

EXP CTTI-2025-251

PROPOSTA DE CONTRACTACIÓ I INVITACIÓ A PRESENTAR
OFERTA EN EL CONTRACTE ESPECÍFIC DEL SERVEI
CENTRE DE SUPORT I TRANSFORMACIÓ DE
METODOLOGIES TIC CORRESPONENT A LA **CATEGORIA D
(GESTIÓ DE LA QUALITAT DE LES SOLUCIONS
TIC)(FRANJA D2).**

**Exp. CTTI-2025-96 SDA de proveïdors per a la contractació
dels serveis de definició, gestió, construcció, manteniment
i operació, i el suport a les solucions TIC**

Amb la presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les condicions establertes en aquesta invitació.

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

INDEX

1. Unitat promotora	4
2. Objecte del contracte	4
3. Categoria, franja i Codi CPV	4
4. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans	4
5. Dades econòmiques de la contractació	5
6. Cofinançament	8
7. Termini de presentació d'ofertes	8
8. Termini d'execució	8
9. Modificació del contracte	8
10. Vigència de la Solvència econòmica i tècnica de l'SDA	8
11. Solvència tècnica i professional addicional	8
12. Incompatibilitats per a la licitació.....	10
13. Criteris Adjudicació	11
14. Documentació General i Proposta tècnica basada en criteris valorables mitjançant judici de valor (Sobre A).....	17
15. Proposta basada en criteris valorables de forma automàtica (Sobre B)	18
16. Criteris de desempat.....	19
17. Ofertes anormalment baixes.....	19
18. Lloc i condicions de lliurament del servei	19
19. Garantia.....	19
20. Responsable del contracte específic.....	20
21. Composició dels membres de la Mesa	20
22. Subcontractació	21
23. Protecció de dades de caràcter personal	22
24. Condicions especials d'execució addicionals i obligacions essencials dels contractes específics.....	22
25. Acords de Nivell de Servei	23
26. Determinació de les penalitats aplicables.	23
27. Règim de facturació.....	24
28. Ús del català.....	24
ANNEX I - Prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei	26
ANNEX II - Presentació d'oferta criteris automàtics.....	27
ANNEX III – Declaració responsable i autorització per a l'obtenció de dades	28
ANNEX IV - Declaració responsable de subcontractació.....	30
ANNEX VI – Seguiment de la subcontractació	34

ANNEX VII - Detall acords de nivell de servei	36
Índex.....	36
Introducció	37
1.1 Objectiu	37
1.2 Model d'ANS.....	37
1.2.1 Característiques dels indicadors	37
1.2.2 Grau de l'indicador	38
1.2.3 Càlcul de l'indicador	38
1.3 Penalització	39
1.4 Fonts d'informació	40
29. Indicadors.....	41
2.1 GEQ001 Pla de transició davant de la rotació de personal	42
2.2 GEQ002 Rotació de personal	42
2.3 GEQ003 Absències en el servei.....	43
2.4 GSE004 Compliment de les fites acordades	44
2.5 ANS008 Lliurament d'ANS	44

Unitat promotora

La Unitat Promotora Àrea de Metodologies i Qualitat, proposa la contractació del servei objecte del contracte següent.

Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de gestió de la qualitat de les Solucions TIC per a l'execució d'un servei de suport i transformació de Metodologies TIC que inclou les activitats de serveis d'assessorament per l'evolució i modernització de Metodologies TIC relacionats i que donen cobertura a les necessitats de suport, definició, evolució i millora contínua de les metodologies TIC i models de desenvolupament.

Les tasques requerides per l'objecte d'aquesta licitació formen part dels següents serveis i activitats del Sistema Dinàmic d'Adquisicions amb codi expedient CTTI-2025-96, concretament als de la Categoria D – Gestió de la Qualitat de les Solucions TIC:

- Assessorar a la organització en la incorporació de noves metodologies
- Incorporar noves metodologies en el CTTI
- Evolucionar de forma continua les metodologies de CTTI
- Donar suport i acompanyar en l'adopció de metodologies
- Donar suport per avaluar el millor enfocament metodològic per un projecte.
- Formar sobre aspectes generals de les metodologies del CTTI: procediments, eines, proves, i qualsevol altre actiu que sigui d'interès sobre les metodologies del CTTI.

La descripció detallada dels serveis concrets es troba en l'Annex I Plec de Prescripcions Tècniques Particulars..

Categoria, franja i Codi CPV

La present invitació esta emmarcada en la següent categoria i franja:

Cat.	Nom	Franja		CPV
D	Gestió de la qualitat de les Solucions TIC i metodologies TIC	D1 (<=300.000)	☐	72000000-5
		D2 (>300.000)	☒	

Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans

Necessitat de la contractació

El Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) es troba immers en un procés de transformació per avançar cap a noves maneres de treballar que permetin fer més eficients els processos relacionats amb el desenvolupament de solucions. Aquest procés se centra en l'entrega contínua i l'aportació de valor, mitjançant l'adopció de metodologies àgils i DevSecOps.

Atès que l'evolució i el desenvolupament de les solucions és una activitat continuada dins el CTTI, és necessari disposar d'un servei que estigui sempre a l'abast dels equips de desenvolupament. Aquest servei ha d'assessorar, acompanyar i ajudar els equips a transformar-se i adaptar-se a les noves maneres de treballar. A més, ha de diagnosticar i detectar noves necessitats que impliquin adaptar i definir nous models i metodologies de treball.

Aquest servei també ha de garantir que els equips de desenvolupament rebin el suport necessari per implementar les millors pràctiques en el seu treball diari. Això inclou la formació contínua en noves eines i tecnologies, així com l'avaluació i la millora contínua dels processos existents. D'aquesta manera, el CTTI podrà assegurar-se que les seves solucions tecnològiques no només compleixen amb els estàndards de qualitat més alts, sinó que també són capaces d'evolucionar i adaptar-se a les necessitats canviants dels seus usuaris.

Insuficiència de mitjans

La prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis del CTTI atès que no disposa actualment ni preveu la possibilitat de disposar dels recursos especialitzats per desenvolupar aquestes funcions. Atesa la necessitat d'alta especialització per a la correcta execució de l'objecte del contracte, tant amb la focalització de l'activitat de les prestadores del servei específic com del personal involucrat i l'evolució del coneixement necessari per a cada àmbit concret, la contractació externa és l'eina idònia i imprescindible per donar resposta amb eficiència i eficàcia a les necessitats que pretén cobrir el contracte.

Justificació del procediment

La present licitació es tramitarà mitjançant procediment de contractació específica del Sistema Dinàmic d'Adquisició per a l'adhesió de proveïdors per a la contractació dels serveis de definició, gestió, construcció, manteniment i operació, i el suport a les Solucions TIC (Expedient CTTI-2025-96) donat que els serveis sol·licitats s'engloben dins la categoria anteriorment definida, d'acord amb la descripció de tasques i activitats definides a l'apartat "2. Objecte del Contracte".

Els serveis que es sol·licita executar en aquest contracte s'enfoquen a resoldre les necessitats de suport, definició, evolució i millora contínua de les metodologies TIC i models de desenvolupament que, d'acord amb el Sistema Dinàmic d'Adquisicions amb codi expedient CTTI-2025-96, corresponen a activitats descrites per la Categoria D – Gestió de la Qualitat de les Solucions TIC.

Dades econòmiques de la contractació

El **valor estimat del contracte (VEC)**, considerant modificacions i prorrogues, és de 833.675,69 euros **IVA exclòs** i es distribueix de la següent manera:

- Pressupost base de licitació: 347.364,87 euros IVA exclòs.
- Import màxim de les modificacions previstes, estimat en un 20%: 69.472,97 euros IVA exclòs.

- Import màxim de les pròrrogues previstes: entre 173.682,44 (IVA exclòs) euros i 416.837,84 (IVA exclòs) d'acord amb l'ampliació en el contracte inicial de les modificacions previstes.

El **pressupost base de licitació** és de 420.311,49 euros IVA inclòs, corresponent a 347.364,87 euros de base imposable i 72.946,62 euros de partida d'IVA (21%).

Determinació de preus: A tant alçat

Expedient pluriennal: ☒ Si ☐ No

Desglossament de la partida de pressupost (imports sense IVA)

Actuació	2026	2027	Totals
FF001 Recurrent	289.470,72 €	57.894,15 €	347.364,87 €

Justificació del preu

Per calcular el pressupost dels serveis professionals necessaris per l'execució del serveis de Consultoria TIC s'ha partit d'una estimació de l'esforç de treball en hores de les diferents fases/activitats i dels diferents perfils professionals, tenint en compte el coneixement i l'expertesa de la Unitat Promotora per permetre l'assoliment de les diferents tasques a realitzar. L'anàlisi de l'esforç s'ha realitzat tenint en compte la criticitat, la complexitat i la magnitud de serveis a realitzar, considerant la distribució de la càrrega de feina actual del servei contractat amb l'expedient CTTI-2023-127 així com també de l'Àrea de Metodologies i Qualitat del CTTI.

