



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DE TAXACIÓ DE TERRENYS ON ESTAN UBICATS CENTRES
EMISSORS PROPIETAT DEL CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ**

Expedient núm.: CTTI-2024-42

INDEX

1. OBJECTE I ABAST DELS SERVEIS	4
1.1 OBJECTE.....	4
1.2 ABAST.....	4
2. DESCRIPCIÓ DE LES ACTIVITATS A EXECUTAR PER L'ADJUDICATARI	4
2.1 ÀMBIT 1: DADES ADMINISTRATIVES I UBICACIÓ.....	4
2.2 ÀMBIT 2: DADES DEL CENTRE EMISSOR.....	5
2.3 ÀMBIT 3: DADES DE SERVEIS.....	5
2.4 ÀMBIT 4: VALORACIÓ ECONÒMICA	5
3. GESTIÓ DEL SERVEI	6
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	6
4.1 ESTRUCTURA ORGANITZATIVA PER PRESTAR EL SERVEI.....	6
4.1.1 <i>Funcions dels perfils</i>	6
4.1.2 <i>Idoneïtat dels perfils</i>	7
4.1.3 <i>Imparcialitat</i>	8
4.2 CONTROL DE LA ROTACIÓ	8
4.3 LOCALITZACIÓ FÍSICA	8
4.3.1 <i>Eines de Suport de Facturació</i>	8
4.3.2 <i>Eina de Gestió de Coneixement</i>	9
4.3.3 <i>Eines de Governança de Demanda i Projectes</i>	9
4.4 PROCESSOS DE GESTIÓ DEL CTTI	9
4.4.1 <i>Gestió del coneixement</i>	10
4.4.2 <i>Gestió de canvis</i>	11
4.4.3 <i>Gestió de la configuració i inventari</i>	12
4.4.4 <i>Conciliació, acceptació del servei i facturació</i>	12
4.4.5 <i>Gestió de la continuïtat</i>	14
4.5 SEGURETAT	15
4.5.1 <i>Deure de confidencialitat</i>	17
4.5.2 <i>Accés a la informació</i>	17
4.6 ASSEGURAMENT I CONTROL DE LA QUALITAT I LA MILLORA CONTÍNUA	18
4.6.1 <i>Certificacions de Qualitat</i>	19
4.6.2 <i>Auditoria de Qualitat</i>	19
4.7 GESTIÓ MEDIAMBIENTAL I GESTIÓ D'ACTIUS RETIRATS.....	19
4.8 COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I COORDINACIÓ EMPRESARIAL	20
4.9 ÚS VOLUNTARI DE SISTEMES D'INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL	21
5. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	21

5.1	OBJECTIU	21
5.2	CARACTERÍSTIQUES DELS INDICADORS	22
5.3	RELACIÓ D'ANS	23
5.4	FONTS D'INFORMACIÓ PER A L'OBTENCIÓ DELS NIVELLS DE SERVEI	23
5.5	MODIFICACIÓ DELS INDICADORS I NIVELLS DE SERVEI	23
5.6	APLICACIÓ DELS ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	24
5.7	PLA DE MILLORA EN CAS D'INCOMPLIMENT REITERAT DELS ANS	24
6.	MODEL DE GOVERNANÇA	25
6.1	OBJECTIU	25
6.2	ABAST	25
6.3	CONTEXT DE SERVEIS	25
6.4	MODEL DE RELACIÓ	27
6.4.1	<i>Nivells del model de relació</i>	<i>27</i>
6.4.2	<i>Òrgans de Gestió (Comitès)</i>	<i>28</i>
6.4.3	<i>Estructura de responsabilitats</i>	<i>32</i>

1. OBJECTE I ABAST DELS SERVEIS

1.1 Objecte

El Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (en endavant CTTI), té com a funció, atorgada per l'article 2.2 de la Llei 15/1993, de 28 de desembre per la qual es crea el CTTI, la gestió de la prestació de serveis i els sistemes de telecomunicacions per a la Generalitat de Catalunya així com executar el desenvolupament, la implantació, l'explotació i la comercialització d'altres serveis de telecomunicacions.

Per a poder realitzar aquestes funcions, el CTTI, compta amb una xarxa d'infraestructures de telecomunicacions repartida al llarg del territori català on s'identifiquen diferents sistemes de telecomunicacions.

Molts d'aquests sistemes de telecomunicacions estan conformats per Centres Emissors (en endavant CE) formats per una torre de telecomunicacions i una caseta on instal·lar els equips pertinents. Molts d'aquests CE es troben situats en terrenys que no són titularitat del CTTI. Així doncs, el CTTI té actualment una pluralitat de contractes d'arrendament, drets de superfície i altres que estan arribant a la seva fi i requereixen de renovació.

La tramitació de nous contractes requereix d'una avaluació tècnica de les instal·lacions i dels terrenys objecte per tal de justificar els imports i condicions de la contractació directa.

En aquest context, l'objecte del contracte a què fa referència aquest document és disposar, per part del CTTI, d'un servei de taxació tècnica de les infraestructures de telecomunicacions així com del terreny on es situen aquestes per tal de determinar el preu de mercat per a que el CTTI pugui dur a terme les gestions necessàries.

El CTTI podrà formalitzar els acords que consideri més adequats amb els titulars dels terrenys on s'ubiquen les torres, prioritzant la negociació per arribar a mutus acords. L'objectiu és minimitzar els perjudicis derivats de l'actuació pública i afavorir la millor acceptació social del projecte.

1.2 Abast

Inclou els centres emissors (CE) titularitat del CTTI, que estan ubicats per tot el territori de Catalunya, incloent alguns casos excepcionals, ubicats en zones frontereres amb Aragó.

El terrenys i CE a taxar en aquest contracte estan distribuïts pel territori de Catalunya i els podeu trobar al següent web [Punt d'informació únic d'accés a les infraestructures de telecomunicacions \(PIU\). Departament de la Presidència](#)

2. DESCRIPCIÓ DE LES ACTIVITATS A EXECUTAR PER L'ADJUDICATARI

Per tal d'executar el servei objecte d'aquesta contractació és imprescindible que l'empresa, en el moment de realització de la seva taxació/valoració, presenti un informe tècnic signat, el qual, haurà de contenir com a mínim els àmbits i característiques següents:

2.1 Àmbit 1: Dades administratives i ubicació

- Municipi, comarca, paratge.
- Coordenades UTM.
- Dades cadastrals. Delimitació i l·lindars. Valoració econòmica del sòl.
- Dades registrals de la finca (registre de la propietat).
- Tipologia de contracte i vigència.
- Delimitació de l'espai actualment ocupat, l'espai necessari i l'efectivament contractat així com identificació de l'existència de drets de pas de camí i línia elèctrica si s'escau.
- Plànol geogràfic i ortofoto amb la delimitació del cadastre superposada i identificació del Centre Emissor.

2.2 Àmbit 2: Dades del centre emissor.

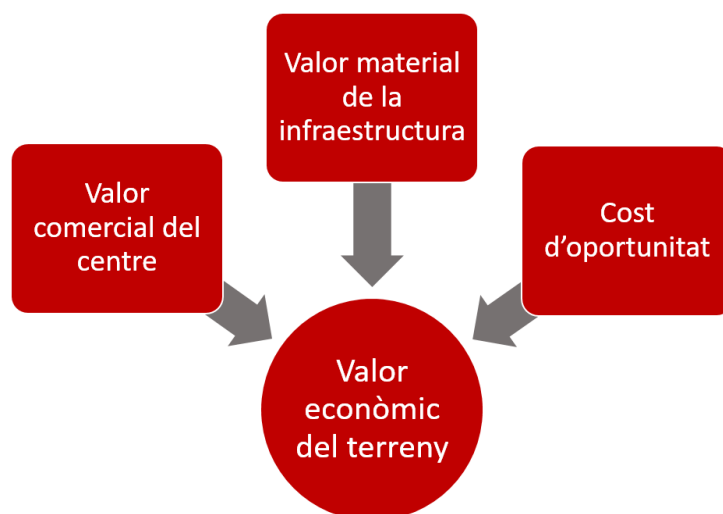
- Torre:
 - Alçada, tipologia, superfície ocupada, mimetització.
 - Estimació cost.
- Caseta:
 - Superfície, tipologia, ocupació de racs/serveis (en cas que CTTI faciliti l'accés a la caseta).
 - Estimació cost.
- Electre:
 - Tipologia de connexió elèctrica.
 - Estimació cost.
- Desmantellament:
 - Dificultat (localització d'un nou emplaçament i dificultat d'aconseguir-lo, així com la disponibilitat de subministrament elèctric).
 - Cost. (despeses associades a la construcció d'un nou centre, desmantellament del centre existent, possibles despeses d'arrendaments a zones properes).
 - Impacte en el servei.

2.3 Àmbit 3: Dades de serveis

- Informe oficial del Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital o altres organismes oficials, dels serveis que hi ha al Centre Emissor.
- Simulació de cobertura de serveis públics (TDT, FM, RESCAT), identificant els habitants afectats.
- Simulació de cobertura de serveis privats (telefonía mòbil i altres), identificant els habitants afectats.
- Importància del punt dins la tipologia de cada una de les xarxes de cada servei.

2.4 Àmbit 4: Valoració econòmica

- El procediment per a determinar el valor del terreny passa per determinar de forma prèvia el valor del centre emissor.
- Metodologia de càlcul per determinar el valor de mercat del terreny (interrelació amb els àmbits anteriorment avaluats).



- Proposta de forquilla de “Preu de compra” del terreny.
- Proposta de forquilla de “Preu de lloguer” del terreny:
 - Segons el termini del contracte de lloguer sigui a 5, 10 i 20 anys
 - Segons si es paga anualment o per avançat.
- Consideracions rellevants que s'hagin de tenir en compte.

