

ANNEX I DE PRESCRIPCIONS TECNiques PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE ESPECÍFIC DEL SERVEI DE SUPORT A L'OPERATIVA EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I SOLUCIONS TIC CORRESPONENT A LA CATEGORIA E (SERVEI DE SUPORT ALS PROCESSOS DE GESTIÓ OPERATIVA DE SOLUCIONS TIC) INCLÒS EN L'EXP. CTTI-2025-96 DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER A L'ADHESIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE DEFINICIÓ, GESTIÓ, CONSTRUCCIÓ, MANTENIMENT I OPERACIÓ, I EL SUPORT A LES SOLUCIONS TIC, PER AL CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

Expedient núm.: CTTI/2025/256XXX

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

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

ÍNDEX

1.	ABAST DEL SERVEI	3
2.	SITUACIÓ ACTUAL	12
3.	FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	13
4.	RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS	15
5.	EQUIP DE TREBALL	16
6.	EINES I LLICÈNCIES	18

1. ABAST DEL SERVEI

El Servei de Suport a l'Operativa en la Prestació dels Serveis i les Solucions TIC inclou totes les activitats de definició, implementació, execució i avaluació relacionades amb l'operació i entrega dels serveis tecnològics actuals, com lloc de treball, espai i col·laboració, sistemes d'informació (aplicacions i infraestructures de processament de dades), comunicacions i qualsevol altre servei que el CTTI incorpori dintre de les seves competències.

El servei haurà de tenir una visió global i transversal, de forma que contempli la totalitat de les infraestructures crítiques dels serveis de sistemes d'informació, lloc de treball, nus i connectivitat.

El servei haurà de garantir les activitats descrites a continuació relacionades amb les infraestructures crítiques TIC dels serveis de sistemes d'informació, lloc de treball, Nus i connectivitat, en temps i forma, assumint el lideratge del servei i exercint-ne les responsabilitats de govern i control.

L'abast dels components i torres de servei sobre els quals cal prestar el Servei de Suport a l'Operativa en la Prestació dels Serveis i Solucions TIC és el següent:

- Nus de Comunicacions (On premise i Cloud)
- Accés a Internet (ISPs)
- Equipament LAN Transversal
- WAN
- Distribució de Continguts (CDN)
- RIPE (Réseaux IP Européens)
- EQUINIX
- Punts Neutre Internet (CATNIX)
- Facilitats de CPD
- Gestió d'Identitats i Control d'Accés als Recursos (GICAR)
- Correu i Comunicacions Unificades
- Sistemes d'informació, CPD i Cloud
- Lloc de treball
- Espai i col·laboració (file sharing)
- Xarxa LAN, veu fixa i mòbil, videoconferència, numeració especial
- Espai de col·laboració
- Xarxa intel·ligent

Les activitats sol·licitades són:

- **Identificar riscos i oportunitats**
 - **Servei de suport a la governança de la disponibilitat, capacitat, continuïtat i operació:**

- Realitzar la gestió de riscos pel que fa a la disponibilitat, la capacitat i la continuïtat tan de les infraestructures en funcionament com de les noves evolucions i propostes d'acció i mitigació.
- **Servei de suport a la gestió de la demanda operativa de departaments i organismes:**
 - Realitzar el seguiment dels indicadors de gestió associats als seus àmbits d'actuació i informar i reportar els resultats i l'evolució del seu àmbit d'actuació, així com els possibles riscos i proposar estratègies de mitigació.
 - Generació d'informes periòdics amb l'anàlisi de millores a aplicar en les activitats de processos de sistemes d'informació.
- **Servei de suport a l'entrega del servei a Departaments:**
 - Realitzar el seguiment dels indicadors de gestió associats als seus àmbits d'actuació i informar i reportar els resultats i l'evolució del seu àmbit d'actuació, així com els possibles riscos i proposar estratègies de mitigació.
- **Suport al seguiment financer dels projectes durant les diferents fases del seu cicle de vida**
 - **Servei de suport a l'entrega del servei a Departaments:**
 - Donar suport i proporcionar la informació necessària per facilitar el seguiment del pressupost del seu àmbit d'actuació.
 - **Servei de suport a la gestió de la demanda operativa de departaments i organismes:**
 - Suport al procés de gestió de demanda dels departaments i organismes en la provisió de serveis, que comprèn la gestió i seguiment administratiu de les peticions, cotitzacions, consultes, etc.
 - Suport durant els processos de licitació proporcionant informació de volumetries, elaborant simulacions d'escenaris, etc.
 - Manteniment de les calculadores automàtiques del mateix (eines de càlcul de PxQ de cada servei).
 - Suport a la validació de la demanda de serveis, projectes i desplegaments.
 - Suport al procés de previsió econòmica de consum de serveis.