Àmbits d'activitat del Servei	Hores Totals
Assessorar a la organització en la incorporació de noves metodologies	1000
Incorporar noves metodologies en el CTTI	1000
Evolucionar de forma continua les metodologies de CTTI	1000
Donar suport i acompanyar en l'adopció de metodologies	1500
Donar suport per avaluar el millor enfocament metodològic per un projecte.	830
Formar sobre aspectes generals de les metodologies del CTTI: procediments, eines, proves, i qualsevol altre actiu que sigui d'interès sobre les metodologies del CTTI.	830
Total	6.160

Posteriorment s'ha determinat el cost empresa/hora de cadascun dels perfils. Aquest s'ha calculat tenint en compte els estudis salarials de diferents empreses de consultoria i recursos humans (Michael Page, Hays, Randstad, Robert Walters), corresponents al darrer exercici econòmic (2024), que recullen un ampli ventall d'empreses de diferents sectors, salaris que contemplen el Conveni Col·lectiu aplicable (Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública). S'ha pres com a referència el salari anual, segons anys d'experiència, dels perfils TIC que més s'ajusten als professionals requerits per executar les tasques d'aquest servei.

Per a la determinació, s'ha calculat el cost anual de cada perfil fent una mitjana de les diferents xifres salarials anuals, xifres que s'ha comprovat que corresponen a preus de mercat actualitzats, incrementades en un 35%¹ en concepte de costos de Seguretat Social, de formació permanent obligatòria, de prevenció de riscos laborals i els de vigilància i salut.

Posteriorment, s'ha dividit el cost resultant (cost total anual) entre 1.760² hores per obtenir el cost empresa/hora.

Atenent als diferents perfils definits, el seu esforç i el cost empresa/hora a aplicar a cadascun d'ells, l'import total dels costos de personal és 263.155,20 euros (IVA exclòs), tal i com es detalla a continuació:

Perfil	Hores estimades perfil	Nombre de perfil	Cost empresa/hora	Import de licitació (IVA exclòs)
Consultor senior	1.760	2	44,49 €	156.604,80 €
Consultor	1.760	1	36,43 €	64.116,80 €
Enginyer DevOps	880	1	48,22 €	42.433,60 €
TOTAL				263.155,20 €

¹ Percentatge establert d'acord amb les bases i tipus de cotització de l'any 2025 publicats al Web de la Seguretat Social. (<https://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Trabajadores/CotizacionRecaudacionTrabajadores/36537>)

² Es defineixen 1760 hores anuals atès que s'ha estimat una jornada laboral setmanal de 40 hores i 30 dies de vacances a l'any.

D'acord amb l'establert a l'article 100.2 de la LCSP, el pressupost base de licitació pels serveis de Consultoria TIC es fixa un cop determinats els costos directes, indirectes i benefici industrial, d'acord amb la distribució de la taula següent, resultant un import base de licitació pels serveis inclosos en aquesta invitació a tant alçat de **347.364,87** euros (sense IVA), essent aquest un import de mercat:

Concepte	Import	Observacions
Costos Directes		
Costos de personal	263.155,20 €	Salaris, S.S., formació i riscos laborals
TOTAL COSTOS DIRECTES	263.155,20 €	
Costos Indirectes		
Despeses Generals	52.631,04 €	20% ³
TOTAL COSTOS INDIRECTES	52.631,04 €	
SUBTOTAL COSTOSDIR + INDIR	315.786,24 €	
Benefici Industrial		
Benefici industrial	31.578,62 €	10% ⁴
TOTAL SENSE IVA	347.364,87 €	
TOTAL AMB IVA	420.311,48 €	21%

³ Percentatges determinats d'acord amb l'informe de la Asociación Española de Empresas de Consultoría "La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría, al amparo de lo establecido en la ley 9/2017 de Contratos del Sector Público" en el que es determinen els percentatges raonables en el sector TIC per al càlcul de les despeses generals i el benefici industrial, tenint en compte dades extretes de la base de dades de ràtios sectorials de les societats no financeres, publicades pel Banc d'Espanya.

⁴ Veure nota 3.

Cofinançament

Finançament amb càrrec al pressupost de la Unió Europea: ☐ Sí * ☒ No

Termini de presentació d'ofertes

Es determina un termini de presentació d'ofertes de 15 dies naturals des de la publicació de la invitació al portal de contractació.

Termini d'execució

La durada del contracte serà de 1 any, a partir de la formalització del contracte, amb possibilitat d'una o varies pròrroques de fins a un màxim de 12 mesos, amb una durada mínima de la pròrroga de 6 mesos.

Modificació del contracte

Causes previstes de modificació específiques d'aquest contracte:

☐ No

☒ Sí, fins a un màxim del 20% del preu del contracte, per les causes següents:

Es podrà incrementar fins el 20% de l'import d'adjudicació per les següents causes previstes:

- Noves competències, com a conseqüència de la incorporació de noves competències o increment de les ja existents als departaments de la Generalitat de Catalunya.
- Adscripció de noves entitats al model de relació amb el CTTI, que impliqui un increment de volumetries per sobre de l'estimació en aquest sentit realitzada pel càlcul del valor estimat del contracte.

Les modificacions previstes especificades en aquest apartat són obligatòries per a l'empresa contractista.

Vigència de la Solvència econòmica i tècnica de l'SDA

Les empreses adherides a l'SDA que vulguin presentar oferta a aquesta licitació, hauran de declarar que segueixen complint els criteris de solvència, tant econòmica com tècnica o professional, definits per la Categoria D i franja corresponent a aquesta invitació, en els darrers 3 anys, d'acord a l'annex III - Declaració responsable i autorització per a l'obtenció de dades

Solvència tècnica i professional adicional

Degut a la naturalesa dels serveis inclosos en aquesta invitació, es determina que a banda dels requeriment de solvència tècnica i **professional propis de l'SDA, l'empresa licitadora ha de complir els següents criteris de solvència:**

Les empreses hauran d'acreditar la realització d'un mínim de projectes vinculats realment executats a la implantació de metodologies àgils amb clients públics o privats, en el transcurs dels últims tres anys.

Els projectes hauran de complir amb alguna de les següents condicions:

- a) Fins a tres projectes la suma dels quals és igual o superior 500.000,00 euros (IVA exclòs).
- b) Un projecte amb un valor igual o superior a 300.000,00 euros (IVA exclòs).

Com a projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte, s'acceptaran els que hagin dut a terme, com a mínim, alguna de les tasques següents:

Serveis de gestió de metodologies TIC

- Assessorar a la organització en la incorporació de noves metodologies
- Incorporar noves metodologies en una organització
- Evolucionar de forma continuada les metodologies de l'organització
- Donar suport i acompanyar en l'adopció de metodologies
- Donar suport per avaluar el millor enfocament metodològic per un projecte.
- Formar i capacitar a una organització en el procés d'adopció de nous models i maneres de treballar.

Les empreses hauran d'adscriure a l'execució del contracte un equip de treball mínim, que compleixi els següents requisits:

2 consultors sènior amb els següents requisits:

- Han de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària en enginyeria de l'àmbit informàtic i/o Telecomunicacions.
- Han d'acreditar haver treballat en projectes relacionats amb la definició de metodologies i els serveis de suport, formació i acompanyament a la seva implantació en els darrers 4 anys, siguin aquests del sector públic o privat.
- Han d'acreditar un total de 7 anys acumulats d'experiència en projectes relacionats amb la definició de metodologies i els serveis de suport, formació i acompanyament a la seva implantació.
- Disposar com a mínim dues de les següents certificacions:
 - Scrum Master (Scrum Alliance, Scrum.org, European Scrum, Scrum Manager, Exin Agile Scrum)
 - Product Owner (Scrum Alliance, Scrum.org, European Scrum, Scrum Manager, Exin Agile Scrum)
 - PMI Agile Certified Practitioner
 - PMP
 - Prince 2
 - SAlFe

1 consultors amb els següents requisits:

- Han de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària en enginyeria de l'àmbit informàtic i/o Telecomunicacions.
- Han d'acreditar haver treballat en projectes relacionats amb la definició de metodologies i els serveis de suport, formació i acompanyament a la seva implantació en els darrers 4 anys, siguin aquests del sector públic o privat.