3. GESTIÓ DEL SERVEI

El CTTI realitzarà les peticions de taxació segons esdevingui la necessitat i d'acord amb la prioritització establerta internament. Amb cadascuna d'aquestes peticions, el CTTI, facilitarà la següent informació:

- Dades necessàries per identificar el terreny i el CE: Coordenades UTM, referència cadastral i contracte
- Principals serveis instal·lats al CE, sense que això invalidi la sol·licitud formal que es demana a l'Àmbit 3: *Dades de serveis*.

Un cop l'adjudicatari rebi aquestes peticions, caldrà realitzar una tasca d'investigació, recollida de dades referents aquell terreny on s'ubica la instal·lació, a més d'una visita in-situ.

Totes les taxacions requeriran de visites a camp per tal de corroborar la informació exposada en l'informe de taxació. Dites visites s'acompanyaran amb documentació fotogràfica la qual s'incorporarà en l'informe de taxació.

Un cop es disposi de totes les dades, s'executarà l'informe que inclogui tot allò indicat al punt 2 i s'entregarà per la via establerta en un termini màxim de 4 setmanes.

Aquest primer informe no serà el definitiu, ja que el CTTI podrà realitzar esmenes, correccions, observacions i peticions de canvis sobre el mateix. Un cop, des de CTTI, es doni el vis-i-plau a l'informe, caldrà realitzar el visat per part del col·legi professional corresponent.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

4.1 Estructura organitzativa per prestar el servei

Dins d'aquest capítol es defineix l'equip per a la prestació del servei que amb caràcter de mínims han de formar l'estructura organitzativa que l'adjudicatari hagi ofert pel servei demandat, així com de forma il·lustrativa **les principals funcions** que han de desenvolupar.

Els recursos humans assignats per l'adjudicatari han de tenir la qualificació necessària per a poder garantir amb èxit la prestació del servei.

El CTTI es reserva el dret de demanar el canvi d'algun recurs si detecta que no és capaç de complir amb les mínimes exigències que són necessàries per a prestar un servei d'aquesta dimensió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de canvi del/s recurs/os, que haurà de ser aprovat pel CTTI.

Composició dels punts per facilitar la comprensió de les necessitats demandades:

- Funcions dels perfils: Inclou el detall que hauran de complir els perfils segons les funcions assignades.
- Idoneïtat dels perfils: És on es classifiquen i s'agrupen les funcions dels perfils i es detalla la idoneïtat requerida per cada un d'ells.

4.1.1 Funcions dels perfils

L'adjudicatari haurà de definir clarament les funcions que realitzarà tots i cadascun dels perfils. Dintre dels diferents perfils descrits, el proveïdor haurà de definir, identificar i detallar clarament

quins d'ells s'encarregarà de liderar i dur a terme el desenvolupament dels objectius d'aquest contracte.

Les funcions mínimes que hauran d'assumir aquests perfils associats a la prestació del servei són les següents:

- **Cap de projecte:** Aquest perfil serà el responsable front al CTTI de garantir que la prestació del servei és correcta, és a dir, de garantir el servei, assegurant l'optimització del mateix i per tant minimitzant els riscos.

Haurà de realitzar principalment les següents funcions:

- Garantir el lliurament del servei tal com s'especifica en el plec, garantint tots i cadascun dels temps de resposta demanats, i que el CTTI pugui requerir.
 - Realitzar funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents components del servei.
 - Vetllar per la correcta coordinació dels serveis i treballs, tot garantint-ne l'assoliment dels objectius.
 - Detecció d'oportunitats de millora.
 - Gestió dels Riscos detectats així com la presentació del pla de mitigació dels mateixos.
 - Punt de contacte central amb CTTI respecte a la gestió del servei, amb visió global i transversal.
 - Garantir que els equips de gestió siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius. També participará en els òrgans de govern del contracte.
 - Vetllar per tal que tots els recursos adscrits al contracte coneguin i compleixin la normativa vigent per la protecció, salut i seguretat.
- **Gestor de suport:** Aquest perfil serà responsable de donar suport i col·laborar amb els perfils superiors, amb les diferents tasques encomanades (generació de documentació, reporting, logística...), dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts. Tanmateix farà la gestió, operació de les línies d'eines i/o sistemes emprats en el servei.
- **Tècnic especialista:** Aquest perfil serà responsable d'executar tots els treballs a camp, visita dels centres emissors, presa de dades necessàries, fotografies, entre d'altres.

4.1.2 Idoneïtat dels perfils

A continuació es detallen els perfils principals amb les característiques mínimes que hauran de tenir, tot i que també haurà d'incloure les funcions descrites a l'apartat 4.1.1 *Funcions dels perfils* segons correspongui tal com està detallat a l'apartat 4.1.3 *Proposta tècnica i organitzativa*:

- **1 Cap de projecte:** Haurà de disposar d'una titulació mínima de grau o llicenciatura (enginyeria d'àmbit tecnològic, arquitectura o equivalent), a més d'un màster en gestió de projectes, que habiliti a realitzar les funcions. També haurà d'acreditar, mitjançant certificat d'empresa, una experiència mínima de 4 anys en serveis similars, en gestió de projectes i en la gestió d'equips de treball.
- **1 Gestor/a de suport:** Haurà de disposar d'una titulació mínima de grau o llicenciatura d'àmbit tecnològic que l'habiliti a realitzar les funcions requerides amb almenys 2 anys d'experiència en projectes similars als de l'objecte de la licitació quant a valoració d'infraestructures i terrenys. Caldrà que un col·legi professional o entitat equivalent certifiqui que està en disposició de realitzar aquest tipus de taxacions.

Disposarà de coneixement i experiència en la utilització de les eines Microsoft Office a nivell avançat.

- **1 Tècnic/a especialista:** Haurà de disposar de titulació igual o superior de tècnic superior en sistemes de Telecomunicació i Informàtics, i 2 anys d'experiència en serveis similars del sector, com per exemple, manteniment d'infraestructures, com tècnic de camp, o realització d'inventaris, entre d'altres.

4.1.3 Imparcialitat

És necessari que l'empresa contractista tingui una independència total amb qualsevol element que pugui influir parcialment a la decisió del preu, més enllà dels criteris tècnics, per tal de garantir la determinació d'un preu de mercat just. En aquest sentit l'empresa contractista haurà d'executar les prestacions objecte del contracte amb l'observança dels deures d'imparcialitat i objectivitat que han de regir els informes tècnics, d'acord amb el previst a l'apartat L del QC i la clàusula trenta-quatre del PCAP.

4.2 Control de la rotació

L'estabilitat dels recursos del servei amb coneixement i compromís és molt important per a la correcta prestació del servei.

L'empresa adjudicatària podrà fer canvis en l'equip de treball durant l'execució del contracte, però ho haurà de notificar per escrit al CTTI amb una antelació mínima de 10 dies naturals, justificant el canvi i informant del perfil i característiques de la persona que s'incorpora. El CTTI comprovarà que la persona a incorporar compleix amb les condicions curriculars del component de l'equip que substitueixi.

L'empresa adjudicatària assumirà la selecció i formació de les persones de nova incorporació i farà els controls necessaris per assegurar el correcte traspàs de coneixement, garantint així que la qualitat del servei prestat i percebut es manté.

En cap cas la substitució de personal suposarà un cost addicional, havent-se de garantir que el servei no es vegi afectat per aquest canvi.

4.3 Localització Física

Els professionals que formin part del servei estaran ubicats en les instal·lacions pròpies de licitador.

Durant la vigència del contracte el CTTI podrà canviar les condicions de la ubicació física per necessitats del servei.

4.3.1 Eines de Suport de Facturació

El CTTI disposa de dues eines vinculades al procés de facturació i validació del servei rebut:

- Eina de conciliació: sistema d'informació que fa la conciliació dels elements de despesa rebuts pels proveïdors amb relació a l'inventari a la CMDB, les tarifes i altres regles de facturació establertes. Aquesta eina permet la consulta de costos per part de CTTI i proveïdors i la imputació d'aquests costos cap als clients.
- Eina de gestió d'albarans: portal que permet validar el servei efectivament rebut i que permet als proveïdors iniciar el procés de facturació dels serveis entregats al CTTI. L'adjudicatari podrà consultar l'estat de validació del servei entregat i, un cop validat pel CTTI, recuperar el codi d'albarà que haurà de constar a la factura.

4.3.2 Eina de Gestió de Coneixement

El CTTI disposa d'un repositori on intercanviar amb el CTTI la documentació referent a la provisió del servei i els processos de governança del mateix. En aquesta eina l'adjudicatari desarà els documents lliurables resultants de l'execució del servei i dels projectes relacionats.

Si el CTTI ho determina, aquest repositori serà la font única de documents lliurables, i la resta d'eines de governança hauran de fer referència a aquest repositori. L'adjudicatari serà el responsable de mantenir la informació actualitzada i seguint les polítiques, nomenclatura i control de versions determinats pel CTTI.

Les principals funcions que cobrirà el repositori són:

- Donar suport a l'emmagatzemament dels diferents continguts de la governança així com el seu seguiment i consulta.
- Donar suport a l'aplicació dels processos de governança definits.
- Permetre enllaçar i interactuar amb el repositori global IT (CMDB) i les eines específiques de governança detallades en aquest document.
- Oferir quadres de comandament de les mètriques de seguiment definides.

L'adjudicatari proporcionarà mecanismes per a l'actualització d'aquest repositori.

4.3.3 Eines de Governança de Demanda i Projectes

El CTTI disposa d'eines per gestionar la demanda de projectes i fer el control i seguiment dels projectes.

L'adjudicatari haurà d'utilitzar aquesta eina conjuntament amb el CTTI per dur a terme les tasques relacionades amb els següents processos i procediments relatius a les peticions de servei del contracte.

- Control i gestió de la cartera de projectes.
- Presentació i acceptació de propostes.
- Formalització de la comanda.
- Planificació i acceptació de fites de facturació.
- Control i seguiment dels projectes.

El grau de control i seguiment dels projectes s'estipularà en funció de la criticitat del projecte per al negoci i del que estableixi la metodologia del CTTI.