- Disposar de flux de registre i validació de totes les ofertes econòmiques que es facin arribar a client, tant de cost de serveis com de oficina.
 - Quantificar econòmicament els serveis que es prestaran pel desenvolupament del projecte i per les infraestructures requerides, i fer arribar la proposta econòmica per a la seva validació al client. Aquesta valoració econòmica caldrà donar-la d'alta a les eines CTTI i garantir l'acceptació de l'àmbit per a la seva facturació.
 - Validar que les ofertes econòmiques estan incloent el cost de projecte i infraestructura seguint les tarifes marcades per cada tipus de servei.
 - Gestionar la validació, per part del peticionari, de les valoracions econòmiques que apareguin derivades pel projecte.
 - Registrar i prioritzar sota els criteris de CTTI, totes les peticions de serveis, projectes i desplegaments incorporant les dades de les diferents plantilles de requeriments.
 - Donar suport en la relació amb departaments i organismes, facilitant la recollida de requeriments, l'assessorament i la resolució de consultes.
 - Establir un reporting, transversal i per àmbit, de periodicitat mensual i sota demanda del CTTI, de les demandes realitzades.
- **Servei de suport a la Conciliació i Acceptació de Serveis**
 - Gestió del cicle de validació d'inductors:
 - Consolidació i tractament de les dades d'elements de cost (inductors) per posar a disposició de la publicació a INFOTIC.
 - Consolidació i tipificació de les disconformitats reportades per les àrees TIC de CTTI.
 - Vetllar per la seva resolució i consolidar la comunicació cap les àrees TIC de CTTI de les actualitzacions fetes i no fetes.
 - Suport a la validació de la facturació mensual dels diferents proveïdors.
 - Suport a la resolució de dubtes econòmics en el procés d'acceptació de costos dels departaments i organismes.
 - Suport a la validació econòmica dels serveis TIC, amb tancament amb els proveïdors i generació d'inductors econòmics dels serveis.

- Executar els cicles de conciliació per cada tipologia de serveis rebuts pels proveïdors, per tal de verificar que els elements de cost rebuts dels proveïdors responen als serveis rebuts en les condicions establertes de preu, temps i forma.
 - Pels serveis de connectivitat de dades, veu fixa, videoconferència, xarxa intel·ligent, telefonia mòbil, numeració especial, impressió, elements singulars de Lloc de Treball i desplegament de fibra, el cicle es porta a terme en l'eina SIDENTIC. Per la resta de serveis es porta a terme a través d'eines ofimàtiques.
 - L'execució del cicle consisteix en recepcionar els fitxers dels elements de cost/volumetria dels proveïdors, fer el seu tractament, carregar-los a les eines corresponents en funció de la tipologia del servei, executar la comparativa en funció de les regles establertes, i obtenir el resultat de la comparativa.
 - Analitzar el resultat obtingut del cicle de conciliació i tipificar les discrepàncies obtingudes.
 - Gestionar les discrepàncies obtingudes en ares d'assolir la seva resolució.
- **Promoure pràctiques de millora contínua per garantir un enfocament constant a la millora de la qualitat**
- **Servei de suport a la governança de la disponibilitat, capacitat, continuïtat i operació:**
 - Analitzar el pla de millora continua, tant en temes relacionats en la disponibilitat, capacitat i continuïtat com en els processos i la documentació, generant els informes pertinents.
 - Anàlisi i proposta de millores dels resultats de les enquestes que es fan als usuaris.
- **Gestionar el catàleg de serveis**
- **Servei de suport a la governança de la disponibilitat, capacitat, continuïtat i operació:**
 - Donar suport a la comunicació de nous serveis o canvis en els mateixos.
 - Donar suport al procés de gestió d'actius i gestió de la configuració per tal de garantir un inventari d'actius actualitzat i facilitar la gestió

de la resta de processos com gestió de la disponibilitat, gestió de la capacitat, gestió de la continuïtat, control de versions (obsolescència tecnològica tant de maquinari com de programari), etc...