- Han d'acreditar un total de 4 anys acumulats d'experiència en projectes relacionats amb la definició de metodologies i els serveis de suport, formació i acompanyament a la seva implantació.
- Disposar com a mínim d'una de les següents certificacions:
 - Scrum Master (Scrum Alliance, Scrum.org, European Scrum, Scrum Manager, Exin Agile Scrum)
 - Product Owner (Scrum Alliance, Scrum.org, European Scrum, Scrum Manager, Exin Agile Scrum)
 - PMI Agile Certified Practitioner
 - PMP
 - Prince 2
 - SAFe

1 Enginyer DevOps amb els següents requisits:

- Han de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària en enginyeria de l'àmbit informàtic i/o Telecomunicacions.
- Han d'acreditar haver treballat en projectes relacionats amb DevOps en els darrers 4 anys, siguin aquests del sector públic o privat.
- Han d'acreditar un total de 4 anys acumulats d'experiència en projectes relacionats amb DevOps.
- Disposar com a mínim dues de les certificacions següents:
 - AWS Certified DevOps Engineer - Professional - Fonamental per a automatització i pipelines
 - Microsoft Certified: DevOps Engineer Expert - Certificació específica DevOps
 - Microsoft Certified: Azure Administrator Associate - Administració d'infraestructura
 - Google Cloud Professional DevOps Engineer - Enfocament específic en DevOps
 - Google Cloud Professional Cloud Architect - Arquitectura cloud
 - Certified Kubernetes Administrator (CKA) - Gestió de clústers Kubernetes
 - Certified Kubernetes Application Developer (CKAD) - Desenvolupament en Kubernetes
 - Docker Certified Associate - Tecnologia de contenidors
 - GitHub Actions Certification - Automatització amb GitHub
 - HashiCorp Certified: Terraform Associate - IaC fonamental

1 integrants de l'equip han de disposar del nivell B2 d'anglès

Incompatibilitats per a la licitació

Tal com es defineix en el PCAP del SDA, l'adjudicació del contracte específic derivat d'aquesta invitació pot suposar incompatibilitats en l'adjudicació de contractes específics d'altres categories:

☒ No

☐ Sí

Criteris Adjudicació

Es tindrà en compte els següents criteris d'adjudicació:

Les prestacions objecte d'aquest contracte, d'acord amb la disposició addicional quaranta-una de la LCSP, són de caràcter intel·lectual i, per tant, els criteris d'adjudicació tenen caràcter qualitatiu i compleixen el llindar mínim del 51% establert de l'article 145.4 de la LCSP, atès que ho són tots exceptuant els criteris "preu" i "criteris socials i mediambientals".

Criteris Adjudicació			
Criteris amb judici de valor	20	Criteris relacionats amb Solució de servei	20
Criteris mitjançant fórmules	80	Criteris relacionats amb la qualitat d'equip	32
		Criteris socials i mediambientals que estiguin vinculats amb l'objecte del contracte	9
		Preu Oferta	39
Total			100

Criteris de valoració de judici de valor:

Per a cadascun dels criteris valorables mitjançant un judici de valor es realitzarà la seva valoració atenent als aspectes valorables indicats en cadascun dels criteris.

Excel·lent	100%	La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració
Bona	75%	La proposta del licitador compleix de manera destacada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració
Acceptable	50%	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració
Bàsica	25%	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració
Nul·la	0%	La proposta del licitador no compleix els aspectes del criteri de valoració

Criteri de valoració	Contingut que ha de desenvolupar el licitador en la seva proposta tècnica	Punts
Solució de servei <i>Motivació: La valoració de la proposta de solució plantejada té per objectiu determinar la capacitat de resposta de cada un dels licitadors, la comprensió</i>	Concretar el plantejament d'aplicació del model <Scrum/CTTI> al desenvolupament del servei.	20

<i>de la problemàtica associada a les adaptacions requerides, l'aportació de valor respecte a les funcions i activitats proposades al Plec de Prescripcions Tècniques, i l'adequació de les propostes a les característiques específiques dels serveis a realitzar.</i> Concretar el plantejament d'aplicació del model <Scrum/CTTI> al desenvolupament del servei. Es valorarà • L'exemplificació de l'exhaustivitat de l'aplicació del model <Scrum/CTTI> per a la gestió del servei, així com l'ús de Jira i Confluence, atenent al contingut de l'apartat 4. Organització de l'equip del PPT. • Les línies de millora que es proposin sobre el model d'organització de manera que es minimitzin les accions manuals de seguiment i elaboració de documentació, maximitzant l'ús de les funcionalitats proporcionades per les eines descrites a l'apartat 7. Eines i llicències del PPT (automatismes, ús de IA...). • La proposta de quadres de comandament, que han de proporcionar una visió detallada i verificable així com el seu aspecte visualment intuïtiu presentant-los de forma clara i concisa, amb mètriques de seguiment àgils i enfocades a valorar el rendiment de l'equip maximitzant l'entrega de valor. atenent al contingut de l'apartat 4. Organització de l'equip del PPT.	• Descriure la proposta d'enfocament d'un esdeveniment de planificació d'esprints, detallant com es duria a terme utilitzant les eines disponibles i aplicant les bones pràctiques Scrum i Agile, atenent a la capacitat estimada de l'equip en funció de les peticions de servei . • Descriure la proposta d'enfocament d'un esdeveniment de revisió d'esprints, explicant com es gestionaria i quines eines es farien servir per assegurar una revisió efectiva. • Descriure la proposta d'enfocament de les activitats de refinament de backlog, especificant les metodologies i eines que s'utilitzarien per garantir un refinament eficient. • Descriure la metodologia de reporting i la proposta de quadres de comandament de seguiment del projecte i del servei, assegurant que proporcionen una visió clara i detallada del progrés i rendiment del projecte.	
--	--	--

Criteris valorables mitjançant de forma automàtica:

Criteris relacionats amb la qualitat d'equip

Motivació: És important destacar la gran complexitat que suposa la implantació dels serveis especificats, per aquest motiu es requereix d'un equip professional amb experiència i estable en el temps. Per assegurar la qualitat del servei que es requereix es valora l'estabilitat laboral de l'equip a l'empresa adjudicatària

Criteri de valoració	Valoració i/o acreditació	Punts																																																																																												
Certificacions de l'equip de treball en metodologies i assegurement de la qualitat	Donada la naturalesa del servei a executar es valora que els membres de l'equip que formen part del projecte tingui la maduresa necessària per a gestió del servei. Es recorda que qualsevol substitució de l'equip haurà de disposar de les mateixes certificacions, o superiors, i haurà de ser aprovada prèviament pel CTTI. L'oferta amb més certificats (O_v) tindrà màxima puntuació, i la resta se li atorgarà la puntuació de forma proporcional Per tal d'assolir aquesta puntuació cal que el licitador ho acrediti amb l'aportació d'aquestes certificacions. <table><tr><th>Entitat</th><th>Certificació</th><th colspan="3">Puntuació</th></tr><tr><th></th><th></th><th>Consultor sènior</th><th>Consultor</th><th>Enginyer DevOps</th></tr><tr><td rowspan="6">Scrum Alliance</td><td>A-CSM / A-CSPO</td><td>-</td><td>1</td><td>-</td></tr><tr><td>CSP-SM / CSP-PO</td><td>1</td><td>2</td><td>-</td></tr><tr><td>ACS-CF</td><td>2</td><td>2</td><td>-</td></tr><tr><td>CAL-E</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>CAL-T</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>CAL-O</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td rowspan="5">Scrum.org</td><td>PSM II / PSPO II</td><td>-</td><td>1</td><td>-</td></tr><tr><td>PSM III / PSPO III</td><td>2</td><td>2</td><td>-</td></tr><tr><td>PSF Skills / PSPBM Skills</td><td>1</td><td>1</td><td>-</td></tr><tr><td>PAL I</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>PAL - EBM</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>Scrum Manager</td><td>Agile Coach</td><td>1</td><td>1</td><td>-</td></tr><tr><td rowspan="2">European Scrum</td><td>Agile Coach</td><td>1</td><td>1</td><td>-</td></tr><tr><td>Enterprise Agile Coach</td><td>1</td><td>1</td><td>-</td></tr><tr><td rowspan="4">SAFe</td><td>Advanced Scrum Master</td><td>3</td><td>3</td><td>-</td></tr><tr><td>Practitioner</td><td>3</td><td>3</td><td>-</td></tr><tr><td>DevOps Practitioner</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>Scrum Master</td><td>2</td><td>2</td><td>-</td></tr><tr><td colspan="2">Lean Six Sigma Green Belt o superior</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td></tr></table>	Entitat	Certificació	Puntuació					Consultor sènior	Consultor	Enginyer DevOps	Scrum Alliance	A-CSM / A-CSPO	-	1	-	CSP-SM / CSP-PO	1	2	-	ACS-CF	2	2	-	CAL-E	-	1	1	CAL-T	1	1	2	CAL-O	1	1	2	Scrum.org	PSM II / PSPO II	-	1	-	PSM III / PSPO III	2	2	-	PSF Skills / PSPBM Skills	1	1	-	PAL I	1	1	2	PAL - EBM	1	1	2	Scrum Manager	Agile Coach	1	1	-	European Scrum	Agile Coach	1	1	-	Enterprise Agile Coach	1	1	-	SAFe	Advanced Scrum Master	3	3	-	Practitioner	3	3	-	DevOps Practitioner	1	1	2	Scrum Master	2	2	-	Lean Six Sigma Green Belt o superior		2	2	2	24
Entitat	Certificació	Puntuació																																																																																												
		Consultor sènior	Consultor	Enginyer DevOps																																																																																										
Scrum Alliance	A-CSM / A-CSPO	-	1	-																																																																																										
	CSP-SM / CSP-PO	1	2	-																																																																																										
	ACS-CF	2	2	-																																																																																										
	CAL-E	-	1	1																																																																																										
	CAL-T	1	1	2																																																																																										
	CAL-O	1	1	2																																																																																										
Scrum.org	PSM II / PSPO II	-	1	-																																																																																										
	PSM III / PSPO III	2	2	-																																																																																										
	PSF Skills / PSPBM Skills	1	1	-																																																																																										
	PAL I	1	1	2																																																																																										
	PAL - EBM	1	1	2																																																																																										
Scrum Manager	Agile Coach	1	1	-																																																																																										
European Scrum	Agile Coach	1	1	-																																																																																										
	Enterprise Agile Coach	1	1	-																																																																																										
SAFe	Advanced Scrum Master	3	3	-																																																																																										
	Practitioner	3	3	-																																																																																										
	DevOps Practitioner	1	1	2																																																																																										
	Scrum Master	2	2	-																																																																																										
Lean Six Sigma Green Belt o superior		2	2	2																																																																																										
El valor de l'oferta s'obtindrà amb la següent fórmula: $O_v = \sum (Pes \text{ de cada certificat} * Nombre \text{ de certificats})$ La puntuació de les ofertes s'obtindrà a partir dels valors obtinguts, aplicant la fórmula següent:																																																																																														