L'adjudicatari podrà realitzar el seguiment detallat dels projectes en les seves pròpies eines, assegurant que la informació requerida s'informa en les eines del CTTI.

4.4 Processos de gestió del CTTI

La finalitat de la governança de serveis és controlar i vetllar que els serveis estiguin disponibles, accessibles, mantinguts, actualitzats, informats, difosos i governats i compleixin les expectatives previstes per la Generalitat de Catalunya.

Els processos en què es basa per la gestió dels serveis en les fases d'operació i transició del servei són les bones pràctiques de la metodologia ITIL adaptades als serveis. L'empresa adjudicatària haurà d'integrar-se en el model de gestió del servei i de processos definits pel CTTI.

Els processos del CTTI estan definits i aprovats per la Direcció i publicats per l'acompliment de tots els actors implicats. Aquests processos se suportaran sempre que sigui possible en una

única eina de gestió a fi d'agilitzar, documentar i controlar qualsevol esdeveniment, incidència, problema, error conegut o dada necessària per a cada servei i donar la millor resposta possible davant qualsevol petició del servei. Cada empresa adjudicatària haurà d'adquirir les llicències necessàries per a utilitzar aquestes eines.

Tota la informació, vinculada a cada element dels processos detallats tot seguit, ha de poder ser consultada per qualsevol agent que participi en aquest procés (Usuaris, SAU, CTTI, Centre de Control, proveïdors i altres agents).

Dintre de la millora contínua, l'empresa adjudicatària pot realitzar propostes al CTTI relacionades amb la gestió dels processos detallats tot seguit, sempre enfocades a l'optimització i eficiència del procés/procediments extrem a extrem per tal de millorar la gestió de les peticions, incidències, canvis i problemes (i la resta que siguin necessaris) de serveis sota la seva responsabilitat.

L'empresa adjudicatària de forma general és responsable de:

- Impulsar i vetllar de forma proactiva amb el CTTI en la definició, implantació i evolució dels processos dels serveis del qual és responsable, aplicant les millors pràctiques disponibles en el mercat i amb el coneixement tècnic necessari, d'extrem a extrem, per a tots els serveis que presta al CTTI.
- Elaborar i mantenir actualitzada tota la documentació necessària per donar suport als processos de la gestió de serveis del CTTI.
- Seguir de forma rigorosa els procediments de gestió associats als processos i fer ús de les eines de gestió definides pel CTTI.
- Assegurar la relació entre els diferents processos de gestió del CTTI.
- Garantir el monitoratge dels serveis d'extrem a extrem mitjançant la generació d'informes de seguiment amb el format establert. L'empresa adjudicatària ha de realitzar informes específics davant d'una problemàtica o necessitat de negoci, sempre que el CTTI així ho requereixi. L'empresa adjudicatària ha de fer ús de les plantilles que el CTTI li proporciona.
- Proporcionar i mantenir una matriu de contactes i una via de contacte únic (bústia de correu i telèfon) per a la gestió de cada procés, en el format i amb la periodicitat que el CTTI determini.
- Aportar com a mínim un responsable de cada procés de gestió amb la responsabilitat de la interlocució amb el responsable de l'àmbit i el responsable del servei del CTTI en relació amb tota l'activitat realitzada per l'empresa adjudicatària en aquests processos.
- Realitzar reunions de seguiment periòdiques amb els responsables que el CTTI determini per resoldre problemàtiques i establir accions de millora contínua.

Com a mínim són els següents:

4.4.1 Gestió del coneixement

L'objectiu principal de la Gestió del Coneixement és definir l'estratègia, protocols i tipologia de documents que ha d'emmagatzemar la KMDB i comprovar que la informació lliurada és adequada quan s'integra una nova solució TIC o quan passa a producció una evolució sobre una solució existent.

De forma més concreta, l'empresa adjudicatària és responsable de:

- Implantar i controlar els mecanismes d'alimentació i explotació de la KMDB.
- Incorporar i publicar els documents que el CTTI determini així com tota aquella documentació que l'empresa adjudicatària consideri necessària per a la gestió integral dels serveis del qual és responsable a la KMDB del CTTI.

4.4.2 Gestió de canvis

Un canvi és tota acció necessària a executar, sigui pel manteniment, actualització, millora o implantació d'un servei, que pot afectar a elements de configuració que compon el servei, i a la qual es dona suport.

Els principals objectius de la gestió de canvis és assegurar l'ús de mètodes i procediments estandarditzats amb una gestió eficient i oportuna de tots els canvis, i garantint en tot moment la qualitat i disponibilitat dels serveis i les infraestructures.

Els canvis poden ser iniciats o bé de manera proactiva aportant alguna millora pel servei o bé de manera reactiva per resoldre errors del servei.

Responsabilitats globals de l'empresa adjudicatària:

De forma més concreta, l'empresa adjudicatària és responsable de:

- Determinar i comunicar l'impacte en el negoci de l'execució de cada un dels canvis, revisant les interaccions amb altres serveis. Per a aquesta raó, l'empresa adjudicatària és responsable de:
 - Coordinar-se amb la resta de proveïdors implicats en el servei per tal de poder determinar, de forma correcta, l'impacte del canvi i assegurar la seva correcta execució.
 - Comunicar la realització dels canvis als agents implicats.
- Assegurar, quan sigui possible, l'execució dels canvis en l'entorn de Producció un cop s'hagin validat, de forma exhaustiva, els entorns de no productius i hagin estat correctes.
- Assegurar que els diferents entorns disponibles no productius estan alineats amb els de producció i són els adequats per garantir les proves prèvies abans d'entrar a producció.
- Realitzar/dissenyar/automatitzar i executar les proves de validació posteriors a l'execució dels canvis.
- Aplicar la metodologia i les polítiques de gestió de canvis del CTTI a les diferents tipologies establertes (per exemple, els canvis de risc i/o impacte alt en el negoci). De forma més detallada, entre d'altres es requereix a l'empresa adjudicatària el següent:
 - Assistir de forma obligatòria i en els terminis establerts a tots els Comitès de Canvis (normals o d'emergència) que es convoquin per part del CTTI, aplicant la seva metodologia, eines i procediments.
 - Lliurar correctament la documentació definida per als canvis, segons la seva tipologia, en els terminis establerts, tenint en compte totes les implicacions que comportin (per exemple, monitoratge).
 - Participar de forma activa en tots els comitès d'anàlisi POST-CANVI que el CTTI determini.
 - Fer seguiment exhaustiu dels canvis executats sobre el servei, en els terminis definits segons la seva tipologia, per poder establir de forma ràpida comportaments anòmals i executar els plans d'acció per corregir-los.
 - Proporcionar accés a les eines pròpies de l'empresa adjudicatària que permetin detectar canvis en els serveis (per exemple, configuracions, infraestructures, entre d'altres.) de forma autònoma i fiable.
 - Col·laborar activament en la realització dels informes tècnics i de negoci dels canvis proposats o en les que hagi participat, seguint les directrius que el CTTI determini (format, terminis i eines).
 - Proposar i col·laborar activament en la millora del monitoratge dels serveis dels quals l'empresa adjudicatària n'és responsable d'acord amb els canvis executats amb incidències detectades de forma reactiva mitjançant la comunicació de l'usuari final.

- Participar activament en la planificació dels canvis amb el negoci, d'acord amb les seves necessitats i les finestres d'execució existents, gestionades des del CTTI.
 - Assegurar la gestió de riscos en la valoració dels canvis per part de l'empresa adjudicatària.
- Proposar la creació de models de canvis estàndard per augmentar el grau d'automatització de les tasques, sempre prèvia valoració i aprovació per part del CTTI.
- Participar en el manteniment dels períodes crítics de negoci en l'ús dels serveis que presta l'empresa adjudicatària, tant si són periòdics com excepcionals (per exemple, enviament de SMS de cita prèvia en la campanya de vacunació de la grip). Mantenir la informació actualitzada i publicada a la KMDB del CTTI, seguint els procediments establerts.

4.4.3 Gestió de la configuració i inventari

L'objectiu principal de la Gestió de Configuració i Inventari és proporcionar informació precisa i fiable de tots els elements que configuren els serveis TIC del CTTI per donar suport a la resta de gestions que ho requereixin.

Per aquest motiu l'empresa adjudicatària serà responsable de registrar la informació requerida i definida pel CTTI de cada Element de Configuració (CI) a la Base de Dades de la Gestió de la Configuració (CMDB) del CTTI, així com assegurar que aquesta es manté actualitzada segons els processos definits pel CTTI. També és responsabilitat de l'adjudicatària de crear, mantenir o actualitzar de forma proactiva l'inventari de Layouts que descriuen la infraestructura de la Generalitat de Catalunya.

L'adjudicatari haurà de mantenir actualitzat el catàleg de serveis, amb la corresponent descripció general dels serveis disponibles, que s'han de mantenir per prestar el servei.

A banda, l'empresa adjudicatària pot mantenir la seva pròpia CMDB amb informació tècnica necessària i detallada dels serveis que proporciona al CTTI. El CTTI podrà sol·licitar la connexió i / o consulta entre la CMDB de l'empresa adjudicatària i la CMDB del CTTI.

De forma més concreta, l'empresa adjudicatària és responsable de:

- Incorporar i publicar els documents que el CTTI determini així com tota aquella documentació que l'empresa adjudicatària consideri necessària per a la gestió integral dels serveis del qual és responsable a la KMDB del CTTI.
- Realitzar auditories periòdiques de la informació de la CMDB del CTTI, seguint els procediments i terminis que CTTI estableixi.
- Realitzar les modificacions necessàries als CI's de la CMDB per tal de regularitzar les incoherències detectades mitjançant les auditories.

L'empresa adjudicatària ha de facilitar i donar accés a la realització d'auditories de les seves CMDB's on hi ha registrats els CI's que componen els serveis de CTTI, sota els mateixos paràmetres descrits anteriorment.

L'empresa adjudicatària serà el responsable de realitzar les modificacions necessàries als CI's de la CMDB per tal de regularitzar les incoherències detectades mitjançant les auditories.

