit client:
 - Generar, registrar i emetre la facturació de clients segons les diferents tipologies de negoci.
 - Gestió i seguiment de les factures rebutjades.
 - Alta i actualització de la base de dades de clients.
 - Actualització de les sol·licituds de solucions de GEN a l'ERP econòmic.
- Àmbit proveïdor i tancament econòmic:
 - Registre de la facturació rebuda segons les diferents casuístiques.
 - Alta i actualització de la base de dades de proveïdors.
 - Generació de la planificació econòmica en negocis concrets.
 - Informar de les comandes finals dels contractes.
 - Suport en els processos de tancament.
 - Revisió diari factures amb informació presentada al SII
 - Preparació i seguiment dels indicadors de referència.
 - Generació i actualització de les instruccions operatives.
 - Gestió del correu: consultes, petició d'informació de facturació, notificació rebuig de facturació, incidències, etc.
 - Suport funcional.

En aquest servei s'hauran de complir les següents fites. El compliment de les mateixes s'avaluarà amb l'ANS GSE004.

- Percentatge de factures gestionades en un temps màxim de 48 hores > 95%
Es comptarà el temps entre que entra una factura de proveïdor (data registre entrada) i es fa la primera acció.
- Percentatge de factures comptabilitzades en un temps màxim de 24 hores > 95%
Es comptarà el temps entre que es conforma una factura de proveïdor i es comptabilitza.
- Percentatge de factures retornades de forma indeguda < 1%

- Procés de tancament efectuat en temps i forma.
- Procés de facturació a client efectuat en totes les seves tipologies en temps i forma.

2.3. Serveis de suport a la millora contínua i evolució

L'objectiu que es persegueix en aquest àmbit és un servei d'optimització continu, que comporti canvis positius no només en les operacions i els processos objecte del plec sinó també en el propi servei de manera contínua i cíclica.

D'acord amb aquesta finalitat, les principals activitats que es requereixen en aquest àmbit són:

Activitats d'avaluació

- Analitzar de manera continuada els processos, procediments, eines i serveis objecte del plec.
- Identificar problemàtiques, noves necessitats, i aspectes a millorar de forma proactiva i reactiva.
- Presentar propostes de millora amb el seu corresponent anàlisi cost/benefici, la seva corresponent valoració quantitativa i qualitativa.
- Planificació i prioritització de les accions de millora tenint en compte l'impacte que aquestes ocasionin.
- Coordinació i execució de la implementació del conjunt de propostes acceptades per part del CTTI, respecte les presentades.
- Valorar el resultat de la implementació d'aquestes.

Actualment es porten a terme una mitja d'unes 4 accions de millora i evolució trimestralment, que van des d'accions recurrents, orientades a l'optimització d'un procés (com eliminació de passes duplicades i digitalització d'activitats), o accions dirigides a millorar les habilitats i/o coneixements dels professionals del CTTI mitjançant la presentació de casos d'èxit externs o sessions de capacitació i/o team buildings; a accions esporàdiques com l'automatització de tasques.

Aquestes activitats es porten a terme, entre d'altres, amb les següents eines o altres de les mateixes característiques:

Grup d'eines	Eina	Producte
Sistema d'intel·ligència de negoci	INFOTIC	Microstrategy
Sistema de gestió econòmic-financera	NAVISION ¹	Navision Dynamics de Microsoft
Sistema de repercussió del cost de les TIC	COSTIC	Digital Fuel de Apptio
Sistema de suport a l'acceptació de la despesa	SIDENTIC	Rivermine de Tangoe
Sistema de gestió de la demanda i projectes	AKISTIC	Clarity PPM
Intranet CTTI	TEUA	Sharepoint de Microsoft

3. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI:

3.1. Equip de treball

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar dels coneixements funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional del contracte així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen.

Per a la prestació dels serveis descrits al capítol 2, es consideren els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat.