	$P_v = \left(\frac{O_v}{O_m} \right) \times P_{max}$ On P_v: És la puntuació de l'oferta a valorar. P_{max}: És la puntuació màxima del criteri de valoració. O_m: És el valor més alt obtingut de la fórmula anterior (O_v). O_v: És el valor obtingut de la fórmula anterior de l'oferta a valorar. Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals. En cas que el valor de l'oferta màxima sigui igual a zero, la puntuació de totes les ofertes serà igual a zero. No es tindran en consideració aquelles certificacions que s'hagin lliurat com acreditació de criteris de solvència.																			
Formació de l'equip de treball	Es valora la formació de l'equip tècnic amb les hores de formació realitzades en relació amb els diferents àmbits de la licitació així com en les eines que han de fer servir en el desenvolupament de les seves tasques. Es consideraran únicament les formacions acreditades de manera individual per cada professional de l'equip. Perquè una formació sigui objecte de valoració i puntuació, el professional haurà d'acreditar una durada mínima de 8 hores. Les formacions seran comptabilitzades de forma independent quan, tot i tractar-se d'una mateixa activitat formativa, puguin ser acreditades per més d'un professional. L'oferta amb més hores de formació (O_v) tindrà màxima puntuació, i la resta se li atorgarà la puntuació de forma proporcional. Per tal d'assolir aquesta puntuació cal que el licitador ho acrediti amb l'aportació d'aquestes certificacions i/o titulacions acreditades per entitats terceres. No s'acceptaran acreditacions de la pròpia empresa licitadora. S'acceptaran les titulacions acreditades pels centres de formació competents, públics i privats. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Formacions</th><th colspan="2">Puntuació</th></tr> <tr> <th>Temàtiques</th><th>De 8h a 14h</th><th>Més de 14h</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Curs de Gestió de Producte</td><td>2</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Curs de Gestió Agile</td><td>0</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Curs de Design Thinking</td><td>2</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Curs de DevOps</td><td>2</td><td>4</td></tr> </tbody> </table> El valor de l'oferta s'obtindrà amb la següent fórmula:	Formacions	Puntuació		Temàtiques	De 8h a 14h	Més de 14h	Curs de Gestió de Producte	2	4	Curs de Gestió Agile	0	2	Curs de Design Thinking	2	4	Curs de DevOps	2	4	8
Formacions	Puntuació																			
Temàtiques	De 8h a 14h	Més de 14h																		
Curs de Gestió de Producte	2	4																		
Curs de Gestió Agile	0	2																		
Curs de Design Thinking	2	4																		
Curs de DevOps	2	4																		

	$O_v = \sum (Puntuació \text{ de tots els cursos})$ La puntuació de les ofertes s'obté a partir dels valors obtinguts, aplicant la fórmula següent: $P_v = \left(\frac{O_v}{O_m} \right) \times P_{max}$ On P_v: És la puntuació de l'oferta a valorar. P_{max}: És la puntuació màxima del criteri de valoració. O_m: És el valor més alt obtingut de la fórmula anterior (O_v). O_v: És el valor obtingut de la fórmula anterior de l'oferta a valorar. Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals. En cas que el valor de l'oferta màxima sigui igual a zero, la puntuació de totes les ofertes serà igual a zero. S'acceptaran les titulacions acreditades pels centres de formació competents, públics i privats, sempre i quan no sigui la pròpia empresa licitant. En qualsevol substitució d'un professional de l'equip, el nou perfil proposat haurà de disposar de, com a mínim, la mateixa formació i haurà de ser aprovada prèviament pel CTTI	
--	--	--

Criteris socials i mediambientals que estiguin vinculats amb l'objecte del contracte

Motivació: La valoració de les mesures de qualitat laboral, concretament el barem de contractació indefinida, té per objectiu assegurar l'estabilitat del servei, atès que l'execució del mateix es realitza gràcies a l'esforç de les persones assignades. Valorar la contractació indefinida suposa una millora de les condicions laborals, i contribueix a evitar la rotació de personal. Cal tenir en compte que la rotació de personal suposa un risc, atès que pot comportar una pèrdua de coneixement i, per tant, afectar a la correcta execució del servei.

Criteri de valoració	Valoració i/o acreditació	Punts
Barem de contractació indefinida	Es valorarà el percentatge de contractació indefinida dels professionals adscrits a l'equip de treball. S'atorgarà 2 punt si el percentatge de contractació indefinida de les persones assignades a l'execució del contracte és igual o superior al 60%. Altrament 0 punts. Barem del compromís del licitador per a executar el contracte sota criteris de equip laboral amb indicació del percentatge de contractació indefinida de les persones assignades a l'equip assignat a l'execució del contracte.	3

	Alhora cal aportar l'acreditació mitjançant l'Informe de Treballadors en Alta (ITA) en format electrònic amb format estructurat anonimitzat (esborrant DNI i cognoms, sense esborrar el nom) atès que les dades afectades per la Llei de Protecció de Dades Personals (Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre), hauran de proveir-se anonimitzades.	
Mesures d'igualtat de gènere	Es valorarà el percentatge de dones adscrites a l'execució del contracte. S'atorgarà 1 punt si el percentatge de dones de l'equip assignat a l'execució del contracte és igual o superior al 33%. Altrament 0 punts.	4
Consum d'energia verda	Es mesura el % d'ús d'energia verda de l'empresa. La valoració es realitzarà ponderant la puntuació màxima pel propi % d'ús d'energia verda utilitzada per l'empresa. • 0-25: 0-25% • 25-50 : 25-50 % • 50-75 : 50-75 % • 75-100 : 75-100% Si no es presenta cap certificat d'empresa s'atorgaran 0 punts.	2

Criteris relacionats amb el preu

Criteri	Valoració	Punts
Oferta econòmica	Per la valoració de l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica següent: $P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P_{max}$ On Pv: És la puntuació de l'oferta a valorar. Pmax: És la puntuació màxima de l'apartat. Om: És la millor oferta d' "Import de l'oferta econòmica" rebuda. Ov: És l'oferta d' "Import de l'oferta econòmica" a valorar. IL: És l'import màxim de licitació. VP: Valor de ponderació. En aquesta fórmula se li assignarà el valor 2 al valor de ponderació (VP). La precisió de les puntuacions assignades estarà limitada a dos (2) xifres decimals, aplicant un arrodoniment simètric. Condicions a complir per part dels licitadors:	39

	• El sistema per determinar el preu de les ofertes és a tant alçat. • Cap import pot ser igual a zero. Les ofertes d'import zero no seran valorades. • El preu ofert no pot superar el preu unitari màxim. No s'admetran ofertes que no compleixin aquest requisit. • Tots els imports hauran d'estar expressats en euros (€) sense IVA, amb 2 xifres decimals.	
--	---	--

Documentació General i Proposta tècnica basada en criteris valorables mitjançant judici de valor (Sobre A)

En el sobre A, els licitadors inclouran els documents referits als criteris d'adjudicació valorables a partir d'un judici de valor, a més de la documentació general:

- Annex III. Declaració responsable i autorització per a l'obtenció de dades
- Annex IV. Declaració responsable de subcontractació

Les ofertes, exclosos els annexos, no poden excedir les **40** pàgines. Així mateix s'ha de presentar en format PDF, Open Document, o Office Open XML, amb tipus de lletra Arial 11 o similar i interlineat múltiple a 1,1.