4.4.4 Conciliació, acceptació del servei i facturació

El CTTI té establerts procediments de conciliació dels costos, d'acceptació del servei rebut i facturació d'aquest. L'empresa adjudicatària ha de seguir aquests procediments i utilitzar les eines que el CTTI té implantades.

Les despeses que es puguin despendre de l'adaptació dels sistemes d'informació de l'empresa adjudicatària als formats que sol·liciti el CTTI seran a càrrec de l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària serà el responsable de donar suport tècnic al CTTI, en qualsevol dubte relacionat amb els elements facturats i els formats d'elements de cost i facturació.

A alt nivell i amb dates aproximades, un cicle de facturació es subdivideix en els següents passos:

- Recepció dels fitxers de cost i càrrega a les eines de CTTI (de l'1 al 5 de cada mes).
- Conciliació de costos rebuts i identificació de serveis no inventariats (costos que no s'acceptaran) i termini perquè el proveïdor ho solucioni (fins al 10 de cada mes).
- Procés de repercussió de costos a client i publicació d'informes (fins al 20 de cada mes).
- Acceptació del servei rebut mitjançant l'aprovació de l'albarà o albarans de proveïdor (dia 20 de cada mes).
- Emissió de la factura de proveïdor cap a CTTI (a partir del 20 de cada mes).
- Publicació i revisió de discrepàncies (a partir del 20 de cada mes).

4.4.4.1 Recepció de costos dels serveis

El proveïdor haurà de lliurar al CTTI un detall dels costos dels serveis prestats mitjançant un fitxer tipus csv en el format que el CTTI té establert.

Aquest detall de costos contindrà la informació necessària per poder correlacionar amb l'inventari els elements de cost imputables a recursos individuals, independentment de la solució tècnica sobre la qual se suporti el servei. Els costos hauran d'estar alineats amb la informació d'inventari que l'empresa adjudicatària haurà introduït a l'eina de gestió durant el procés de provisió del servei (dades identificatives dels elements, data d'alta, data de baixa, entre d'altres).

Les incorporacions d'elements de cost que impliquin una nova tipificació en el fitxer de costos hauran de ser notificades per part de l'empresa adjudicatària, amb una anticipació mínima de trenta (30) dies naturals a la implantació dels serveis afectats.

El CTTI podrà realitzar canvis en el format del fitxer durant l'execució del contracte per adaptar-lo a altres serveis o elements de cost, i l'adjudicatari els haurà d'aplicar en un termini màxim de 2 mesos.

4.4.4.2 Conciliació de costos rebuts

El CTTI realitzarà la conciliació de les dades rebudes requerint suport per part de l'empresa adjudicatària en cas necessari. En cas de discrepàncies o incongruències en la facturació, durant el procés de conciliació aquestes seran tractades de forma conjunta entre el CTTI i l'empresa adjudicatària.

Si la responsabilitat de la discrepància recau sobre l'empresa adjudicatària, a més del retorn del valor de la discrepància el CTTI podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària que assumeixi el cost de gestió que ha suposat per al CTTI el tractament de dita discrepància.

En termes generals les regles de conciliació implantades analitzen els següents punts:

- Que les tarifes siguin correctes: imports correctes, tarifa vigent, entre d'altres.
- Que l'inventari sigui correcte: el servei existeix i està actiu a inventari, les volumetries facturades i inventariades coincideixen, entre d'altres.
- Que es compleixi la lògica de facturació: no hi ha duplicats, no hi ha càrrecs incompatibles, entre d'altres.
- Que s'apliquen correctament els abonaments, descomptes, baixes anticipades, entre d'altres. que estiguin acordats.

4.4.4.3 Acceptació del servei rebut

El procés de facturació considera, previ a l'enviament de la factura al CTTI, una conformitat de la prestació del servei a través d'un document o albarà, seguint els procediments, eines i els estàndards del CTTI.

Des de CTTI es validarà només el cost que es pugui confirmar com a servei prestat.

El servei prestat inclou de forma específica l'inventari final d'aquest servei a les eines de CTTI. El no inventari de serveis impedeix al CTTI fer-ne la repercussió del seu cost als seus clients i, per tant, té un gran impacte intern. Per tant, els serveis que no constin inventariats a les eines de CTTI amb un mínim d'informació necessària no es validaran i no s'inclouran en l'import de l'albarà de proveïdor. A títol d'exemple, els requeriments mínims serien: identificació del codi de servei (número abonat), identificació del servei (servei de catàleg), identificació del proveïdor, informació de l'àmbit que l'ha sol·licitat, i que el servei no estigui duplicat. El CTTI establirà aquests mínims de forma clara i els podrà modificar en cas necessari informant-ne prèviament al proveïdor.

El CTTI tampoc assumirà cap cost imputat sobre elements que estiguin codificats/tipificats de forma errònia al fitxer electrònic, fins a la correcció de l'error.

4.4.4.4 Facturació dels serveis rebuts

La factura finalment emesa pel proveïdor indicarà el codi d'albarà de validació i estarà desglossada pels diferents grups d'elements o serveis tecnològics que la componen. La factura s'emetrà segons l'establert al pla de facturació detallat al PCAP.

El CTTI podrà canviar, durant la vigència del contracte, el model de facturació actual a un model d'autofactura.

4.4.4.5 Funció pressupostària

L'empresa adjudicatària elaborarà els informes pressupostaris sobre els serveis contractats, amb periodicitat inicial anual, d'acord amb el calendari que el CTTI estableixi.

Els informes pressupostaris elaborats han de permetre disposar d'informació suficient per a la previsió anual de despeses o per a la planificació de noves implantacions, canvis, entre d'altres, tant de forma global per la Generalitat, com pel que fa a departament, organisme, entre d'altres.

4.4.5 Gestió de la continuïtat

La finalitat de la gestió de la continuïtat es centra principalment en garantir la continuïtat dels serveis i processos davant de qualsevol situació adversa, evitant un impacte significatiu en l'organització.

Els objectius que es persegueixen són:

- Disposar de Plans de Continuïtat que permetin gestionar de forma eficient una situació d'emergència.
- Coordinar a totes les persones clau per fer front a una situació de contingència.
- Complir amb els requeriments legals / regulatoris en matèria de continuïtat de negoci.
- Alinear-se amb la metodologia del CTTI i bones pràctiques del mercat (ISO 27002, ISO22301 en breu), NIST sp 800-30,34, PAS 77, ITIL, ISO/PAS 22399:2007).

El proveïdor haurà de:

- Lliurar la seva política de continuïtat.
- Lliurar a CTTI d'una planificació del servei

- Documentar, desenvolupar i implantar les mesures de disponibilitat necessàries per cobrir els indicadors de nivell de servei de disponibilitat.

4.5 Seguretat

En matèria de seguretat de la informació, l'empresa homologada ha de garantir el desplegament efectiu de l'estratègia de ciberseguretat determinada per l'Agència de Ciberseguretat, vetllant per la implementació efectiva dels diferents serveis, processos i tecnologies que la componen.

La seguretat esdevé un aspecte essencial del servei objecte del contracte i l'adjudicatari haurà de portar a terme totes les actuacions necessàries per garantir uns elevats nivells de protecció dels serveis, establir els mecanismes de coordinació i seguir les directrius fixades per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya com a màxim responsable de la ciberseguretat a la Generalitat de Catalunya.

Entre d'altres, és fonamental que l'adjudicatari assoleixi els següents objectius:

- La incorporació al model de compliment normatiu de Ciberseguretat de la Generalitat, desenvolupat per l'Agència de Ciberseguretat i el seu seguiment.
- La implantació dels controls de seguretat que permetin mitigar els riscos als que estan exposats els actius del contracte i processos objecte del contracte, així com l'adopció del model d'arquitectura de ciberseguretat i el desplegament del perímetre de ciberseguretat definits per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- La coordinació i integració operativa segons el model operatiu de ciberseguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, amb els diferents serveis de prevenció, detecció, protecció i resposta de l'Agència de Ciberseguretat per fer front a situacions d'amenaça o davant incidents de seguretat que afectin els actius objecte del contracte.
- Que l'empresa adjudicatària sigui coneixedora en tot moment de les principals amenaces de seguretat que poden afectar els serveis contractats, amb la finalitat d'implantar les mesures pertinents per fer-hi front i reduir el nivell d'exposició i de risc a un nivell acceptable pel negoci.

Donada la naturalesa canviant de les amenaces de seguretat, la pròpia evolució tecnològica i els canvis que es puguin produir en la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'adequar els controls, les mesures de seguretat i el servei prestat per fer front a aquestes noves amenaces, als canvis tecnològics i als canvis en la forma de desplegar el servei que es puguin esdevenir durant l'execució del contracte. De forma general, és fonamental que les mesures de seguretat a desplegar per l'empresa adjudicatària permetin fer front a, com a mínim, amenaces del tipus:

- Robatori d'informació, amb el posterior impacte al negoci i legal (com la RGPD).
- Intrusió als equips, canvis de configuració/seguretat per agafar-ne el control.
- Robatori de credencials dels administradors / operadors / usuaris.
- Explotació de les vulnerabilitats.
- Accés no autoritzat i/o ús no autoritzat de recursos. Els atacants podrien aprofitar les vulnerabilitats dels equips (servidors, equips de comunicacions, entre d'altres.) amb la finalitat de portar a terme un atac informàtic de més envergadura.
- Interceptar el trànsit de xarxa per la captura d'informació.
- Incompliment normatiu. Per exemple, incompliment de l'ENS i l'RGPD.

- Provocar una denegació del servei.
- Accés per part d'administradors/desenvolupadors no autoritzats o per un ús il·legítim. Ús no autoritzat de recursos.
- Errors dels administradors/desenvolupadors del servei. Per exemple, configuracions errònies, mesures de seguretat mal aplicades, entre d'altres.
- Accessos remots no controlats. Els atacants podrien aprofitar mecanismes d'accés remot febles.
- Enginyeria social per accedir a informació confidencial del personal que presta el servei.