- Gestió del catàleg dels serveis TIC, incorporació de nous serveis o modificació dels actuals tant a nivell documental com en les eines que es fan servir per a la gestió del servei.
- Elaborar la documentació del catàleg de serveis TIC (fitxa del servei, guia del servei, manuals i tarifes).

- **Servei de suport a l'entrega del servei a Departaments:**

- Col·laborar en el procés d'evolució continuada del catàleg de serveis

- **Servei de suport a la gestió de la demanda operativa de departaments i organismes:**

- Gestió del catàleg del servei, definint els procediments per a la gestió del mateix, mantenir-ho actualitzat i publicar-ho.
- Mantenir actualitzat i publicar el mestre d'aplicacions, mestre de seus, infraestructures i el mestre de serveis.
- Suport a la definició de procediments, instruccions i guies de servei que afectin als serveis.
- Fomentar el coneixement de catàleg de serveis als departaments i organismes
- Gestió de la comunicació al conjunt de proveïdors de serveis (aplicacions, lloc de treball, etc.), respecte els canvis en procediments, actualitzacions de catàleg de serveis tecnològics, etc.

➤ **Supervisar l'operació i entrega del servei**

- **Servei de suport a l'entrega del servei a Departaments:**

- Donar suport a la definició i gestió de les capacitats dels sistemes (infraestructura TIC, middleware, xarxes de telecomunicacions, etc.) que es requereixen per al desplegament dels sistemes d'informació, així com les interrelacions amb altres sistemes.
- Participar en els processos de gestió operativa del CTTI, assegurant la correcta posada en servei de les diferents solucions, assegurant que es compleixen tots els criteris de qualitat preestablerts.
- Donar suport en l'entrega i el seguiment del servei en l'entorn d'infraestructures de sistemes d'Informació, incloent la gestió

correctiva i incidental, liderant la resolució d'incidències i peticions rellevants i multi-proveïdor; gestionant l'obsolescència i la continuïtat dels serveis.

- Comprovar l'acceptació dels serveis desplegats, nous o evolutius.
- Participar en el procés de gestió de projectes, valorant el seu impacte en els serveis en funcionament i vetllant per la millora contínua i la innovació.
- Coordinació tècnica amb els responsables funcionals dels departaments i organismes pel seguiment del servei.
- Garantir la qualitat i la seguretat dels Sistemes d'Informació, la gestió del codi font i la integritat de les dades.
- Vetllar perquè les solucions TIC a l'àmbit estiguin alineades amb els principis d'arquitectura i el full de ruta del programari establert per Arquitectura Corporativa CTTI, tant en el seu desplegament com en les evolucions posteriors.

➤ **Governança de disponibilitat, capacitat i continuïtat**

- **Servei de suport a la governança de la disponibilitat, capacitat, continuïtat i operació:**
 - Donar guia i suport a les diferents àrees del CTTI en temes relacionats amb la disponibilitat, capacitat i continuïtat – especialment, en el cas de la continuïtat, en la elaboració de BIAs (Business Impact Analysis).
 - Preparar les peticions al proveïdor de servei per tal de millorar la disponibilitat.
 - Donar suport a l'elaboració i execució regular de Plans de Recuperació de Desastres (PRD).
 - Establir les polítiques necessàries a la gestió dels canvis de cada un dels canvis proposats als diferents serveis.
 - Recolzar la gestió de canvis, fer la planificació d'actuacions, per tal d'assegurar el correcte funcionament dels serveis.
 - Recolzar la producció i manteniment dels plans de disponibilitat, capacitat i continuïtat.