Amb l'objectiu de facilitar una valoració objectiva, eficient i equitativa de les ofertes presentades, es limita el nombre màxim de pàgines de la proposta tècnica que ha de ser valorada mitjançant criteris de judici de valor (no criteris automàtics) a un màxim de **10** pàgines. Aquesta limitació afecta exclusivament la documentació presentada per ser valorada conforme als criteris de judici de valor establerts a l'apartat 13 de la Invitació.

La part de l'oferta tècnica que excedeixi el nombre màxim de pàgines establert no serà tinguda en compte en la valoració.

Aquesta limitació no implica l'exclusió automàtica de l'oferta del procediment, però sí pot afectar la seva puntuació en cas que informació rellevant quedi fora del límit.

Aquesta mesura no afecta la documentació relativa a criteris automàtics, ni la documentació administrativa ni l'oferta econòmica.

El contingut mínim a desenvolupar en cada apartat es troba detallat a l'apartat 13 Criteris d'adjudicació.

Per facilitar la seva valoració es recomana que cada nou punt de la proposta d'estructura d'oferta s'iniciï en una nova pàgina.

Es recorda que els requeriments i les condicions del Plec de Prescripcions Tècniques són d'obligat compliment i en el cas de no complir amb el mínim requerit serà exclòs del procediment de licitació.

Es demana desenvolupar la proposta a partir de l'índex i els continguts requerits a continuació.

L'estructura següent està totalment alineada amb els criteris de valoració definits a l'apartat 13 per aquesta licitació. Cal tenir present que el contingut que es valorarà per un aspecte concret serà el contingut indicat a l'apartat corresponent de la resposta del licitador. No es considerarà informació respecte l'aspecte concret que es detalli en altres apartats.

En la descripció dels diferents aspectes de l'oferta, i per assegurar el compliment dels diferents requeriments sol·licitats en el PPTP, es recomana fer referències al requeriment tècnic del plec així com al compliment de les diferents condicions d'execució del servei i a les aportacions de valor que faci el licitador.

Així mateix es demana una redacció clara, detallada i completa, així com que la informació aportada sigui rellevant. Es recomana incloure exemples il·lustratius, que siguin d'aplicació així com experiències d'èxit del licitador en serveis similars sempre que ajudin a la comprensió i siguin rellevants.

A continuació es detalla l'estructura de les propostes a presentar:

1. *Implementació de la proposta del model organitzatiu, equip tècnic i rols.*
 - a. *Experiència rellevant i contrastada.*
 - b. *Assignació de rols clars*
 - c. *Compromís de disponibilitat*
2. *Aplicació al servei dels models, metodologies i eines de CTTI.*
 - a. *Descriure la proposta d'enfocament d'un esdeveniment de planificació d'esprints.*
 - b. *Descriure la proposta d'enfocament de les activitats de refinament de backlog.*
 - c. *Descriure la metodologia de reporting i la proposta de quadres de comandament de seguiment del projecte i del servei.*

Proposta basada en criteris valorables de forma automàtica (Sobre B)

En el sobre B, els licitadors inclouran els documents referits als criteris d'adjudicació valorables mitjançant fórmules automàtiques.

Els continguts a valorar s'hauran de presentar en el document en format .xlsx "Annex Presentació Oferta Sobre B". Caldrà omplir cadascun dels fulls referents als diferents criteris d'adjudicació i aportar la justificació documental del/s criteri/s que ho requereixin.

Els continguts que s'hauran de presentar en el Sobre B són:

1. Annex de Presentació Oferta Criteris Automàtics Categoria D .
2. Acreditació de la formació específica de l'equip professional
3. Certificacions tècniques en l'equip adscrit al servei.
4. Mesures d'igualtat de gènere
5. Barem de contractació indefinida.
6. Consum d'energia verda

Criteris de desempat

En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses/UTE licitadores, aquest s'haurà de resoldre mitjançant l'aplicació per ordre dels criteris socials esmentats en l'article 147.2 de la LCSP.

Ofertes anormalment baixes

Es considerarà oferta anormalment baixa, als efectes de l'article 149 de la LCSP:

- En el cas que concorri a la licitació 1 única empresa, quan el preu ofert sigui inferior al pressupost de licitació en un percentatge superior al 10%.
- En el cas que concorrin a la licitació 2 empreses, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació que no són preu d'una d'elles sigui superior a la de l'altre en un percentatge superior al 15% i que al mateix temps, el preu ofert sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus oferts en un percentatge superior al 10%.
- En el cas que concorrin a la licitació 3 o més empreses, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació que no són preu estigui per damunt de la suma de les variables 1 i 2 i que al mateix temps, el preu ofert sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus oferts en un percentatge superior al 10%.
 1. La mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores en els criteris d'adjudicació que no són preu.
 2. El càlcul de la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe positiu o negatiu, pels criteris que no són preu. Les desviacions de cadascuna de les empreses licitadores, s'obté respecte a la mitjana de les puntuacions en els criteris que no són preu.

Lloc i condicions de lliurament del servei

Les activitats es realitzaran en modalitat híbrida amb un 50% de la jornada a les dependències del proveïdor i un 50% a les oficines del CTTI com a qualsevol altra dependència de la Generalitat de Catalunya. Addicionalment es podrà requerir variar aquest percentatge en funció de les necessitats del servei.

Quan l'adjudicatari s'hagi de desplaçar a les oficines del CTTI o de l'àmbit es 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, tablettes, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

Garantia

Garantia provisional: ☐ Si ☒ No

Garantia definitiva: ☒ Si ☐ No (Art. 107 de la LCSP)

Import: 5% del pressupost d'adjudicació

Import sense iva.

Termini de garantia: Durant el termini del contracte.

Responsable del contracte específic

Responsable del contracte: David Recuenco Osa

Unitat responsable del contracte: Direcció Executiva de Govern i Arquitectures
Empresarials

L'Administració efectuarà la inspecció, comprovació i vigilància per a la correcta realització del contracte i podrà dictar les instruccions oportunes per al correcte compliment d'aquest.

Amb independència de la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte, es designarà com a responsable del contracte als efectes de l'article 62 de la LCSP, aquella persona que s'especifica a l'**apartat Y del QC**, que exercirà les funcions següents:

1. Supervisar el compliment per part del contractista de totes les obligacions i condicions contractuals.
2. Adoptar la proposta sobre la imposició de penaltats.
3. Coordinar els diferents agents implicats en el contracte en el cas que aquesta funció específica no correspongués a altres persones.
4. Adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació pactada.
5. Informar del nivell de satisfacció de l'execució del contracte. A banda de totes aquelles altres informacions i informes que el responsable del contracte consideri procedents, aquest emetrà un informe d'avaluació final de contractació que farà referència als diferents aspectes de l'execució del contracte.

Els informes del responsable del contracte es tindran en compte per valorar la correcta o incorrecta execució del contracte i per aplicar al contractista les conseqüències que se'n derivin.

Les modificacions posteriors de la identitat del responsable del contracte es notificaran al contractista i seran eficaces des de la data d'aquesta notificació. En cas d'urgència, el facultatiu podrà intervenir acreditant per escrit la seva designació a l'inici de les actuacions de seguiment davant del contractista o de qualsevol altre que pugués haver rebut la notificació.

Les actuacions del responsable del contracte durant la seva execució, les podrà realitzar en qualsevol moment sense necessitat de notificació prèvia al contractista.

Composició dels membres de la Mesa

Càrrec	Titular	Suplent
President/a	José Manuel López Barreiro <i>Responsable de Qualitat en Tramitació Contractual del CTTI</i>	Marta Higuera Novellón <i>Cap d'Àrea de Formalització de Contractes del CTTI</i>

Secretari/ària	Jorge Romero Gabardós Gestors/es de Contractació del CTTI	Eduard Avilés Barceló Mireia Miró Rodríguez Vanessa Vicente Serrano Gestors/es de Contractació del CTTI <i>Sergi Rovira Rodriguez</i> <i>Cap d'Unitat de Contractes Ordinaris</i>
Vocal en representació de l'Assessoria Jurídica	David Hernández Soler Consultor de Serveis Jurídics del CTTI	Montse Fernández García-Prieto Aida Mariscal Marzal Isaac Moreno Coves <i>Consultors/es de Serveis Jurídics del CTTI</i>
Vocal en representació de l'Òrgan de Control Intern	Josep Ma. Gallart González-Palacio <i>Titular de l'Òrgan de Control Intern del CTTI</i>	Amaro Maturana Dominguez Cristina Tamarit Pulido Auditoria de la direcció d'Auditoria i Control Intern del CTTI
Vocal tècnic	Antoni Lunar Mauri <i>Cap d'Àrea de Metodologies i Qualitat del CTTI</i>	Cristina Viguera Soriano <i>Gestora de Qualitat del CTTI</i>
Vocal tècnic	Maria Doltra Magarolas <i>Gestora de Qualitat del CTTI</i>	Jordi Llorens Valdés <i>Gestor de Qualitat del CTTI</i> Abel Garcia Borrego <i>Gestor de DevSecOps del CTTI</i>

Subcontractació

D'acord amb el que consta en l'apartat N. Subcontractació establert en el PCAP de l'SDA, les tasques corresponents als rols responsables que es relacionen tot seguit, no podran ser assumits per les empreses subcontractades durant la fase d'execució dels serveis:

- Responsable del compte
- Responsable de servei
- Responsable funcional
- Responsable de control de gestió
- Responsable d'arquitectura
- Responsable d'innovació

- Responsable de projecte
- Responsable d'operació de suport i provisió del servei
- Responsable de qualitat
- Responsable de seguretat

Aquests rols no es poden subcontractar atès que les funcions que desenvolupen cadascun d'ells són crítiques per assegurar l'èxit del projecte. Són responsables d'assegurar els objectius, optimitzar els recursos i garantir l'execució adequada dels serveis. Subcontractar aquests rols o perfils podria afectar negativament l'alineació estratègica, l'eficiència operativa i la qualitat de l'execució.

