

ANNEX I PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL CENTRE DE SUPORT I TRANSFORMACIÓ DE METODOLOGIES TIC

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

1. Abast del servei

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

Amb l'objectiu de la millora constant i contínua dels processos del CTTI per a un desenvolupament més eficient i de millor qualitat, es fa necessari reavaluar de forma continuada els models de desenvolupament i metodologies TIC existents, definint-ne de noves segons noves necessitats i noves tendències. Això fa necessari disposar d'un servei que acompanyi el CTTI a l'hora d'identificar punts de millora i donar suport en aquesta tasca, des d'una perspectiva que **s'alineï amb les metodologies àgils i la transició cap un model DevSecOps.**

Les activitats que es sol·liciten dins d'aquest servei són:

1. **Assessorar a la organització en la incorporació de noves metodologies.** De forma proactiva, ajudar a identificar processos que es puguin beneficiar de la definició de noves metodologies o incorporació de metodologies ja existents, i proposar plans per a la seva adopció.
2. **Incorporar noves metodologies en el CTTI.** Execució de les accions necessàries per a l'adopció de noves metodologies i formes de treballar al CTTI.
3. **Evolucionar de forma continua les metodologies de CTTI.** Anàlisi proactiva continuada i exploració de noves tendències en l'àmbit de les metodologies TIC per a adaptar i millorar les metodologies existents d'acord amb mancances o oportunitats que es detectin.
4. **Donar suport i acompanyar en l'adopció de metodologies.** Efectuar accions de seguiment i suport a les diferents àrees TIC per tal d'assessorar-los en l'elecció de les metodologies TIC adequades a les seves necessitats i ajudar-los en la seva implementació.

5. **Donar suport per avaluar el millor enfocament metodològic per un projecte.** Analitzar el punt de partida, els objectius i els resultats desitjats d'un projecte TIC, i assessorar a partir de l'anàlisi fet en el millor enfocament, alineat amb els models de desenvolupament recollits en el [Model qualitat de les solucions del CTTI](#).
6. **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.** Elaborar materials formatius i impartir sessions de capacitació en qualsevol dels aspectes relacionats amb les metodologies TIC, adaptant-se al públic a qui vagi adreçat, des d'equips de desenvolupament fins a usuaris de negoci.

2. Situació actual

Actualment les metodologies TIC del CTTI i els criteris i estàndards de qualitat es troben recollits en el [Model qualitat de les solucions del CTTI](#) (en endavant MQS).

En concret, aquest portal descriu amb detall la situació actual del servei en relació amb:

- *Cicle de vida del software:*
 - Estableix el conjunt de fases que segueix una solució de programari, des de la definició fins a la retirada, així com les activitats, lliurables i eines principals que corresponen a cadascuna de les fases.
- *Cicle vida del producte:*
 - Estableix el conjunt de fases d'un producte des de la seva concepció fins a la retirada del mercat. S'hi defineixen quines activitats, tipus de projectes i metodologies són aplicables a cadascuna de les fases.
- *Metodologies de desenvolupament*
 - Defineix, per cada tipus de metodologia de desenvolupament, les activitats principals, fites clau, responsabilitats i controls de qualitat necessaris per a satisfer les necessitats dels clients o usuaris finals.
- *Catàleg de serveis oferts*
 - Descriu les diferents tipologies de serveis oferts als equips de desenvolupament relacionats amb metodologies TIC i qualitat de les solucions.
- *Manuais i guies d'usuari de les eines de suport*
 - Inclou informació pràctica sobre l'ús recomanat de les eines corporatives de suport a les metodologies TIC i qualitat de les solucions per tal d'aplicar correctament el Model de Qualitat de les Solucions del CTTI i les bones pràctiques recomanades.

L'MQS es troba en contínua evolució per adaptar-se a les noves necessitats del CTTI i noves tendències i evolucions tecnològiques i metodològiques que puguin anar apareixent.