- Seguiment de les diferents accions que se'n derivin relacionades amb la implementació de noves funcionalitats, plans de gestió de la capacitat, disponibilitat, continuïtat, obsolescència i compliment del marc normatiu.
- Fer seguiment de les peticions i actuacions definides per millorar la disponibilitat, capacitat i continuïtat.
- Vetllar per a que es compleixin els requeriments del CTTI en quant a obsolescència tecnològica, tant dels serveis com dels equipaments, i evitar que aquesta pugui afectar a la disponibilitat, la capacitat o la continuïtat.
- Vetllar per la correcta implantació i evolució del monitoratge de forma que permeti controlar la disponibilitat, capacitat i continuïtat de forma reactiva, proactiva i predictiva.
- Gestió integral d'incidències, canvis, problemes, operació diària i control d'obsolescència dels serveis actius, incloent l'actualització de l'inventari d'actius i la gestió de la configuració per garantir la traçabilitat dels serveis, així com el suport en la diagnosi i resolució de problemes, incidències, consultes i peticions relacionades amb la disponibilitat i la capacitat dels serveis
- Coordinació de l'execució dels plans de PRD per part dels diferents proveïdors.
- Controlar que els nivells de disponibilitat i rendiment i els mecanismes de continuïtat assoleixen els objectius pactats amb els proveïdors dels serveis.
- Analitzar l'impacte de tots els canvis sobre els plans de disponibilitat, capacitat, i continuïtat, així com la disponibilitat, el rendiment i la capacitat de tots els serveis.
- Suport a la definició de procediments i instruccions operatives que afectin a l'Entrega de serveis.
- Suport a la recollida de requeriments de negoci respecte serveis TIC nous o existents.
- Suport a la definició, elaboració i redacció de prescripcions tècniques per a nous serveis i iniciatives, així com la col·laboració en la planificació i seguiment de la transició d'aquests serveis.

- Col·laboració en el disseny, planificació i seguiment de la transició dels serveis.
- Suport a formació dels equips de gestió del servei
- Realitzar la validació tecnològica de cada un dels canvis proposats als diferents serveis.
- Creació d'auditories de servei per garantir i validar el correcte desplegament dels serveis.
- Governança del servei d'operació i manteniment de les infraestructures físiques dels centres de dades, incloent l'accés, mans remotes gestió de racks i cablejat, control d'instal·lacions (clima, SAI, electricitat), gestió de suports, magatzem i eficiència energètica.

➤ **Coordinar l'operativa de la seguretat**

- **Servei de suport a la Coordinació de la seguretat:**

- Vetllar per la realització del reporting de seguretat.
- Seguiment i control de l'activitat en seguretat de forma transversal (amb visió de tots els serveis); seguiment amb l'ACC dels indicadors de seguretat.
- Definir els indicadors, amb l'Agència de Ciberseguretat, de gestió de la seguretat i reportar i informar les actuacions que cal fer als diferents àmbits.
- Coordinació i interlocució amb Agència de Ciberseguretat, CTTI i proveïdors de servei.
- Seguiment dels projectes sota demanda que realitza l'Agència de Ciberseguretat per la Generalitat de Catalunya.
- Adaptació i comunicació de la documentació o guies dels serveis en matèria de seguretat.
- Disseny del calendari d'actuacions dels proveïdors de serveis en matèria de seguretat.
- Seguiment dels problemes de seguretat:
 - Seguiment dels incidents crítics de seguretat (virus, etc.).
 - Seguiment dels problemes de seguretat.

- Participació conjuntament amb els responsables de seguretat de les diferents oficines de seguretat dels proveïdors de serveis en les actuacions per solucionar un incident de seguretat.
 - Seguiment d'alt nivell, de les tasques operatives de detall, delegades a Agència de Ciberseguretat i proveïdors de servei.
 - Seguiment de l'estat de les infraestructures que es fan servir per donar el servei, garantint que estan al dia a nivell de vulnerabilitat i que estan configurades amb les retencions de logs necessàries per fer front a la diagnosi de possibles incidents o peticions.
 - Disposar al dia del Marc Normatiu i fer difusió i sessions temàtiques del mateix pel correcte desenvolupament.
 - Analitzar els processos de seguretat, proposant i seguint les accions de millores que es deleguen a Agència de Ciberseguretat i/o proveïdors de servei.
- **Gestionar els nivells de servei**
- **Servei de suport a la governança de la disponibilitat, capacitat, continuïtat i operació:**
 - Donar suport a la definició dels Nivells de Servei en base als requeriments de negoci.
 - Seguiment de l'acompliment dels ANS amb els proveïdors i revisió de càlcul de les penalitzacions en els comitès operatius.
- **Homologar equipaments i programari**
- **Servei de suport a la homologació d'equipaments i programari:**
 - Identificació dels canvis de tecnologia i analitzar el possible impacte en els elements desplegats en servei.
 - Acompanyament als proveïdors dels serveis per l'adaptació dels nous equipaments per seguir els estàndards marcat dintre del servei.
 - Disposar de tota la documentació tècnica i validada abans dels desplegaments de serveis.
 - Definir els pla d'implementació per fases per tots els desplegaments dintre del cicle de vida dels productes.
 - Validació i test d'elements de serveis TIC (nous equips, terminals, etc.).