Els estàndards vigents es podran consultar al portal de seguretat de l'Agència de Ciberseguretat.

L'adjudicatari haurà de donar compliment al marc normatiu de seguretat de la informació vigent de la Generalitat.

El responsable de seguretat del contracte serà el màxim responsable de garantir que els serveis donen compliment als requeriments del plec i del marc normatiu de ciberseguretat vigent de la Generalitat de Catalunya.

Requeriments transversals de seguretat:

Compliment Normatiu

- L'empresa adjudicatària haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord al marc normatiu de seguretat de la informació vigent de la Generalitat i de totes les actualitzacions posteriors que es produeixin, així com a tot el marc regulador extern en matèria de ciberseguretat que en sigui d'aplicació (per exemple, Esquema Nacional de Seguretat (ENS i Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)).
- L'empresa adjudicatària haurà d'incorporar-se al model de compliment normatiu de ciberseguretat de la Generalitat, que porta a terme l'Agència de Ciberseguretat. En aquest model s'integren les possibles auditories que el CTTI l'Agència de Ciberseguretat determini realitzar, així com el seguiment dels plans d'acció derivats de les mateixes. També s'inclou en aquest model el compliment per part de l'empresa adjudicatària de plans d'acció relatius a normatives o estàndards que l'Agència de Ciberseguretat determini realitzar i el seu seguiment recurrent. L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos adients per a dur terme l'execució de les tasques que li corresponguin en el model de compliment, donant resposta en els terminis marcats per l'Agència de Ciberseguretat i el CTTI. La gestió del compliment es realitzarà amb l'eina que determini l'Agència de Ciberseguretat.
- En els casos que l'Agència de Ciberseguretat determini, l'empresa adjudicatària instal·larà eines automàtiques indicades per l'Agència de Ciberseguretat, per auditar el grau de compliment normatiu de forma contínua i automàtica.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir que els equips i infraestructures compleixen amb els estàndards de protecció d'entorns establerts en el marc normatiu.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'accés del personal autoritzat del CTTI i l'Agència de Ciberseguretat a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, entre d'altres.). Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. El CTTI, l'Agència de Ciberseguretat i l'empresa adjudicatària establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.
- En relació amb el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa adjudicatària donarà compliment com a encarregat de tractament a allò establert al RGPD. Pel que fa a la seguretat en el tractament de les mateixes, l'empresa adjudicatària implementarà les

mesures de seguretat establertes per l'Agència de Ciberseguretat en el Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades (MCPD). Aquesta implementació i nivell de compliment seran incorporats al model de compliment normatiu de Ciberseguretat de la Generalitat de Catalunya.

- En cas d'execució d'auditories i seguiment dels plans d'acció derivats, aquestes hauran de realitzar-ne amb la metodologia i eines establertes per l'Agència de Ciberseguretat.

Seguiment del Servei

- L'adjudicatari facilitarà al CTTI, l'Agència des de l'inici les dades de contacte del RSP i un telèfon de contacte 24x7 per coordinació en cas d'incidents. Aquestes dades caldrà mantenir-les durant el període de vigència del contracte.
- Anualment, es faran reunions de seguiment de seguretat amb el CTTI, on es presentaran entre d'altres:
 - Quadre de comandament de ciberseguretat: que inclogui el nivell de ciberseguretat, el nivell de risc i altres indicadors de rellevància.
 - Evolució del pla de desplegament de serveis de seguretat
 - Estat del pla de mitigació de riscos
 - Evolució del grau d'implantació controls transversals
 - Seguiment de vulnerabilitats
 - Seguiment d'excepcions
 - Evolució de pla de compliment normatiu.
 - Pla d'evolució i innovació en ciberseguretat, que inclogui entre altres aspectes:

4.5.1 Deure de confidencialitat

El personal de l'empresa homologada ha de mantenir absoluta confidencialitat i estricte secret sobre la informació coneguda arrel de l'execució dels serveis contractats. Aquesta obligació de confidencialitat té caràcter indefinit i subsistirà inclús després d'haver cessat la seva relació laboral amb el Contractista.

L'empresa homologada ha de comunicar aquesta obligació de confidencialitat al seu personal i ha de controlar el seu compliment.

L'empresa homologada ha de posar en coneixement del CTTI, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de la informació.

4.5.2 Accés a la informació

L'empresa homologada haurà de garantir l'accés del personal autoritzat del CTTI i de l'Agència de Ciberseguretat a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, entre d'altres.).

Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. El CTTI, l'Agència de Ciberseguretat i l'empresa homologada establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.

4.6 Assegurament i control de la qualitat i la millora contínua

L'empresa adjudicatària ha de vetllar per l'excel·lència i millora contínua en tot el cicle de vida dels processos, components tècnics, serveis i solucions sota el seu abast, mitjançant la prescripció, seguiment, validació i verificació de l'eficàç implantació dels controls definits com a marc per a:

- Augmentar els paràmetres de qualitat del servei.
- Reduir-ne els costos d'operació.
- Definir noves mètriques.
- Elaborar informes de millora en el rendiment.

Per tal de garantir que s'aborda la qualitat i la millora, l'adjudicatari haurà d'elaborar, mantenir i executar un "Pla de Qualitat i Millora Contínua", per servei o grups de serveis a validar per CTTI. Ha d'incloure, entre d'altres:

- Anàlisi i avaluació de les dades obtingudes de la mesura del servei, tant de producció i activitat com de gestió de l'incidental i operació.
- Plans de millora del servei orientats a incrementar el compliment dels objectius del servei i del negoci.
- Accions per l'assegurament i control de la qualitat (revisions, proves, automatitzacions, entre d'altres.), amb major rigor, intensitat i profunditat segons la criticitat. En l'àmbit de l'assegurament de la qualitat, l'adjudicatari haurà de realitzar com a mínim, les següents activitats:
 - Assegurar que els serveis lliurats i els seus productes resultants són consistents, complets, correctes, compleixen els requisits i estàndards i satisfan les necessitats del client i usuaris.
 - Assegurar que s'han introduït mesures de qualitat en els serveis lliurats.
 - Assegurar que els processos compleixen els estàndards i requisits de qualitat, es revisen, s'implementen i s'executen correctament.
 - Assegurar que s'estableixen millores en el procés i servei a partir del monitoratge i indicadors recollits.
 - Coordinar la realització i documentació de les revisions periòdiques, auditories i avaluacions dels serveis i processos i informar al CTTI dels resultats.
 - Assegurar que els problemes, defectes i riscos són registrats, informats, resolts i tancats.
 - Executar la mitigació de riscos per reduir al màxim els defectes i establir accions preventives que millorin els productes futurs i els serveis.
 - Preparar, mantenir, registrar i informar, amb la periodicitat que es determini, els resultats de les activitats d'assegurament en l'eina del CTTI.
- Les revisions hauran de tenir com a objectiu fer eficient el procés de detecció de defectes al més aviat possible dins del cicle de vida del servei, registrar-los i incorporar-los a la gestió del coneixement del CTTI.
- Accions per reduir el nombre d'incidències, problemes freqüents i el suport.
- Accions per millorar la qualitat percebuda i la satisfacció dels usuaris.
- Accions preventives per la mitigació de riscos, tenint en compte la seva probabilitat i el seu impacte.
- Accions dirigides a millorar la gestió del coneixement i incrementar la usabilitat dels serveis.

- Accions per maximitzar l'eficiència i la sostenibilitat del servei.

Les activitats contemplades en el pla de qualitat haurà de ser sempre responsabilitat de l'adjudicatari, no suposant cap limitació de les condicions contractuals recollides al present contracte. Per a cadascuna de les accions s'hauran de donar indicadors que mostrin l'èxit de la seva realització. Aquest pla ha de ser lliurat i actualitzat amb una periodicitat mínima trimestral.

4.6.1 Certificacions de Qualitat

La certificació de la qualitat té com a objectiu garantir que la qualitat del servei, procés o producte compleix amb els requisits establerts. Aquesta avaluació ha de permetre als implicats prendre decisions per continuar, aturar o cancel·lar una activitat, procés, projecte o servei.

Prèviament a la posada en marxa d'un servei, o al tancament d'una fase del cicle de vida, és important assegurar que el servei o la fase, compleix els requisits i estàndards establerts (funcionals, de qualitat, arquitectura, seguretat, entre d'altres).

El CTTI validarà que s'ha donat cobertura als requisits, s'han complert els controls i farà una certificació formal. Serà responsable de:

- Comprovar que totes les parts han completat les fases i els requisits establerts.
- Analitzar el risc de la posada en marxa i incloure les recomanacions necessàries.
- Validar que totes les parts han realitzat la seva aprovació pel desplegament del servei. Si el procés de certificació no finalitza de forma satisfactòria, però les parts han donat la seva aprovació, hauran de signar un document d'acceptació de l'excepció.

4.6.2 Auditoria de Qualitat

El CTTI auditarà que l'adjudicatari vetlla per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories de qualitat:

- **Auditoria de qualitat periòdica/planificada:** el CTTI podrà realitzar auditories de qualitat planificades per verificar el compliment dels requisits de qualitat, de l'oferta de l'adjudicatari i del pla de qualitat.
- **Auditories sobrevingudes:** addicionalment el CTTI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte al servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què el CTTI decideixi la realització d'una auditoria a les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir al CTTI l'accés total, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb les prestacions dels serveis.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per al CTTI.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria les parts revisaran les desviacions i/o observacions detectades, elaborant un pla d'acció. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. El CTTI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

4.7 Gestió mediambiental i gestió d'actius retirats

En matèria de restriccions a la utilització de determinades substàncies perilloses i sobre la gestió dels residus dels productes elèctrics i electrònics, seran d'aplicació la Llei 22/2011, de

28 de juliol, de residus i sòls contaminats, el Reial Decret 219/2013, de 22 de març, sobre restriccions a la utilització de determinades substàncies perilloses en aparells elèctrics i electrònics, i el Reial Decret 110/2015, de 20 de febrer, sobre residus d'aparells.