A nivell organitzatiu, els actors principals fonamentals per mantenir el servei del dia a dia, i per a garantir la seva evolució, són els esmentats a continuació:

- Els Gestors de Qualitat
- Els Gestors de Solucions

- El CTTI
- L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya
- Els proveïdors de serveis

3. Fases de prestació del servei

- **Fase Prestació Actual.** En aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual amb els ANS que li són d'aplicació.
- **Fase 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 **6 setmanes** des de la data de signatura del contracte.

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 4 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. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei. El nou adjudicatari haurà d'assolir els nous ANS. Aquesta fase durarà 2 setmanes des de la finalització de la fase de transferència.

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 transferència d'un servei abans de la finalització del contracte actual, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de transferència del servei en qüestió. En aquest cas, el nou adjudicatari assumirà les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de l'actual proveïdor fins a la correcta transferència, sense que això suposi cap cost addicional pel CTTI.

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.

- **Fase 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.

- **Fase 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. Aquest període haurà de ser de 4 setmanes.

4. Organització de l'equip

Atesa la naturalesa de les activitats que ha de dur a terme dins del *Centre de suport i transformació de Metodologies TIC* s'identifiquen dos tipus de tasques clarament diferenciats:

- Execució de peticions del catàleg de serveis.
- Evolució i millora contínua del Model de Qualitat com a producte.

Així doncs és necessari que l'equip de servei s'organitzi i es gestioni clarament amb l'objectiu de donar sortida a aquests dos tipus de tasques, seguint metodologies àgils.

■ *Gestió de peticions del catàleg de serveis:*

- Els usuaris obren peticions que queden pendents d'execució.
- L'equip s'assigna les peticions segons la seva capacitat.
- L'equip manté actualitzat l'estat de les peticions per mantenir informats als usuaris.
- La demanda s'executa segons prioritat i ordre d'entrada.

■ *Evolució i millora contínua de les metodologies*

- S'utilitzarà el model <Scrum/CTTI>.
- L'Àrea de Metodologies i Qualitat, com a propietària del producte, s'encarrega de la prioritització del backlog.
- Es duen a terme iteracions (sprints) d'un mes de durada, limitats per la planificació i la revisió i retrospectiva de la iteració.
- L'equip és responsable d'estimar una mitjana de capacitat dedicada durant la iteració a la *Gestió de peticions*. Es planifica la iteració amb la capacitat restant :

$$CSprint = CTotal - EstC$$

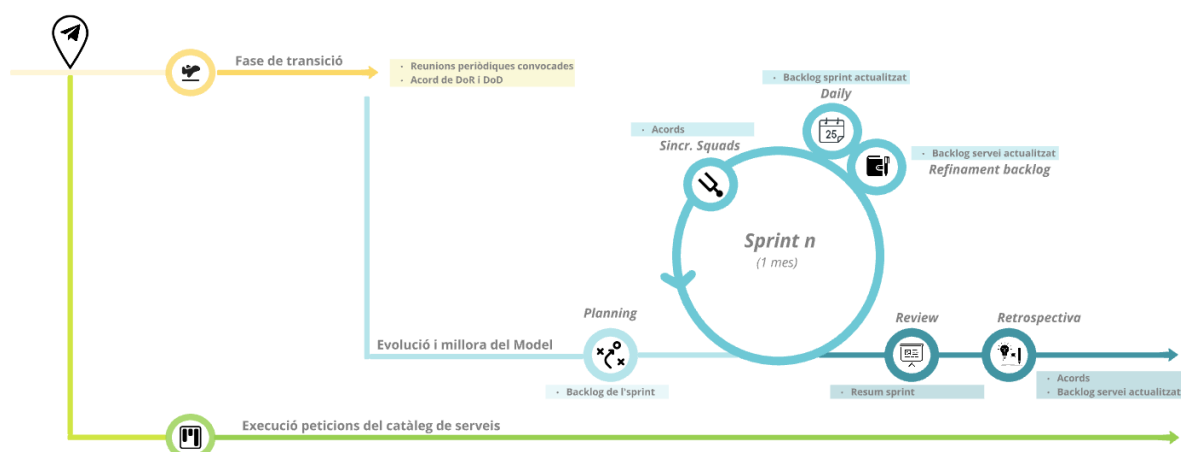
On

CSprint: És la capacitat en punts d'història que planificarà l'equip per la iteració.