- Compliment de les normes que marcades per CTTI per la integració a producció d'una nova solució o la modificació d'una ja existent.
 - Validació i homologació de nou equipament (LAN, lloc de treball, perifèrics, etc.), terminals, etc. i validar la compatibilitat amb els serveis existents.
- Control versionat del parc de lloc de treball i seguiment estandardització.
 - Creació i actualització de la documentació de tot l'equipament desplegat per fer-ne difusió incorporant totes les incompatibilitat o problemàtiques conegudes amb l'objectiu de estandarditzar l'equipament desplegat.
 - Disposar de diferents possibilitats per a cada categoria a nivell de fabricant per poder garantir una millor disponibilitat del mateix.
 - Disposar de totes les proves realitzades i documentades amb evidències per garantir que l'equipament pot entrar en servei sense generar incidents en el servei.
 - Disposar d'un calendari d'actualitzacions dels diferents productes que es fan servir als diferents serveis i fer seguiment de l'execució del mateix.
 - Creació d'informes de noves homologacions de productes.
 - Creació d'informes de l'estat del cicle de vida dels productes desplegats als àmbits i fer difusió.

2. SITUACIÓ ACTUAL

A continuació es detalla la situació actual del servei de Suport a l'Operativa en base a aquests eixos:

EIX DE PROCESSOS:

Diversos processos establerts que són els que regeixen el funcionament de:

- **Procés d'entrega de servei**

Procés que té per objectiu garantir la correcta prestació del servei en els diferents Departaments i Organismes. En aquest procés l'equip tècnic participa activament amb els Responsables de Desplegament i d'Entrega de Servei per tal de:

- Governar la disponibilitat, la capacitat, la continuïtat i l'operació del servei.
- Homologar l'equipament i el programari

- Coordinar la seguretat

- **Procés de gestió de la demanda operativa de departaments i organismes**

Procés enfocat a centralitzar, registrar i prioritzar totes les peticions relatives a serveis, projectes i desplegaments dels serveis descrits seguint els criteris establerts pel CTTI, inclou:

- Recollir, registrar, prioritzar i consolidar requeriments utilitzant les plantilles establertes.
- Validar la viabilitat tècnica i econòmica de les peticions.
- Fer seguiment de l'execució i dels indicadors associats.
- Mantenir i actualitzar les eines de càlcul i previsió (PxQ, previsions econòmiques, etc.).

- **Procés de suport a la Conciliació i Acceptació de Serveis**

Procés que té per objectiu verificar i validar que els serveis prestats pels proveïdors compleixen les condicions de cost, volum, temps i qualitat establertes. Tasques principals:

- Recollir dades de cost i volum dels proveïdors, carregar-les a les eines i executar els cicles de conciliació.
- Comparar la informació amb les condicions pactades, analitzar i classificar discrepàncies.
- Coordinar la resolució de discrepàncies, validar la facturació i inductors econòmics.
- Consolidar i publicar la informació validada

EIX ORGANITZATIU:

En l'actualitat hi ha tota una sèrie d'actors que són fonamentals per mantenir el servei de suport a l'operativa, i per a garantir la seva evolució.