Protecció de dades de caràcter personal

Tractament de dades: ☐ Sí ☒ No

En cas que l'execució del contracte no impliqui que l'empresa contractista tracti o accedeixi a dades de caràcter personal, però hi pugui haver un tractament incidental, o es pugui donar el cas que el personal de l'empresa contractista, per a la realització del treball, requereixi tractar alguna dada del personal al servei de l'administració pública, caldrà formalitzar acord amb l'empresa, el qual s'haurà d'ajustar al model adjunt com a Annex IV.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a l'Administració contractant responsable del tractament de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

Condicions especials d'execució addicionals i obligacions essencials dels contractes específics

D'acord amb les condicions establertes a l'apartat L del QC del PCAP de l'SDA, s'estableixen com a condicions especials d'execució de caràcter socialment responsables:

- Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal

També es considerarà condició especial d'execució:

- L'Assoliment dels ANS

Obligacions essencials del contracte

Tindran el caràcter d'obligacions essencials als efectes previstos en els articles 71.2 i 211.1.f) de la LCSP:

- Les condicions especials d'execució de caràcter socialment responsable establertes en aquesta invitació.

- Els mitjans professionals proposats quedaran adscrits a l'execució del contracte. Qualsevol substitució de l'equip haurà de ser aprovada prèviament pel CTTI i notificada anticipadament en un mínim de 10 dies laborables.
- El percentatge de contractació indefinida ofert s'haurà de mantenir durant tot el període de vigència del contracte específic.
- El percentatge de dones adscrites al contracte s'haurà de mantenir durant tot el període de vigència del contracte específic.

Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte. Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits.

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 adjudicatari 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.

La definició, detall i càlcul dels diferents ANS a mesurar es troba a l'Annex VII - Detall Acords de Nivell de Servei.

Determinació de les penalitats aplicables.

El contractista resta obligat al compliment de les condicions especials d'execució definides a l'**apartat anterior** i addicionalment:

- al compliment de l'adscripció dels perfils professionals a l'execució del contracte específic
- al compliment de l'obligació de comunicar a l'òrgan de contractació del canvis societaris durant el període en la que estigui adherida a l'SDA. Aquests canvis s'hauran de comunicar màxim amb 2 mesos d'antelació.

En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o per al supòsit d'incompliment dels compromisos (art.122.3 de la LCSP), o de les condicions especials d'execució del contracte establertes en la clàusula cinquena (art. 76.2 i 202.1 LCSP) es podran establir penalitats d'acord amb l'article 192 i 193 LCSP establerts a continuació:

Aquestes penalitzacions, segons l'article 192 de la LCSP, són proporcionals a la gravetat de l'incompliment, i les quanties de cada una de elles no són superiors al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes superen el 50% del preu del contracte.

L'import corresponent a les penalitzacions aplicades a l'adjudicatari és resultat de sumar els imports de penalització corresponents als incompliments.

Si l'Administració opta per la imposició de penalitats, els imports d'aquestes es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin

d'abonar al contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels esmentats pagaments (art.194.2 LCSP).

En cap cas les penalitzacions tindran finalitat rescabamentària, de manera que la seva aplicació no substituirà ni minorarà la indemnització que per danys i perjudicis pogués resultar dels corresponents incompliments.

L'import de la penalitat no exclou la indemnització de danys i perjudicis a què pugui tenir dret l'Administració originats per la demora del contractista.

Quan una empresa adjudicatària hagi recorregut a les capacitats d'altres entitats pel que fa als criteris relatius a la solvència econòmica i financera, aquestes respondran solidàriament del pagament de les penalitats que se li puguin imposar.

Les penalitzacions s'imposaran per acord de l'òrgan de contractació adoptat en base al responsable del contracte específic.

Règim de facturació

Amb la corresponent acceptació del CTTI per l'efectiva realització de la prestació i d'acord amb el següent pla de facturació:

- Mensualment, a la finalització de cada esprint, un cop validats pel CTTI els serveis prestats amb la següent fórmula:

$$\frac{\text{import total del contracte}}{\text{número de mesos del contracte}} \times \frac{\text{núm de punts d'història entregats i acceptats per CTTI}}{\text{núm de punts d'història planificats acordats amb CTTI}}$$

Els lliurables corresponents a cada fita són els descrits a l'apartat l'Annex I - Prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei.

És requeriment necessari la validació dels lliurables per part del CTTI per a l'assoliment de les fites de facturació.

Facturació electrònica: D'acord amb l'apartat T.5 del quadre de característiques del PCAP del SDA.

Ús del català

Llengua i termini en el lliurament dels manuals i documents relatius al servei: Català. Depenent de la naturalesa del servei a prestar, el lliurament de manuals i documents es realitzarà segons planificació pactada amb el CTTI.

En tot cas, l'empresa contractista, queda subjecta, en l'execució del contracte, a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.

En l'àmbit territorial de la Vall d'Aran, l'empresa contractista, ha d'emprar l'aranès d'acord amb la amb la Llei 1/2015, del 5 de febrer, del règim especial d'Aran i amb la normativa pròpia del Conselh Generau d'Aran que la desenvolupi.

En el cas de productes i serveis que integren tecnologia digital, s'haurà d'estar a les mesures contingudes en l'Acord del Govern, de 12 de novembre de 2019, pel qual s'aproven noves mesures per comentar l'ús del català.

Clàusula final.

Tot el que no estigui regulat específicament en aquesta invitació, es regirà per allò establert al PCAP del SDA i la normativa aplicable vigent.

Nom i cognoms: David Recuenco Osa

Càrrec: Director Executiu de Govern i Arquitectures Empresarials

ANNEX I - Prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei

Veure detall en document Annex

ANNEX II - Presentació d'oferta criteris automàtics

Veure detall en document Annex

ANNEX III – Declaració responsable i autorització per a l'obtenció de dades

Núm. de l'expedient de contractació: CTTI-2025-251

Empresa: *(indicar nom complet)*

El/la senyor/a _____, DECLARO sota la meva responsabilitat,

- a) Que declara vigents les dades contingudes en el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) aportat en l'adhesió a l'SDA. En cas contrari presenta el DEUC.
- b) Presenta el formulari de dades que inclou l'adreça de correu electrònic on realitzar les comunicacions i notificacions electròniques mitjançant el servei e-NOTUM i el telèfon mòbil per rebre els avisos de posada a disposició de les notificacions, degudament emplenat i en annex a aquesta declaració. (Únicament en el cas de canvi de dades)
- c) Autoritza al CTTI a obtenir directament dels òrgans administratius competents les dades o documents registrals que es requereixin.
- d) Que l'empresa a la que represento està inscrita als Registres següents, autoritza l'accés als mateixos i que les dades que hi consten són vigents:
 - ☐ Registre Electrònic d'Empreses Llicitadores de la Generalitat de Catalunya (RELI).
 - ☐ En el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades (ROLECE).
- e) Que l'empresa a la que represento compleix la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i es compromet a realitzar les activitats pròpies i inherents a la coordinació d'activitats empresarials necessàries per a l'execució del contracte.
- f) Que declara vigents els requisits de capacitat i solvència, tal com ho va declarar en l'adhesió a l'SDA, en els darrers tres anys.
- g) Que declara que compleix amb els requisits de capacitat i solvència exigits per aquesta contractació específica.
- h) Que l'empresa a la que represento compleix amb la normativa d'integració de treballadors amb discapacitat.
- i) Que l'empresa a la que represento disposa d'un Pla d'Igualtat inscrit en el registre corresponent, en el seu cas.
- j) Declara que, essent una empresa estrangera, es sotmetrà als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa del fur propi.
- k) Declara que es compromet a adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans materials i/o personals, quan així es requereixi.

l) Declara que té la capacitat per aplicar, en cas que el contracte comporti el tractament de dades de caràcter personal, les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir i acreditar que el tractament s'efectua de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb la normativa de desenvolupament i d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

m) Que l'empresa a la que represento:

☐ NO conforma grup empresarial.