CTotal: És la capacitat en punts d'història que pot fer l'equip com a màxim en una iteració.

EstC: És l'estimació en punts d'història que l'equip estima que haurà de dedicar a la Gestió de peticions del catàleg de serveis.

El següent diagrama descriu a alt nivell el model híbrid amb el que s'organitzarà l'equip durant l'execució del contracte, així com un resum de les principals activitats que es duen a terme a cadascun dels esdeveniments:



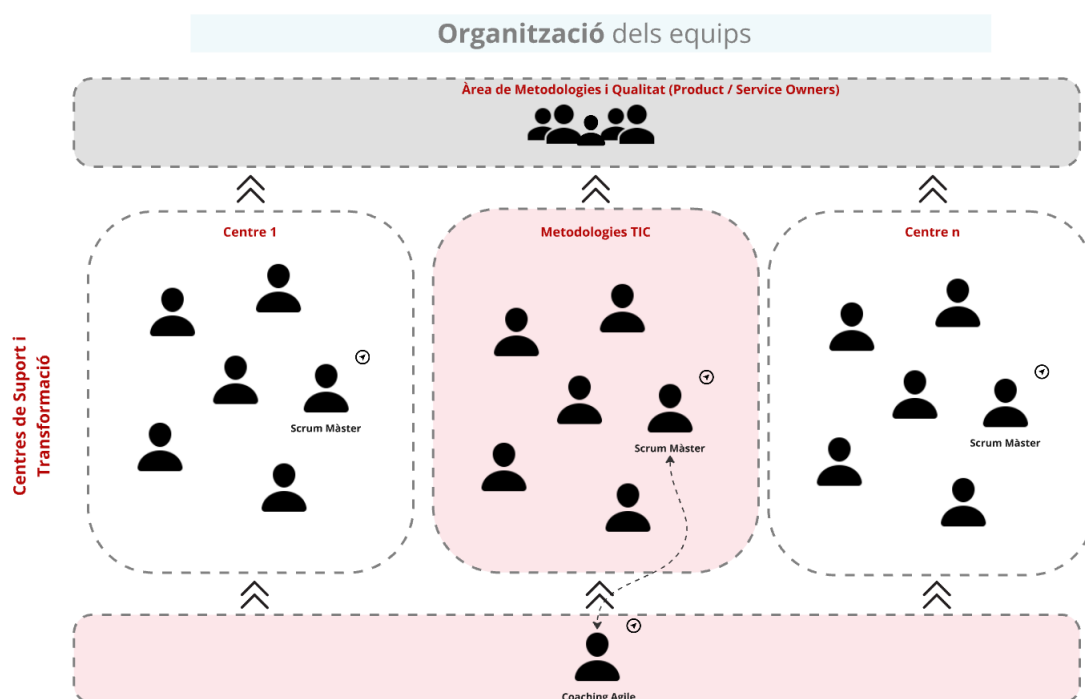
	Planning	Daily	Sincronització de Squads
Objectiu	Definir un pla pel proper esprint.	Compartir l'estat de la feina i identificar obstacles.	Coordinació i col·laboració entre equips.
Activitats	- Exposar la capacitat de cada persona de l'equip. - Seleccionar els més prioritaris. - Establir un objectiu per l'esprint	- Cada persona comparteix el progrés. - S'exposen i debaten els riscos	- Compartir estat de cada equip. - Exposar i debatre obstacles. - Acordar solucions.
Sortides	Backlog de l'esprint.	Backlog de l'esprint actualitzat.	Acords i accions.