- Els Gestors d'Infraestructura
- Els Gestors d'Entrega
- Els Gestors de Desplegament
- La resta d'equip del CTTI
- L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya
- Els proveïdors de serveis

3. FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

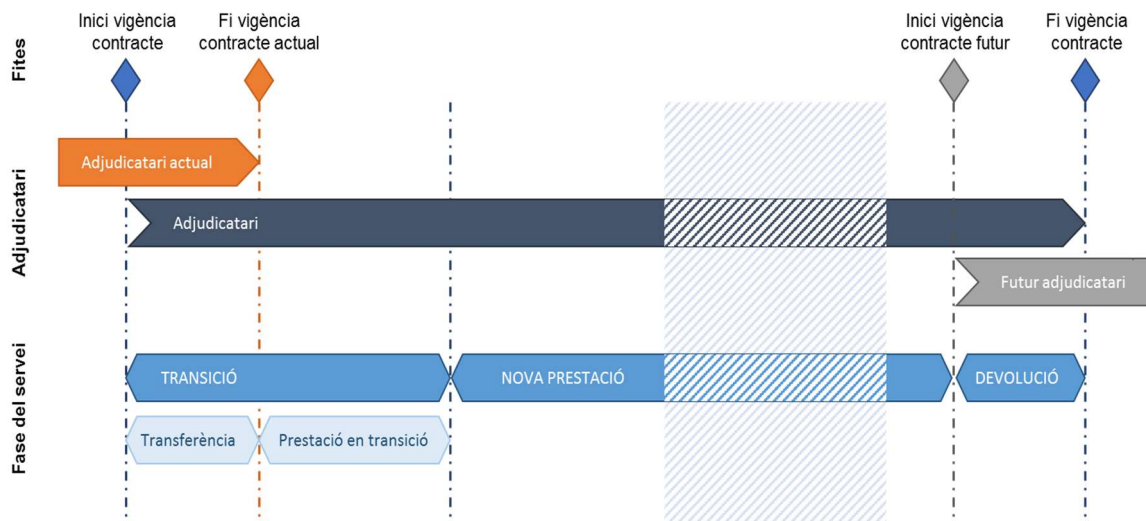


Figura 1: Fases del Servei

- **Fase 1: 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.

A l'inici d'aquesta fase l'adjudicatari actual és l'únic operador i s'apliquen els ANS actuals.

La transició s'estendrà durant un màxim d'1 mes des de la data de signatura del contracte, si bé les ofertes podran reduir aquest termini.

La transició es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTTI.

Durant la transició es duran a terme les següents activitats:

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

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

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 2: 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 3: 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.

4. RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS

- **Fase 1: Transició**

Lliurable (E2) 1-1: Document de fi de transició on s'identifiqui la correcta adquisició del coneixement sobre el servei a prestar.

Lliurable (E2) 1-2: Anàlisi de la situació actual del servei en els diferents eixos.

- **Fase 2: Nova Prestació**

Lliurable (E2) 2-1: Identificació de reptes estratègics i oportunitats de millora.

Lliurable (E2) 2-2: Detall de l'anàlisi realitzat, amb conclusions de cadascuna de les vessants analitzades. Identificar i classificar les necessitats detectades, estructurar-les en iniciatives i prioritzar-les. I anàlisi de riscos identificats.

- **Fase 3: Devolució**

Lliurable (E2) 3-1: Document de tancament de la fase de devolució.

Lliurable (E2) 3-2: Documentació tècnica i funcional per la correcta execució del servei.

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

5. EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari haurà de presentar un esquema organitzatiu correctament dimensionat que asseguri la implementació aquest servei.

L'equip haurà s'ha de formar com a mínim amb els següents perfils, nombre de recursos i dedicacions:

Perfil	Recursos	Dedicació
Consultor Sènior	5	17%
Consultor	13	43%
Consultor Junior	8	27%
Tècnic Especialista	3	10%
Tècnic	1	3%

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/a Sènior

- Realitzar el seguiment del servei i assegurar que es realitza amb el nivell de qualitat requerit.
- Lliurar el quadre de comandament i informes de gestió per al seguiment del servei.
- Assignar i supervisar les tasques encomanades a l'equip.
- Gestionar la relació amb el client.
- Aportar coneixement necessari en el suport a l'operativa.
- Elaborar les estratègies de comunicació i gestió del canvi per assolir una organització data-driven.
- Adquirir i traslladar el coneixement del negoci del CTTI per l'elaboració dels quadres de comandament i anàlisis qualitatives.
- Liderar la definició i seguiment de BIAs i Plans de Disponibilitat, Capacitat i Continuitat.
- Coordinar l'execució dels PRD i validar-ne els resultats.
- Validar els plans d'obsolescència i riscos associats a la continuïtat del servei.
- Aprovar la validació tecnològica dels canvis i auditories de servei.