- **Consultor:** Professional amb més de 4 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el contracte. Realitzarà activitats de millora del servei, gestió del canvi i gestió del coneixement, i donarà suport a la resta de perfils en les tasques a realitzar.
- **Tècnic de gestió econòmica :** Professional amb més de 4 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el contracte. Realitzarà activitats de planificació econòmica.
- **Operador de gestió econòmica:** Professional amb més de 2 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el contracte. Realitzarà activitats d'execució econòmica.

Equip de referència

L'equip de referència que s'ha tingut en compte per dur a terme el servei, sens detriment de la proposta de l'adjudicatari, és el següent:

Suport a la gestió de la planificació econòmica	FTE
Tècnic de gestió econòmica	2'00
Suport a la gestió de l'execució econòmica	FTE
Operador de gestió econòmica	2'00
Suport a la millora contínua i evolució	FTE
Consultor	0,25
Suport a la Promoció i gestió del canvi i del coneixement	FTE
Consultor	0,25
	4,50

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

Les comunicacions amb el CTTI es realitzant durant l'horari d'oficina del CTTI, entre les 9 i les 18 h tots els dies laborables

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

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

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

3.4. Seguiment del servei

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

3.5. Eines i llicències

En el marc d'aquest plec, pels serveis objecte de licitació, la següent taula detalla el rol que caldrà assumir respecte les diferents eines.

Els diferent rols són:

- Informat: Coneix de l'existència de l'eina i s'interactua habitualment amb els seus usuaris.
- Usuari: Inclou el rol Informat i accedeix habitualment a l'eina per dur a terme tasques referents a l'operativa del servei.

Servei	NAVISION	SIDENTIC	COSTIC	INFOTIC	INTRANET	AKISTIC
Gestió de planificació econòmica	Informat	Informat	Informat	Usuari	Usuari	Informat
Gestió de l'execució econòmica	Usuari	Informat	Usuari	Usuari	Usuari	Usuari
Millora contínua i evolució	Usuari		Usuari	Usuari	Usuari	Usuari
Promoció i gestió del canvi i del coneixement				Usuari	Usuari	

(1) L'eina de gestió econòmic-financera, Navision Dynamics, està actualment en procés de substitució per Dynamics 365.

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

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Sistema d'intel·ligència de negoci	INFOTIC	Microstrategy	Autoservei

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Sistema de gestió econòmic-financera	NAVISION ¹	Navision Dynamics de Microsoft	Usuari
Sistema de repercussió del cost de les TIC	COSTIC	Digital Fuel de Apptio	Usuari
Sistema de suport a l'acceptació de la despesa	SIDENTIC	Rivermine de Tangoe	Consulta
Sistema de gestió de la demanda i projectes	AKISTIC	Clarity PPM	Consulta i extracció de dades
Intranet CTTI	TEUA	Sharepoint de Microsoft	-

(1) L'eina de gestió econòmic-financera, Navision Dynamics, està actualment en procés de substitució per Dynamics 365.

- S'hauran de complir els següents condicionants:
 - L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
 - L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que hi hagi) dels costos associats a l'ús per part del servei d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc.).
 - L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar

documentada prèviament perquè el CTTI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.

- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà incorporar noves eines o evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte. En qualsevol cas, es donarà un preavís d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. El CTTI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI.
- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.

Per aquelles eines que ja estan disponibles l'adjudicatari es compromet a utilitzar-les adequadament una vegada finalitzat el període de transició. Per a les noves eines que el CTTI implementarà, el CTTI comunicarà el full de ruta d'aquestes, i l'adjudicatari s'adaptarà planificadament en un termini de 2 mesos, a partir de la data de la comunicació formal de la implantació.