	Refinament de backlog	Review	Retrospectiva
Objectiu	Assegurar el detall necessari de les tasques	Demostrar la feina feta i avaluar els resultats	Reflexionar sobre l'esprint i el procés de treball
Activitats	- Revisar i refinar les tasques. - Prioritzar segons valor aportat. - Resolució de dubtes. - Identificar dependències.	- Presentar el treball completat. - Recopilar feedback dels usuaris.	- Identificar oportunitats d'aprenentatge. - Definir accions de millora. - Assignar responsables.
Sortides	Backlog del servei actualitzat.	Informe resum de l'esprint.	Acords i accions. Backlog del servei actualitzat

(*) Podeu trobar més detall dels esdeveniments reflectits al diagrama a <https://qualitat.solucions.gencat.cat/enfocamentagile/>

Aquesta organització és comú a tots els equips que col·laboren i donen suport a l'Àrea de Metodologies i Qualitat i, atesos els punts en comú i la necessitat d'alinear les diferents tasques corresponents a l'evolució dels models amb una estratègia comuna, es fa necessària la col·laboració entre equips amb punts de trobada freqüents i planificats, en especial amb l'equip del Centre de suport i transformació de la Qualitat del Cicle de Vida del Software.

Com a part del servei a prestar per part de l'adjudicatari dins de l'activitat de suport i acompanyament en l'adopció de metodologies, una persona del Centre de Suport i Transformació de Metodologies TIC actuarà com a Agile Coach dels diferents equips i serà la facilitadora de l'esdeveniment de Sincronització d'squads:



5. Resum dels lliurables mínims requerits

Serveis

- **Fase de transició**
 - **Lliurable 1-1** L'adjudicatari haurà de presentar un cronograma que doni visibilitat de les principals fites de la fase de transició.
 - **Lliurable 1-2** Informe final amb la situació de la transició, evidències d'assoliment de cadascuna de les fites.
- **Fase de nova prestació**
 - **Lliurable 2-1** L'adjudicatari haurà de presentar de forma mensual (en completar un esprint) un informe que inclogui, com a mínim:
 - El detall de les tasques planificades per a l'esprint d'evolució i millora.

- El detall de les tasques completades i validades per a l'esprint d'evolució i millora.
 - Anàlisi del gap entre el treball planificat i el treball completat.
 - Aquest informe s'ha de generar de forma automàtica per mitjà de quadres de comandament basats en la informació disponible en el Jira corporatiu.
- **Lliurable 2-2** L'adjudicatari haurà de presentar de forma mensual (en completar un esprint) un informe que inclogui, com a mínim:
 - El detall de les peticions rebudes del catàleg de serveis.
 - El detall de les peticions resoltes del catàleg de serveis.
 - Anàlisi del gap entre les peticions rebudes i les peticions resoltes.
 - Estimació d'esforç corresponent a peticions prevista per la planificació del proper esprint, en base a les peticions pendents de resolució i la informació històrica de servei.
 - Aquest informe s'ha de generar de forma automàtica per mitjà de quadres de comandament basats en la informació disponible en el Jira corporatiu.
- **Fase de devolució**
 - **Lliurable 3-1** L'adjudicatari haurà de presentar un informe on es detalli la situació del servei al final de la fase de devolució.

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

6. Equip de treball

L'adjudicatari haurà d'assegurar la implementació del servei demanat. Amb un equip consistent en els següents perfils, nombre de recursos i dedicacions:

Perfil	Recursos	Dedicació
Consultor sènior (líder equip)	1	100%
Consultor sènior	1	100%
Consultor	1	100%
Enginyer DevOps	1	33%

Els licitadors hauran d'incloure a la seva proposta l'organització i l'equip que posarà a disposició del contracte juntament amb les funcions que aquests realitzaran.

A la proposta, el licitador haurà de detallar exhaustivament tant l'estructura orgànica de prestació del servei, així com la relació de funcions tenint present les mínimes definides en el plec.