☐ SI, conforma grup empresarial, segons allò previst en l'article 42 del Codi de Comerç i la seva denominació i composició es detallen a continuació:

El Grup es denomina (*indicar nom complet*) i el conformen les entitats següents:

1. _____

2. _____

(etc.)

o) Que l'empresa a la que represento i respecte a la possibilitat de subcontractació

☐ NO té intenció de subcontractar.

☐ Sí, té intenció de subcontractar d'acord amb les següents especificacions:

Parts de l'objecte:

Empresa o perfil empresarial:

ANNEX IV - Declaració responsable de subcontractació

Núm. de l'expedient de contractació: CTTI-2025-251
--

Jo, Sr./ Sra. -----, en nom i representació de l'empresa -----, amb número de NIF -----, en aplicació de l'establert a l'article 215.2.b) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP), declaro sota la meva responsabilitat la planificació de la subcontractació per a l'execució de l'expedient de referència.

- ☐ NO es subcontractarà cap prestació que forma part de l'objecte del contracte.
- ☐ SÍ es subcontractarà part de la prestació que conforma l'objecte del contracte a l'/les empresa/-es següents:

Subcontracte 1

Prestació a subcontractar:
Percentatge respecte del total de la prestació:
Nom empresa subcontractista:
NIF i adreça subcontractista:
Nom i càrrec de la persona de contacte:
Correu electrònic a efecte de notificacions:
Tractaments afectats per la normativa de dades de caràcter personal*:

Subcontracte 2

Prestació a subcontractar:
Percentatge respecte del total de la prestació:
Nom empresa subcontractista:
NIF i adreça subcontractista:
Nom i càrrec de la persona de contacte:
Correu electrònic a efecte de notificacions:
Tractaments afectats per la normativa de dades de caràcter personal*:

Subcontracte 3

Prestació a subcontractar:
Percentatge respecte del total de la prestació:
Nom empresa subcontractista:
NIF i adreça subcontractista:
Nom i càrrec de la persona de contacte:
Correu electrònic a efecte de notificacions:
Tractaments afectats per la normativa de dades de caràcter personal*:

**[Cal fer descripció del tractaments, inclosa una delimitació ben definida de les responsabilitats si s'autoritza diferents subencarregats]*

Així mateix declaro que les empreses relacionades a les que tinc intenció de subcontractar per a l'execució del contracte de referència disposen de l'aptitud per a l'execució del contracte i no es

troben incurses en prohibició de contractar, d'acord amb el que disposen els articles 65 i 71 de la LCSP.

Ahora assumeixo de conformitat amb l'establert a l'article 122.2.d) de la LCSP, l'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi al llarg de la vida del contracte, en relació a la informació facilitada en la present declaració.

Apoderat empresa

ANNEX V - Model de clàusula de protecció de dades i deure de confidencialitat

Núm. de l'expedient de contractació: CTTI-2025-251
--

L'execució de l'objecte del contracte (referència al contracte – núm. d'expedient) relatiu al servei (identificar la finalitat del servei) **no implica el tractament de dades personals**, per la qual cosa ni el seu personal ni, en el seu cas, les empreses subcontractades, poden accedir als arxius, documents i sistemes informàtics en què figurin dites dades. No obstant això, en cas de tractament incidental, o en cas que el personal de (empresa contractista) en endavant l'empresa contractista, que per a la realització del treball, requereixi tractar alguna dada del personal al servei de l'administració pública, quedarà subjecte al compliment de tot allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD) i la normativa de desenvolupament.

No obstant això, quan el personal de l'empresa contractista i, en el seu cas, el de les empreses subcontractades accedeixi a dades personals, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

El personal de l'empresa contractista i, en el seu cas el de les empreses subcontractades, tot i que no siguin encarregades del tractament, han de respectar les mesures de seguretat que hagi establert per l'òrgan de contractació del CTTI, responsable del tractament. En particular, ha de tenir en compte el següent:

- El personal propi i, en el seu cas, el de les empreses subcontractades ha de conèixer i complir la confidencialitat de la informació referent a la tasca realitzada i estarà obligat a mantenir absoluta reserva respecte a qualsevol dada o informació a què pugui accedir de forma extraordinària durant el compliment del contracte.
- No es podran emprar les dades i informacions derivades de l'execució del contracte per a finalitats diferents de les necessàries per al compliment d'aquest contracte, ni podran cedir-se a tercers, ni copiar-se o reproduir-se, excepte en la forma i condicions necessàries per a garantir la seguretat de les mateixes i la recuperació de la informació davant de fallides o accidents.

En tot el procés d'execució de les tasques pròpies del contracte, l'empresa contractista i, en el seu cas, les empreses subcontractades han de complir estrictes normes de seguretat a fi d'assegurar en tot moment la confidencialitat, la integritat i la disponibilitat de la informació referent a les tasques executades.

- Igualment, caldrà garantir la seguretat i la confidencialitat de la informació continguda en la documentació dels registres i seguiments duts per l'empresa contractista respecte al procés d'execució.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement dels treballadors afectats les mesures establertes a la clàusula anterior i conservar l'acreditació de la comunicació d'aquest deure.

Així mateix, l'empresa contractista ha de posar en coneixement del responsable del tractament, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades personals afectades per aquest incident.

L'empresa contractista haurà de retornar tots aquells suports o materials que continguin dades personals a l'òrgan de contractació del CTTI o destruir-los, immediatament després de la finalització de les tasques que n'han originat l'ús temporal, i en qualsevol cas, a la finalització del projecte o de la relació laboral.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a què l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

Signat,

ANNEX VI – Seguiment de la subcontractació

Núm. de l'expedient de contractació: CTTI-2025-251

El/la senyor/a amb NIF número, actuant en nom i representació de l'empresa amb CIF en la seva condició de,

MANIFESTA

Que en referència al contracte amb número d'expedient CTTI-.....-..... de (*objecte del contracte*) i d'acord amb el que s'indica a la clàusula tretzena del mateix, s'haurà d'informar regularment de l'estat en què es trobin les seves subcontractacions.

I per tal que així consti i als efectes oportuns, des de la data de formalització del contracte fins a dia d'avui, s'han efectuat les següents subcontractacions:

Codi Exp. Contracte	Nivell subcontractació (1,2,3...)	CIF Empresa Subcontractada	Nom Empresa Subcontractada	PIME (SI/NO)	CIF Empresa Subcontractant	Servei subcontractat	Data inici	Data fi prevista	Import executat (1)	Import previst en la comunicació de subcontractació (2)	Data petició autorització de la subcontractació (3)

- 1) Indiqueu l'import executat per a cada projecte subcontractat fins al moment , ja sigui projectes finalitzats o en curs.
- 2) Import previst en el moment de comunicació de la subcontractació per acceptació per part del CTTI, ja fos en la licitació com durant l'execució del contracte.
- 3) Data de la declaració de subcontractació enviada d'acord amb l'establert al plec de clàusules administratives particulars.

Així mateix declarem que es compleixen amb tots els requeriments establerts en el contracte, i es compleixen tots els compromisos inclosos en l'oferta respecte a la subcontractació.

A continuació es descriuen les mètriques de qualitat que s'efectuen sobre les empreses subcontractades:

[Descriure les mètriques de qualitat]

Signatura electrònica

ANNEX VII - Detall acords de nivell de servei

Índex

Índex.....	36
Introducció	37
1.1 Objectiu.....	37
1.2 Model d'ANS	37
1.2.1 Característiques dels indicadors	37
1.2.2 Grau de l'indicador.....	38
1.2.3 Càlcul de l'indicador.....	38
1.3 Penalització.....	39
1.4 Fonts d'informació	40
Indicadors	41
2.1 GEQ001 Pla de transició davant de la rotació de personal	42
2.2 GEQ002 Rotació de personal	42
2.3 GEQ003 Absències en el servei.....	43
2.4 GSE004 Compliment de les fites acordades	44
2.5 ANS008 Lliurament d'ANS	44

Introducció

1.1 Objectiu

La finalitat d'aquest document és servir de guia davant de qualsevol dubte o consulta sobre el càlcul dels ANS, aportant el màxim detall d'informació relacionada amb els indicadors contractuals aplicables al servei:

- Característiques
- Població
- Mètrica SLM
- Horari de servei
- Font d'informació
- Fórmula
- Valor objectiu
- Penalització màxima
- Visualització a CONTIC

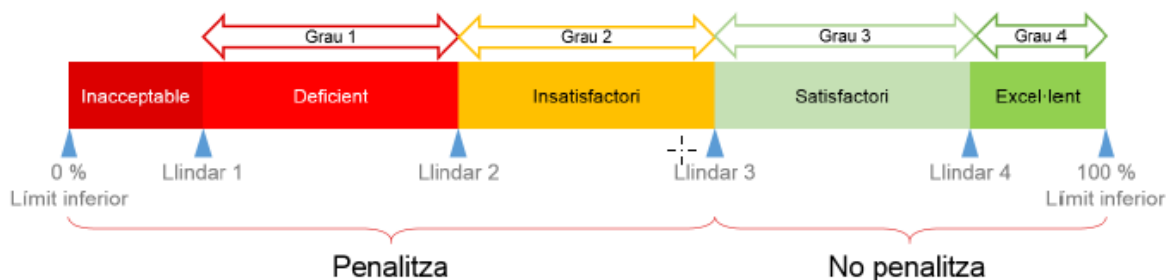
1.2 Model d'ANS

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

1.2.1 Característiques dels indicadors

Els indicadors tenen 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, etc.)
- 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 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. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigít. Es defineixen 4 llindars de grau per a cada indicador. En funció de la banda en la que es trobi l'indicador presentarà els següents valors:



- Penalització màxima (PPMax). Determina el valor màxim al qual pot arribar la penalització en el cas d'incompliment del llinar objectiu definit.