4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de presentar un pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

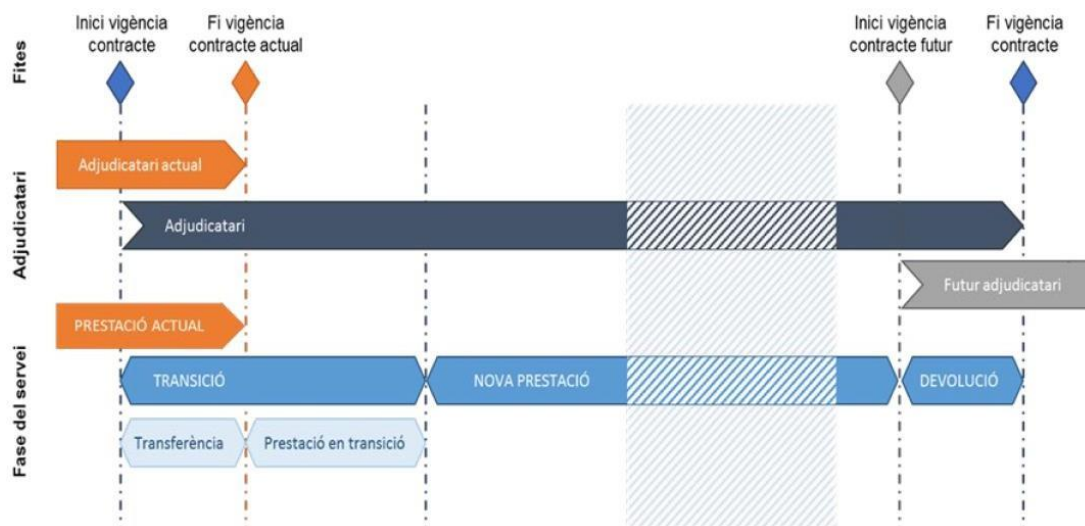


Figura 1: Fases del Servei

- **Prestació Actual:** En aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual i s'apliquen els ANS actuals.

- **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 1 mes 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:** El nou adjudicatari es posarà en contacte amb l'actual proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació. En aquest moment, l'adjudicatari actual continua realitzant la prestació del servei i assolint els ANS actuals. Aquesta fase durarà com a màxim 2 setmanes des de la data de signatura del contracte.
- **Prestació en transició:** El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans i s'inicia la facturació. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei

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.

En cas de no poder completar la transició d'un servei en el temps previst, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de transició del servei en qüestió. En aquest cas, el nou adjudicatari assumirà les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de proveïdor actual fins a la correcta transició, sense que això suposi cap cost addicional pel CTTI.

- **Nova Prestació:** Un cop finalitzada la fase de Transició, el nou adjudicatari haurà de continuar realitzant les mateixes 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, incloses les activitats pendents provinents del contracte anterior.
- **Devolució:** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

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. 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. En aquest apartat es descriuen el model de relació dels comitès que conformen aquests models de relació i el seu flux d'informació es mostren a la següent figura:

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

5.1. Comitè Executiu del Contracte

Aquest comitè executiu es durà pel contracte adjudicat, la periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui semestral, però aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei.

COMITÈ EXECUTIU DEL CONTRACTE

PARTICIPANTS

CTTI

- Responsable del Contracte
- Responsable/s del servei
- Altres assistents (si escau)

PROVEÏDOR

- Responsable de serveis del contracte
- Responsable de compte (si escau)
- Altres assistents (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, fent èmfasi en els desviaments.
- Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del Contracte (riscos, incidents del període...).
- Fer el seguiment de les obligacions contractuals.
- Fer el seguiment del model econòmic.
- Revisar i acordar les penalitzacions per incompliment del servei.
- Identificar possibles modificacions del contracte i proposar a l'òrgan de contractació.
- Acordar els quadres de comandament del contracte.
- Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.

Entrades

- Informes i quadres de comandament de seguiment

Sortides

- Acta (signada entre les parts)
- Decisions preses

- Actes comitè operatiu contracte
- Decisions a prendre
- Propostes per l'Òrgan de Contractació

Periodicitat

Semestral o a petició del CTTI

5.2. Estructura de responsabilitats

El proveïdor assignarà un responsable de serveis del contracte.

- o Responsable de serveis del contracte

Professional amb més de 8 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades. 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.