L'adjudicatari haurà de garantir la retirada i reciclatge de tot aquell material que es doni de baixa o s'hagi de substituir.

Quan es tracti d'actius de la Generalitat l'adjudicatari haurà d'emmagatzemar els productes en magatzems propis mentre realitza el procés de desalineació necessari abans de procedir al reciclatge segons les normatives mediambientals vigents.

Aquells actius que es puguin reutilitzar s'emmagatzemaran per futures peticions i la resta es reciclaran de forma adequada.

4.8 Compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals i coordinació empresarial

L'adjudicatari així com les empreses subcontractades o filials o vinculades, hauran de complir en tot moment, amb les disposicions establertes en la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i reglamentació que la desenvolupa i/o modifica, amb especial atenció al Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel que es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'adjudicatari, les empreses subcontractades així com llurs empreses filials o vinculades, hauran de complir en tot moment amb les normes i procediments establerts pel CTTI.

Amb l'objectiu d'acreditar el compliment dels requisits legals en matèria preventiva, L'adjudicatari facilitarà, mitjançant la Plataforma SG-RED (<https://gencat.sgred.net/>) i en un termini màxim de 10 dies laborables a comptar des del moment en que hagi estat habilitat per accedir a l'esmentada plataforma, tota la documentació sol·licitada pel CTTI d'acord amb el procediment de Coordinació d'Activitats Empresarials en Prevenció de Riscos Laborals.

L'adjudicatari es compromet a mantenir vigent i actualitzada la documentació al llarg de tota la vigència del contracte.

Les conseqüències o penalitats per l'incompliment d'aquesta clàusula i/o per la observació per part del CTTI que L'adjudicatari incorre en infraccions recollides a la secció 2a del Reial Decret Legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social seran les següents:

- En cas d'incompliment s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a la seguretat i salut dels treballadors i empreses concurrents, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cadascuna de les penalitats no podrà excedir el 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.
- En funció de la gravetat dels fets i d'acord a l'establert a l'art. 21 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, l'òrgan de contractació podrà aturar l'activitat i prendre les mesures indicades a l'apartat a) i c), quan escaigui,
- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'autoritat laboral competent en matèria de prevenció de riscos laborals.

4.9 Ús voluntari de sistemes d'intel·ligència artificial

En cas que el licitador proposi en la seva oferta, de manera voluntària i no exigida per aquestes prescripcions tècniques, l'ús de sistemes d'intel·ligència artificial (IA) com a part de la seva solució tècnica, aquest haurà de garantir que:

- Els sistemes d'IA compleixen amb la normativa vigent aplicable, incloent el Reglament (UE) 2024/1689, del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny, pel qual s'estableixen les normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial.
- Es proporciona una descripció clara del sistema d'IA, incloent la seva finalitat, funcionament general i classificació de risc segons la normativa.
- Es garanteix la supervisió humana adequada, la transparència en el funcionament del sistema, la protecció dels drets fonamentals i el respecte a la protecció de dades personals.
- Es facilita, si escau, la documentació tècnica que acrediti el compliment normatiu, com ara certificacions, informes d'avaluació de riscos o auditories.
- En cas que la IA formi part de la solució proposada, caldrà identificar els costos anuals recurrents d'ús d'aquesta IA.

El CTTI podrà requerir aquesta documentació durant la fase d'execució del contracte, i es reserva el dret de limitar o excloure l'ús de sistemes d'IA que no compleixin amb els requisits establerts, així com a publicar la informació necessària, a efectes de transparència, en el Registre públic corresponent.

Així mateix, amb l'objectiu de detectar i compensar possibles biaixos que es puguin produir en el resultat proporcionat per la IA, l'adjudicatari haurà de lliurar un informe estadístic sobre la composició de gènere, edat, perfil professional i llengua materna dels equips de treball que participaran o han participat en l'execució del present contracte. Aquests informes hauran de ser presentats en format agregat i anònim, sense que en cap cas pugui incloure dades personals o informació que permeti la identificació directa o indirecta dels membres dels equips de treball.

5. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

5.1 Objectiu

Es descriu el model d'Acord de Nivell de Servei (en endavant ANS), que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per prestar els serveis requerits de forma satisfactòria a la Generalitat de Catalunya.

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

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

Els indicadors de servei definits pels serveis descrits en aquest document són els següents:

TAX.01: Lliurament dels informes de taxació sol·licitats dins del termini indicat en l'oferta.

L'incompliment del termini de lliurament indicat en l'oferta suposarà l'aplicació de penalitzacions.

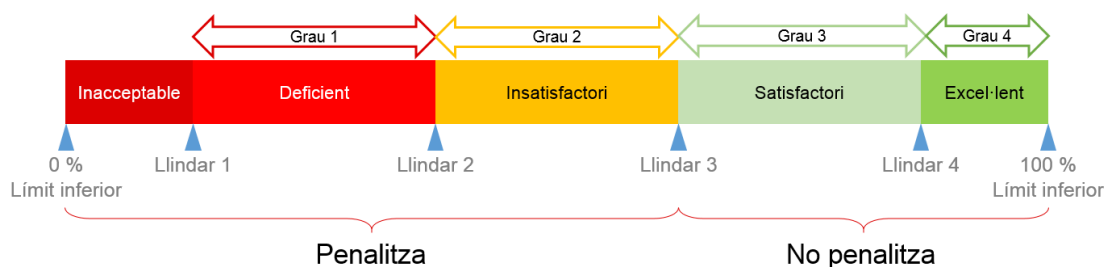
A continuació s'indica com calcular l'indicador i les penalitzacions que se'n derivin:

Codi	Nom	Descripció	Formula de càlcul / Eines	Periodicitat	Llindar de penalització	Càlcul de la penalització	Penalització màxima PPMAX
TAX.01	Retard en el lliurament de taxacions.	Temps de retard dels informes de taxació lliurats amb posterioritat al termini indicat en l'oferta.	El retard en el lliurament (R) es igual al temps de lliurament de la taxació (T) menys termini màxim (Tmàx) indicat en l'oferta expressats en dies laborables: $R = T - Tmàx$	Aplica per cada taxació sol·licitada	0	La penalització aplicada és un 10% del preu unitari de taxació.	50% del preu unitari de taxació (que correspon a 5 dies de retard)

5.2 Característiques dels indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- **Codi.** Identificador únic de l'indicador.
- **Nom.** Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- **Descripció.** Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple, restriccions horàries, tipificació dels incidents, entre d'altres.).
- **Categoria.** Agrupa diferents ANS d'un mateix tipus. Per exemple: Consultes, Gestió de Peticions, Gestió d'incidències, Gestió d'Inventari.
- **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 per a la definició dels trams.** Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigít. Per a cada indicador es definiran 4 llindars de grau. En funció de la banda en què es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



Il·lustració 1 - Llindars de grau per indicador

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

5.3 Relació d'ANS

L'adjudicatari serà la responsable de portar la informació necessària perquè es pugui valorar el grau de compliment dels indicadors indicats.

El proveïdor pot presentar també, una proposta de nous indicadors addicionals per a la revisió, actualització i millora dels esmentats indicadors, i un procés per al monitoratge continu dels seus indicadors. Es pot trobar la relació a l'Annex 1.

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

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

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

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

5.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei

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

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

5.6 Aplicació dels acords de nivell de servei

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, excepte que per causes de força major o circumstàncies excepcionals, i sempre d'acord entre l'adjudicatari i el CTTI, es podrà decidir la no obligatorietat del compliment dels Acords de Nivell de Servei, en alguns o en tots els indicadors.

5.7 Pla de millora en cas d'incompliment reiterat dels ANS

En cas d'incompliment reiterat dels Acords de Nivell de Servei, durant un període de 3 mesos consecutius o 3 mesos alternats en un període de 6 mesos, el proveïdor estarà obligat a presentar un pla de millora del servei amb l'objectiu d'assolir el compliment dels ANS. S'entén com a incompliment dels ANS que un 25% o més dels indicadors de mesura relacionats a *Annex 1* estiguin per sota del llindar 3.

El pla de millora s'haurà de presentar en un termini de 2 setmanes a partir que es compleixi la condició anterior i, un cop validat pel CTTI, s'executarà amb els mitjans propis de l'adjudicatari, sense que aquesta pugui repercutir-ne el cost al CTTI ni dedicar els recursos del servei de forma significativa.

El pla de millora haurà de permetre el compliment dels ANS en un termini màxim de 2 mesos.

La falta de presentació del pla de millora en el termini fixat, o el no compliment dels ANS en el termini màxim indicat, serà causa de resolució del contracte.

6. MODEL DE GOVERNANÇA

6.1 Objectiu

El model de governança TIC de la Generalitat de Catalunya té com a objectiu gestionar de manera eficient i eficaç els recursos TIC disponibles, per tal de garantir el millor servei que doni resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives dels departaments i entitats.

En concret aquest model pretén assolir els següents objectius estratègics principals:

- **Qualitat:** Garantir la qualitat en la prestació de serveis i la satisfacció dels usuaris, segons les necessitats dels diferents departaments i entitats de la Generalitat.
- **Eficiència:** Optimitzar l'ús dels recursos gràcies a la cerca d'eficiències, sinergies i optimització.
- **Innovació:** Transformar i innovar a l'administració d'acord amb l'estratègia transversal de les TIC de la Generalitat i de cada un dels departaments i entitats.
- **Seguretat:** Garantir que tots els serveis TIC prestats incorporen les mesures de seguretat necessàries d'acord a les directrius de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i els equips estan preparats per fer front a possibles incidents de ciberseguretat.
- **Coneixement:** Generar coneixement a partir de la informació gestionada amb les TIC, per donar resposta a les necessitats i a la presa de decisions en l'àmbit del negoci dels departaments i entitats.