1.2.2 Grau de l'indicador

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

Grau	Valoració
1	Deficient o Inacceptable
2	Insatisfactori
3	Satisfactori
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.

1.2.3 Càlcul de l'indicador

S'estableixen 4 llinars per definir els trams lineals que han de permetre l'obtenció del grau associat.

	Llinar Grau 1	Llinar Grau 2	Llinar Grau 3	Llinar 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 llinars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels llinars (Valor 1 – Valor 4) són creixents o decreixents:

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

Fórmula de càlcul:

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

En aplicar la fórmula de càlcul del grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

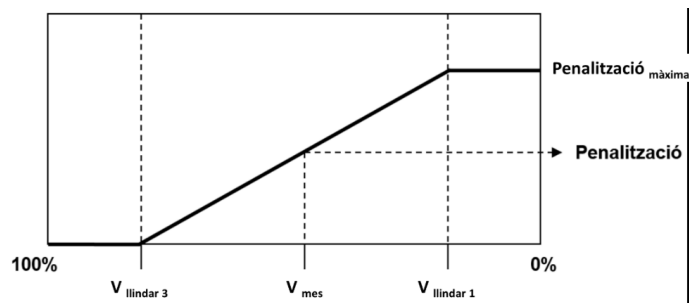
1. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del “Grau corresponent al llindar inferior” correspon al del llindar coincident superior.
2. Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà 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.

1.3 Penalització

Les penalitzacions es calcularà per cada incompliment dels indicadors de nivell de servei.

Per indicadors definits amb una penalització percentual sobre la facturació associada, el càlcul de l'import de la penalització es realitzarà com a percentatge de penalització sobre el valor de Penalització màxima pel període de càlcul, de manera que:

$$\text{Penalització} = \text{Percentatge penalització} \times \text{Penalització màxima}$$



- Percentatge de penalització:
 - 0 % si $V_{\text{mes}} \geq V_{\text{llindar 3}}$
 - $(V_{\text{llindar 3}} - V_{\text{mes}}) / (V_{\text{llindar 3}} - V_{\text{llindar 1}})$ si $V_{\text{llindar 3}} > V_{\text{mes}} \geq V_{\text{llindar 1}}$
 - 100 % si $V_{\text{mes}} < V_{\text{llindar 1}}$
- Penalització màxima:
Valor màxim al que pot arribar la penalització en cas d'incompliment del llindar objectiu definit.

Si l'indicador incompleix el valor objectiu, es calcula l'índex de penalització en base al valor de compliment absolut de l'indicador. El valor obtingut es multiplica per Índex de Penalització

Màxima (PPmax) per calcular finalment el percentatge de penalització (percentatge de l'Import Base).

$$\text{Import penalització} = \text{Import Base} * (\% \text{ penalització} * \text{PPmax})$$

Exemple:

- Valor ANS: 80 (grau1=60, grau2=70, grau3=90, grau4=100)
- PPMáx: 5%
- Import Base: 100.000€

$$\text{Import Penalització: } 100.000\text{€} \times \underbrace{(0,33 \times 5)}_{(90-80)/(90-60)\%} = 1.650\text{€}$$

1.4 Fonts d'informació

CONTIC (Control d'acord de nivell de servei TIC) és l'eina utilitzada per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés, i pren com origen d'informació les dades reportades per al proveïdor en la periodicitat, canal i format establert:

Origen d'informació	Volum ANS
Proveïdor	9
TOTAL	9

Indicadors

En aquest document es llisten tots els indicadors d'assoliment de serveis (ANS) aplicables en els contractes associats a les invitacions corresponents a la Categoria A - Consultoria de Solucions TIC.

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: $\#rotacions\ amb\ compliment$: nombre de rotacions amb transició igual o superior al valor objectiu durant el període. $\#rotacions$: nombre total de rotacions durant el període. Valor objectiu ≥ 15 dies laborables.	Trimestral	85%	90%	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	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: $\#rotacions$: número de canvis de personal a l'equip de treball assignat al servei durant el període. $\#persones_equip_contracte$: número de persones assignades en el contracte.	Mensual	10%	5%	3%	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

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>	Mensual	3	1	0	0	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: $\#fites\ dins\ del\ termini$: nombre de fites completades durant el període. $\#fites$: nombre total de fites durant el període.	Mensual	95%	98%	100%	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

ANS008	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	Gestió del nivell 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
--------	------------------	---	-----------------------------	--	--	----	----	----	---	--	--

2.1 GEQ001 Pla de transició davant de la rotació de personal

- Codi: GEQ001
- Nom: Pla de transició davant de la rotació de personal
- Descripció: 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.
- Periodicitat: Trimestral
- Font d'informació: Proveïdor
- Valor objectiu: ≥ 15 dies laborables
- Fórmula:

$$x = \frac{\text{Rotacions amb compliment}}{\text{Rotacions}}$$

Rotacions amb compliment = Número de rotacions en el període amb transició igual o superior al valor objectiu.

- Població:
Es consideren totes les rotacions en el període.
- Grau:

Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
50%	70%	90%	100%

- Penalització: El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos.
- Visualització de resultats a CONTIC:
 - Apartat de visualització de resultats: 16.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 16.2 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Trimestral (1 vegada al trimestre)
 - Detall de la població: No

2.2 GEQ002 Rotació de personal

- Codi: GEQ002
- Nom: Rotació de personal
- Descripció: Percentatge de rotacions del personal assignat al servei.
- Periodicitat: Trimestral
- Font d'informació: Proveïdor
- Valor objectiu: 10%
- Fórmula:

$$x = \frac{\text{Rotacions}}{\text{Persones equip contracte}}$$

Rotacions = Número de canvis de personal a l'equip de treball assignat al servei durant el període.

- Població:
Es consideren totes les persones assignades al contracte.
- Grau:

Llindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
20%	15%	10%	5%

- Penalització: El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos.
- Visualització de resultats a CONTIC:
 - Apartat de visualització de resultats: 16.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 16.2 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Trimestral (1 vegada al trimestre)
 - Detall de la població: No

2.3 GEQ003 Absències en el servei

- Codi: GEQ003
- Nom: Absències en el servei
- Descripció: Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.
- Periodicitat: Trimestral
- Font d'informació: Proveïdor
- Valor objectiu: 5 dies laborables
- Fórmula:

$$x = \sum \text{dies laborables amb absència}$$

Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període

- Població:
Es consideren totes les absències en el període dels recursos assignats al servei.
- Grau:

Llindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
9	7	5	1

- Penalització: El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos.

- Visualització de resultats a CONTIC:
 - Apartat de visualització de resultats: 16.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 16.2 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Trimestral (1 vegada al trimestre)
 - Detall de la població: No

2.4 GSE004 Compliment de les fites acordades

- Codi: GSE004
- Nom: Compliment de les fites acordades
- Descripció: 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.
- Periodicitat: Trimestral
- Font d'informació: Proveïdor
- Valor objectiu: 95%
- Fórmula:

$$x = \frac{\text{Fites dins del termini}}{\text{Fites}}$$

Fites dins del termini = Número de fites completades en el període dintre del termini acordat.

- Població:
Es consideren totes les fites amb data acordada en el període.
- Grau:

LLindar Grau1	LLindar Grau 2	LLindar Grau 3	LLindar Grau 4
65%	80%	95%	100%

- Penalització: El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos.
- Visualització de resultats a CONTIC:
 - Apartat de visualització de resultats: 16.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 16.2 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Trimestral (1 vegada al trimestre)
 - Detall de la població: No

2.5 ANS008 Lliurament d'ANS

- Codi: ANS008
- Nom: Lliurament d'ANS
- Descripció: Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei
- Periodicitat: Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors
- Font d'informació: Proveïdor
- Valor objectiu: <= 10 dies naturals

- Fórmula:

x = dia de lliurament

Dia de lliurament = Lliurament del resultat dels Acords de Nivell de Servei segons el format i canal de lliurament sol·licitat per CTTI.

- Població:
Es considera el lliurament dels ANS sobre el període a mesurar.
- Grau:

Llindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
14	12	10	8

- Penalització: El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos.
- Visualització de resultats a CONTIC:
 - Apartat de visualització de resultats: 16.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 16.2 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors
 - Detall de la població: No