5.3. Comitè Operatiu Contracte

En relació al contracte i segons la configuracions dels serveis i projectes que en formin part, es realitzarà un o diversos comitès operatius. La configuració d'aquests comitès es determinarà a l'inici de l'execució del contracte. La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui mensual, però aquest termini es podrà modificar d'acord amb les especificitats i necessitats del servei.

COMITÈ OPERATIU DEL CONTRACTE PARTICIPANTS

CTTI	PROVEÏDOR
- Responsable/s del servei - Altres assistents (si escau)	- Responsable de compte (si escau) - Altres assistents (si escau)

Objectius:

Realitzar el seguiment i control de l'operació i provisió dels serveis del contracte.

- Fer el seguiment dels ANS del contracte.
- 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 dels serveis.
- Qualsevol altre seguiment operatiu específic del model de gestió del servei del contracte.

Entrades

- Quadres de seguiment del servei i ANS
- Anàlisi i propostes de millora
- Incidències detectades
- Decisions a prendre

Sortides

- Acta
- Propostes al comitè executiu del contracte
- Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei.
- Nous procediments operatius
- Decisions preses

Periodicitat

Mensual o a petició del CTTI

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

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

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

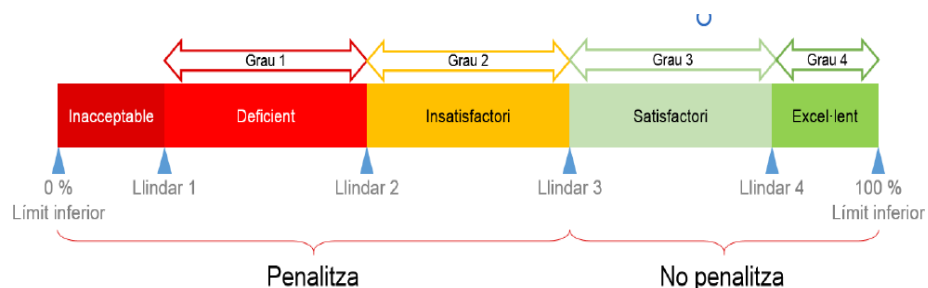
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei. Addicionalment als acords de nivell de servei (ANS), es mesuraran els indicadors de qualitat de nivell de servei (MQE), que determinen la qualitat global en l'execució del contracte.

6.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

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

- Llíndars de grau per a la definició dels trams. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigít. Per a cada indicador es definiran 4 líndars de grau. En funció de la banda en que es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



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

Grau de l'indicador

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

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

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

6.2. Càlcul dels Indicadors

Per tot indicador s'estableixen 4 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) son 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 llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4)
 - 1) Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4.
 - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.

Formula de càlcul del Grau:

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

En aplicar la formula de càlcul del Grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