Les funcions principals mínimes dels membres de l'equip tècnic seran les següents:

- Consultor Sènior (líder equip) .
 - Direcció, seguiment i control del servei.
 - Interlocució principal amb el CTTI.
 - Facilitador dels esdeveniments de Sincronització d'squads entre els equips col·laboradors de l'Àrea de Metodologies i Qualitat.
 - Actua com Scrum Màster de l'equip.
 - Generació de documentació de control del servei.
 - Revisió dels treballs i la documentació realitzada per l'equip de treball.
 - Garantir la qualitat dels lliurables.
 - Col·laborar directament en la direcció dels treballs, en estreta relació amb el responsable dels mateixos.
 - Estructurar i controlar el funcionament i el desenvolupament de les tasques que està duent a terme l'equip de treball.
 - Analitzar els informes de seguiment dels treballs i recomanar accions preventives i correctives.
 - Assistència i participació als comitès de direcció i de seguiment del servei.
 - Totes les funcions que desenvolupa el consultor sènior.
- Consultor Sènior.
 - Analitzar, identificar i proposar millores o noves metodologies que contribueixin a eficientar processos del CTTI.
 - Realitzar i executar plans per a l'adopció de metodologies de forma global o adaptada a necessitats concrets d'unitats, àrees o àmbits específics.
 - Acompanyament a equips Agile en la seva millora contínua així com a equips que volen dur a terme una transició cap a una gestió 100% àgil, per mitjà de l'execució del [catàleg de serveis Agile](#)
 - Assessorar els equips de treball del CTTI en l'enfocament metodològic més adequat del seu projecte.
 - Manteniment del [catàleg de serveis Agile](#), incorporant nous serveis, millorant els existents o eliminant aquells que han quedat obsolets.
 - Desenvolupar itineraris i materials formatius que siguin d'interès.
- Consultor.
 - Col·laborar amb els consultors sèniors i amb l'Enginyer DevOps en les seves tasques.
 - Execució del [catàleg de serveis Agile](#).
 - Impartir formacions i capacitacions.
- Enginyer DevOps
 - Analitzar, identificar i proposar millores o noves metodologies alineades amb DevOps que contribueixin a eficientar processos del CTTI.
 - Realitzar i executar plans per a l'adopció de pràctiques DevOps de forma global o adaptada a necessitats concrets d'unitats, àrees o àmbits específics.
 - Acompanyament a equips de desenvolupament de software en la seva millora contínua així com a equips que volen dur a terme una transició cap a un enfocament 100% DevOps.

- Identificar i definir serveis d'acompanyament DevOps per ampliar el catàleg de serveis actual.
- Treballar de forma conjunta i alineada amb els equips d'Arquitectura i de Qualitat del CTTI.
- Desenvolupar itineraris i materials formatius que siguin d'interès
- Recollir dades i elaborar informes periòdics sobre l'estat de maduresa del CTTI en relació a l'adopció de metodologies DevSecOps.

7. Eines i llicències

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	Ús del producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Microsoft	Office365	Suite de producte en línia	El que correspongui per dur a terme l'activitat
	Power BI Pro	Eina de quadres de comandament	
Atlassian	Jira	Gestió de les peticions del catàleg i dels backlog del servei.	El que correspongui per dur a terme l'activitat
	Confluence	Gestió de la documentació del servei, així com acords i seguiment dels esdeveniments. Ús de whiteboards per a facilitar les planificacions i les retrospectives.	
Eines de disseny i col·laboració visual	Canva / Figma / Miro	Elaboració de materials de difusió i espais de treball per facilitar les activitats de formació i creació amb els diferents equips.	El que correspongui per dur a terme l'activitat
BMC	Remedy	Gestió de canvis i incidències	El que correspongui per dur a terme l'activitat
BroadCom	Clarity	Gestió de projectes	El que correspongui per dur a terme l'activitat

8. Condicions d'execució generals dels contractes específics

L'adjudicatari haurà de complir amb les condicions detallades a l'annex "Condicions d'execució generals dels contractes específics", que s'adjunta a aquest PPT, atenent a la categoria associada a l'objecte d'aquesta contractació, sempre en el benentès que no contradiguin tot allò establert al propi PPT i al contingut del document de la invitació, els quals prevalen per sobre del mateix.

Nom i cognoms: David Recuenco Osa

Càrrec: Director Executiu de Govern i Arquitectures Empresariales