Consultor/a

- Consolidar i aportar informació tant objectiva com subjectiva que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida del contracte.
- Elaborar quadres de comandament i informes complexos amb anàlisi qualitativa de les dades.
- Creació i manteniment de documentació.
- Fer seguiment de les diferents iniciatives que surtin del servei.
- Preparar documentació i realitzar activitats de difusió i comunicació.
- Proposar millores en els processos actuals de gestió d'operativa dels serveis del CTTI.
- Coordinació de les tasques de gestió operativa i d'interlocució amb els usuaris.
- Donar suport en l'elaboració de BIAs, PRD i plans de disponibilitat/capacitat/continuïtat.
- Participar en la gestió de riscos i obsolescència tecnològica.
- Elaborar i mantenir el catàleg de serveis TIC i documentació associada.
- Donar suport en la validació tecnològica de canvis i en l'elaboració d'auditories de servei.

Consultor/a junior

- Donar suport a l'equip en l'operativa i la gestió del servei
- Preparar documentació per activitats i comunicacions.
- Elaborar informes estàndard.
- Donar suport en la preparació de documentació de BIAs, PRD i catàleg de serveis.

Tècnic/a Especialista

- Gestionar l'optimització dels processos d'administració i configuració de les eines del servei.
- Aportar coneixement especialitzat i avançat sobre el funcionament i ús de les eines del servei.
- Assegurar la generació del reporting programat.
- Mantenir el diccionari d'indicadors.
- Administrar, configurar i gestionar les incidències de les eines del servei.
- Donar suport al disseny funcional i tècnic dels evolutius i projectes.
- Elaborar documentació tècnica.
- Donar suport a l'equip en l'operativa i la gestió del servei
- Preparar documentació per activitats i comunicacions
- Donar suport tècnic a la definició i execució dels PRD.
- Analitzar dades tècniques per avaluar la disponibilitat, capacitat i obsolescència.
- Col·laborar en la validació tecnològica dels canvis.

Tècnic/a

- Elaborar documentació tècnica.
- Aportar coneixement sobre el funcionament i ús de les eines del servei.
- Assegurar la generació del reporting programat.
- Mantenir el diccionari d'indicadors.
- Gestionar les incidències de les eines del servei.
- Donar suport al disseny funcional i tècnic dels evolutius i projectes.
- Donar suport a l'equip en l'operativa i la gestió del servei
- Preparar documentació per activitats i comunicacions

6. EINES I LICÈNCIES

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

Grup d'eines	Eina	Producte	Descripció	Cost
Sistema d'intel·ligència de negoci	INFOTIC	Microstrategy	Administració i autoservei	N/A
Consultes, peticions, coneixement i actius	PAUTIC	Helix ITSM de BMC	Consultes	4.000€/anuals
Reporting PAUTIC	PAUTIC	Helix Smart Reporting o Helix Dashboards de BMC	Creació i administració d'informes	4.000€/anuals
Gestió de tasques i evolutius	CSTD	JIRA de Atlassian	Gestió de tasques	N/A
Execució de processos de càrrega	Suite O365	Office 365 de Microsoft	Creació i manteniment dels automatismes i integració en el Tenant	N/A
Informes	PowerBI	PowerBI de Microsoft	Creació i manteniment d'informes	N/A
Intranet CTTI	TEUA	Sharepoint de Microsoft	-	N/A
Intel·ligència de negoci / Reporting	Qlik	Qlik	Creació i administració d'informes	N/A
Gestió de codi	GitLab	GitLab	Administració i gestió de repositoris	N/A
Gestió de codi	GitHub	GitHub	Administració i gestió de repositoris	N/A
Monitoratge	Grafana	Grafana	Administració de dashboards i alertes	N/A
Monitoratge	Zabbix	Zabbix	Administració de dashboards i alertes	N/A
Monitoratge	Nagios	Nagios	Administració de dashboards i alertes	N/A
Infraestructura / Administració	AWS Consola	AWS	Administració i gestió de serveis en núvol	N/A

Infraestructura / Administració	Azure Consola	Microsoft Azure	Administració i gestió de serveis en núvol	N/A
Alertes / Incidències	PagerDuty	PagerDuty	Administració i gestió d'alertes	N/A