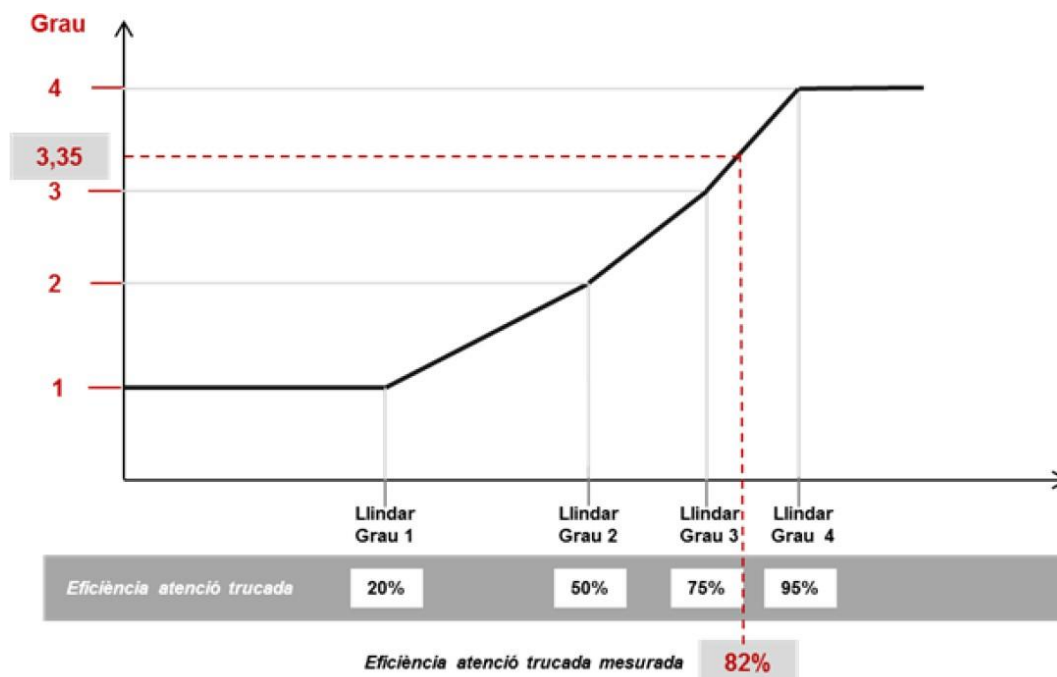
- Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del llindar coincident superior.
Per exemple, quan el Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, el "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del Llindar Grau 2, és a dir, pren valor 2.
- Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a "Valor llindar inferior" el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a "Valor llindar inferior" el valor corresponent al llindar coincident superior.
- Per exemple, suposant els següents valors de llindars: Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, 20%, Llindar Grau 3 pren valor 75% i Llindar Grau 4 pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el "Valor llindar inferior" pren valor 20%, el "Valor llindar superior" pren valor 75% i el "Grau corresponent al llindar inferior" pren valor 2.

Exemple de càlcul:

Suposem que tenim l'indicador "Eficiència atenció trucada" que pot prendre valors percentuals entre 0% i 100% i que el valor objectiu és 95%. Si s'han definit els següents llindars:

- Llindar Grau 1. El valor de l'indicador és 20%
- Llindar Grau 2. El valor de l'indicador és 50%
- Llindar Grau 3. El valor de l'indicador és 75%
- Llindar Grau 4. El valor de l'indicador és 95%

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



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

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

6.3. Relació ANS

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

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

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

Sempre que sigui possible, l'origen de les dades utilitzat per al càlcul dels indicadors seran les eines de gestió dels tiquets i monitoratge del CTTI. Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los amb la periodicitat establerta i el detall i format que requereixi el CTTI, podent arribar a nivell d'instància de servei o de tiquet.

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

6.5. Modificació dels indicadors i nivells de servei

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

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

6.6. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

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

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

Annex. Detall Acords de Nivell de Servei

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

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

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima	MQE
REP005	Indicadors del servei	Compliment del lliurament dels indicadors de servei amb el seu quadre de comandament d'acord amb la periodicitat prevista, pactada a l'inici del servei.	Reporting	Percentatge de compliment de lliurament dels indicadors de servei amb els seu quadre de comandament: $\frac{\#indicadors \text{ dins del termini}}{\#indicadors} \times 100$ On: <i>#indicadors dins del termini</i>: nombre de lliuraments d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament completats dins del termini durant el període. <i>#indicadors</i>: nombre total de lliurament d'indicadors de servei amb el seu quadre de comandament durant el període.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	60%	70%	80%	100%	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura	Qualitat i veracitat dels indicadors de servei
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
GSE010	Compliment de les fites crítiques de negoci	Compliment de l'execució de les activitats del cicle de càlcul de la contraprestació econòmica en temps, forma i qualitat	Gestió del servei	Compliment del cicle de càlcul de la contraprestació econòmica, de forma completa i correcta. $\frac{\#tasques\ completades\ i\ correctes}{\#tasques\ a\ realitzar} \times 100$	Puntual. A la finalització de cadascun dels cicles de càlcul (aproximadament al març i al setembre)	65%	80%	95%	100%	10% de l'import d'adjudicació del contracte	Qualitat de les fites acordades