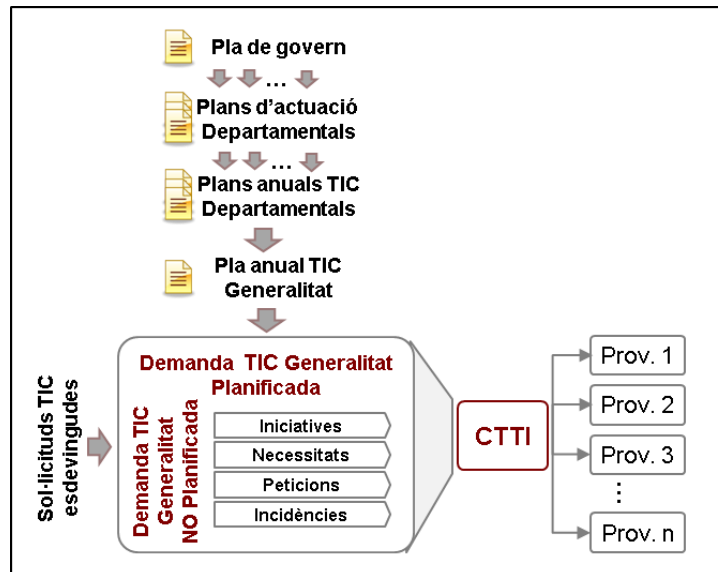
6.2 Abast

El model de prestació de serveis TIC està definit com un escenari multi proveïdor amb externalització de serveis tecnològics. El responsable de l'estratègia i el Govern TIC és el CTTI i el model de governança estableix el model de relació entre els diferents actors implicats (Generalitat, CTTI, i proveïdors). Així, doncs, aquest model de relació estableix les activitats, entrades i sortides dels diferents comitès que el configuren, així com els mecanismes de seguiment per assegurar que la governança es duu a terme de la manera més eficaç i eficient possible.

6.3 Context de serveis

En el model de prestació de serveis TIC, el CTTI és el responsable de canalitzar tota la demanda TIC de la Generalitat, classificar-la, optimitzar-la, prioritzar-la i executar-la mitjançant les empreses homologades.

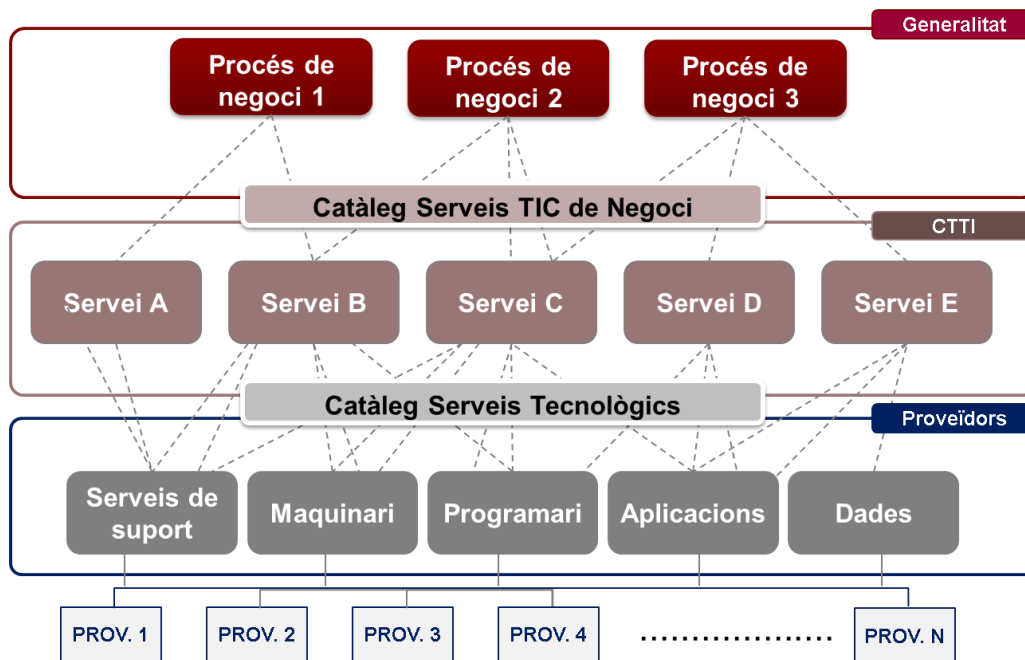
La demanda TIC de la Generalitat, inclou qualsevol sol·licitud TIC i comprèn les següents tipologies:



Il·lustració 2 – Tipologies de sol·licituds

- **Iniciatives:** Són aquelles sol·licituds d'àmbit TIC, les quals el CTTI no pot oferir amb peces ni elements ni serveis tecnològics establerts i contractats. Serien necessitats que ni des del punt de vista estratègic ni tàctic s'havien considerat fins al moment, o que dins del model no són considerades, i per a les quals no hi ha els mecanismes establerts per prestar-les. Conformen el catàleg de serveis en desenvolupament, i un cop desenvolupades poden esdevenir solucions o peticions del catàleg de serveis TIC de negoci.
- **Necessitats:** Són aquelles sol·licituds d'àmbit TIC, que el CTTI pot oferir amb peces, elements i serveis tecnològics, però que, per prestar-les es requereix una interpretació i conceptualització de la necessitat i dels requeriments, i es requereix que es determini quins blocs i elements tecnològics donen resposta. Conformen el catàleg de solucions, que contindrà, per exemple, construir una aplicació que doni resposta a un procés de negoci, afegir una nova funcionalitat a una aplicació existent, dotar de telefonia a un nou edifici Generalitat, entre d'altres.
- **Peticions:** Són aquelles sol·licituds d'àmbit TIC que es poden oferir amb peces, elements i serveis tecnològics, els atributs de les quals estan predefinits i el seu circuit de prestació està automatitzat i, per tant, no requereixen interpretació ni conceptualització. Conformen el catàleg de prestacions, que contindrà, per exemple, un telèfon mòbil, activació del roaming, instal·lació d'un programa ofimàtic, accés a una aplicació, restabliment de contrasenya, entre d'altres.
- **Incidències:** Són aquelles sol·licituds que tenen com a finalitat restaurar la interrupció, degradació, mal funcionament o qualitat d'un servei TIC que està lliurat i inventariat. Per exemple, no puc accedir a l'aplicació, el telèfon no funciona, el PC no arrenca, aquesta aplicació s'ha quedat penjada quan li introdueixo aquestes dades, entre d'altres.

Per donar resposta a aquesta demanda TIC, el CTTI disposarà d'un catàleg de serveis TIC de negoci; que es compondrà de les peces, elements, i serveis tecnològics dels catàlegs de serveis tecnològics dels diferents proveïdors.



Il·lustració 3 – Canalització de la demanda

L'interlocutor de la demanda TIC amb els departaments i entitats és el CTTI, i és el CTTI qui canalitzarà i gestionarà aquesta demanda cap als diferents proveïdors que presten els serveis tecnològics.

Aquesta canalització (gestió de la demanda) es tractarà mitjançant la gestió de projectes (per les iniciatives i necessitats), i la gestió de serveis (per les peticions i incidències). El model de provisió dels serveis tecnològics que conformaran els serveis TIC de negoci es tractarà mitjançant la gestió de l'aprovisionament.

En cas que el proveïdor rebi directament alguna sol·licitud d'iniciativa o necessitat, per part d'un departament o entitat, haurà de ser redireccionada a l'òrgan gestor del CTTI encarregat de la demanda. Per les peticions i incidències, el grau d'automatització determinarà la recepció directa d'aquestes pel proveïdor, mitjançant les eines de suport a la gestió dels serveis del CTTI.

6.4 Model de relació

El model de relació es basa en establir els comitès i el seu funcionament, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució dels serveis descrites en aquest plec. Aquests comitès tindran també com a funció executar els mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

A continuació es concreta el model de relació i estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica dels serveis objecte d'aquesta licitació i que s'emmarquen en el model de governança general.

6.4.1 Nivells del model de relació

Els nivells funcionals del model de relació són el nivell estratègic, el tàctic (visió de negoci i visió tecnològica) i l'operatiu.

Tant l'adjudicatari com el CTTI es comprometen a què les decisions preses en un nivell flueixin al nivell posterior o anterior.

6.4.1.1 Nivell Estratègic

A nivell estratègic, el CTTI i els proveïdors tindran un intercanvi d'experiències i visions sobre l'estat de l'art dels serveis i les tendències d'evolució tecnològica d'aquests.

Els assistents per part de l'adjudicatari als comitès d'aquest nivell hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos de serveis.

El nivell estratègic, des de la perspectiva de l'eix proveïdor, és el nivell màxim de seguiment del contracte i la prestació del servei. Des d'aquest nivell, s'eleva a l'òrgan de contractació les propostes d'actuació en aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.

6.4.1.2 Nivell Tàctic

En aquest nivell es farà un seguiment exhaustiu de l'execució dels serveis tecnològics i de negoci i dels contractes i s'eleva al nivell estratègic aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.

6.4.1.3 Nivell Operatiu

Aquest nivell té com a objectiu l'operació diària del servei segons els procediments desenvolupats i tractar les problemàtiques específiques que afectin el servei prestat.

6.4.2 Òrgans de Gestió (Comitès)

A continuació es descriuen la composició dels diferents comitès entre el CTTI i el proveïdor, així com altres actors de la Generalitat, i el seu funcionament, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució dels serveis descrites en aquest plec. Aquests comitès tindran també com a funció executar els mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

El licitador haurà de fer explícita l'estructura i funcionament dels Comitès de relació i coordinació que siguin precisos per mantenir una interlocució permanent amb els actors involucrats en el procés.

Si així ho estimés convenient, el CTTI podrà exigir canvis en la freqüència de celebració de les reunions, així com sol·licitar reunions extraordinàries de seguiment.

De forma extraordinària, i sota la supervisió del comitè de nivell tàctic, podrà formar-se un equip de treball de caràcter temporal amb objectius específics acordats prèviament.

Tant el proveïdor com el CTTI es comprometran a què les decisions preses en un nivell flueixin al nivell posterior o anterior.

A continuació es descriuen els diferents comitès identificats anteriorment amb la següent estructura a títol enunciatiu, sens perjudici que al llarg de l'execució del servei es puguin ajustar les característiques de cada comitè (Participants, Objectius, Entrades, Sortides, entre d'altres.).

En aquest sentit, el proveïdor haurà d'incorporar als diferents comitès les persones responsables de cada àmbit d'execució en funció dels temes específics a tractar en el comitè.

6.4.2.1 Comitè Estratègic

Format pel responsable de l'empresa adjudicatària i els representants que el CTTI determini, els assistents per part del proveïdor a aquest comitè hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos de serveis.

Títol		
Comitè Estratègic		
Participants mínims	Objectius / Temes	
CTTI	• Marcar les directrius estratègiques del contracte. • Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. • Planificar, prioritzar i revisar les activitats en curs. • Traslladar les directrius estratègiques al nivell inferior. • Mantenir una actitud proactiva en tots els aspectes de la relació, interessant-se pel compliment dels ANS i impulsant, dintre de la seva organització, qualsevol mesura de la qual en pugui resultar una millora continua de la qualitat global del servei. • Fer seguiment del model econòmic. • Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants de seguretat (riscos, incidents del període, projectes en curs). • Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació. • Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal. • Fer el seguiment de les obligacions contractuals. • Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia transversal del CTTI. • Elevar a l'òrgan de contractació les propostes d'actuació en aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.	
• Direcció CTTI • Responsable del contracte (si escau) • Altres assistents (si escau)		
Generalitat		
• Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau)		
Proveïdor • Responsable de compte • Responsable de serveis • Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)		
Entrades		Sortides
• Informes i quadres de comandament del contracte • Actes comitès executius • Decisions a prendre		• Acta (signada entre les parts) • Decisions preses • Propostes a l'Òrgan de Contractació
Periodicitat		
• Semestral o a petició del CTTI.		

Taula 1 - Objectius i participants del comitè estratègic

6.4.2.2 Comitè Executiu

Format pel responsable de compte i de serveis, així com els representants que el CTTI determini.

Títol		
Comitè Executiu		
Participants mínims	Objectius / Temes	
CTTI	• Marcar les directrius tàctiques del contracte. • Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. • Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants de seguretat (riscos, incidents del període, projectes en curs). • Informar i proposar al comitè estratègic les possibles modificacions del contracte que s'hagin de dur a terme. • Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord amb els acords de nivells de servei definits. • Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les al comitè estratègic. • Acordar els quadres de comandament del contracte. • Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord amb els acords de nivells de servei definits. • Traslladar les directrius tàctiques al nivell operatiu. • Planificar, prioritzar i revisar les activitats. • Fer el seguiment de les obligacions contractuals i del model econòmic del contracte. • Desenvolupar propostes d'innovació en línia amb l'estratègia transversal del CTTI.	
• Responsable del seguiment del contracte • Responsable del servei • Altres assistents (si escau)		
Generalitat		
• Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau)		
Proveïdor		
• Responsable de compte • Responsables de serveis • Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)		
Entrades		Sortides
• Informes i quadres de comandament de seguiment del servei • Actes comitès operatius • Actes comitès operatius de seguretat. • Decisions a prendre		• Acta (signada entre les parts). • Decisions preses. • Propostes al comitè estratègic
Periodicitat		
• Trimestral o a petició del CTTI.		

Taula 2 - Objectius i participants del comitè executiu

6.4.2.3 Comitè Operatiu

La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui mensual, però aquest termini es podrà modificar d'acord amb les necessitats del servei.

Títol		
Comitè Operatiu		
Participants mínims	Objectius / Temes	
CTTI	- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord amb els ANS. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Realitzar el seguiment de l'operació diària del servei, i verificar la correcta gestió de peticions, canvis, problemes i incidents. - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament dels serveis. - Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en els serveis. - Escalat de possibles millores detectades en el servei. - Tractament de les problemàtiques específiques. - Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia i necessitat de negoci del departament o entitat.	
- Responsable de servei - Responsable del seguiment del contracte (si escau) - Altres assistents (si escau)		
Proveïdor		
- Responsables de serveis - Responsables operatius del servei		
Entrades		Sortides
- Informes operatius de seguiment del servei - Anàlisi i propostes de millora - Decisions a prendre		- Acta amb decisions preses. - Propostes al comitè executiu. - Nous procediments operatius.
Periodicitat		
Mensual o a petició del CTTI.		

Taula 3 - Objectius i participants del comitè operatiu

6.4.2.4 Comitè Operatiu de Seguretat

Aquest comitè operatiu transversal de seguretat tindrà una periodicitat anual, però aquest termini es podrà modificar d'acord amb les necessitats del servei.

Títol	
Comitè Operatiu de Seguretat	
Participants	Objectius / Temes
CTTI	- Realitzar el seguiment de l'operació i governança de la seguretat per part del proveïdor: - Grau d'adequació al model de seguretat que ha d'implementar el proveïdor perquè s'adeqüi al model de Ciberseguretat. - Eficiència en la gestió de vulnerabilitats dels serveis, fent focus en les vulnerabilitats crítiques. - Excepcions de seguretat: volum, criticitat, controls compensatoris a aplicar, entre d'altres. - Incidents de seguretat del període. Revisió i gestió de millores associades. - Nivells de Servei de Seguretat del proveïdor (ANS). - Seguiment de l'estat de seguretat dels projectes en curs: evolutius, correctius, entre d'altres. - Escalat de problemes - Tractament de les problemàtiques específiques
- Responsable de serveis - Responsable del seguiment del contracte (si escau) - Altres assistents (si escau)	
Generalitat	
Responsable risc tecnològic de seguretat de l'Agència de Ciberseguretat	
Proveïdor	
- Responsable de seguretat del proveïdor (RSP) - Altre personal operatiu	
Entrades	Sortides
- Informes d'estat de la seguretat. - Anàlisi i propostes de millora. - Decisions a prendre.	- Acta amb decisions preses. - Propostes al comitè executiu
Periodicitat	
- A petició del CTTI o l'ACC.	

Taula 4 - Objectius i participants del comitè operatiu de seguretat

6.4.3 Estructura de responsabilitats

En aquest apartat s'indiquen els rols que participaran en els diferents comitès amb les funcions i responsabilitats específiques pels serveis objecte d'aquesta licitació.

L'empresa licitadora haurà de presentar un esquema organitzatiu correctament dimensionat que asseguri la cobertura del servei requerit.

Tot seguit s'identifiquen els rols responsables del proveïdor per a l'assegurament del compliment de les condicions d'execució.

6.4.3.1 Responsable de compte

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

Entre les seves responsabilitats es destaquen:

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

6.4.3.2 Responsables de serveis

El proveïdor assignarà un responsable per cadascun dels serveis prestats tenint en compte els eixos del model de relació. Per tal de garantir l'assoliment de l'objectiu del model de disposar d'un servei totalment alineat a les necessitats dels diferents departaments i entitats, en el cas que el servei requereixi incorporar l'eix de relació d'àmbit departamental del model de relació, el proveïdor haurà d'assignar un responsable de servei específicament a cada departament o entitat al que presti servei. Haurà també d'assignar un responsable del servei des de la perspectiva transversal d'aquest. Les seves principals responsabilitats són:

- La gestió i seguiment diari del servei, així com la resolució de conflictes i redimensionament temporal o permanent d'aquest.
- Manteniment del registre de l'evolució del servei per a posteriorment poder elaborar els informes de servei i justificar el compliment dels ANS.
- Seguiment i control dels recursos assignats als serveis.
- Analitzar qualsevol desviació i situacions de gravetat dins la qualitat, terminis o abast del servei.
- A nivell transversal, realitzar el control de costos, l'estimació d'esforços i el seu seguiment.
- A nivell transversal, analitzar les modificacions en abast i cost del servei que es puguin derivar i interpretar aquestes modificacions respecte dels contractes vigents. En cas que no impliquin una modificació contractual, ser el garant de formalitzar i implementar internament a la seva organització els acords presos.
- Assegurar la bona col·laboració entre les diferents empreses homologades amb qui s'han de relacionar per tal de millorar el servei de negoci final.

6.4.3.3 Responsable de control de gestió

És la figura que consolidarà i aportarà al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada d'acord amb el coneixement del model), que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida del contracte. Serà el responsable que el CTTI rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'empresa homologada.

6.4.3.4 Responsable jurídic

Serà l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídica-legal per tots els serveis/contractes prestats per l'empresa homologada. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte als contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuals.

6.4.3.5 Responsable de facturació

Haurà de facilitar la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació. Vetllarà i assegurarà que el proveïdor:

- Facilita la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI.
- Presenta la factura, i el detall per cada element / concepte dels imports facturats, adequant-se als següents criteris:
 - Detall complet de tots els elements de cost facturats, identificant les unitats mínimes de cost.
 - Tipificació i codificació dels elements de cost facturats.
 - El format de codificació i criteris de tipificació es validaran de forma conjunta.
- Col·labora en el procés de la conciliació.

6.4.3.6 Responsable de qualitat

Serà responsable de:

- Assegurar l'existència d'un pla de qualitat pels projectes, serveis i aplicacions.
- L'assegurament de la qualitat.
- La verificació de l'execució del control de la qualitat.

6.4.3.7 Responsable de seguretat i continuïtat

Aquest responsable és únic per proveïdor, i és la figura de referència pel que fa a ciberseguretat per tots els contractes entre el CTTI i el proveïdor. Ha de liderar i garantir que els serveis prestats pel proveïdor assoleixen els requeriments de seguretat sol·licitats. Serà responsable de:

- Actuar com a enllaç entre el proveïdor i els diferents agents implicats (CTTI, Agència de Ciberseguretat, oficina QA de ciberseguretat) quan es tractin temes de seguretat.
- Garantir, liderar i impulsar el compliment del marc normatiu de seguretat de la Generalitat de Catalunya dins la seva organització, assegurant la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives, i jurídiques); així com les directrius en matèria de seguretat definides per l'Agència de Ciberseguretat.

- Coordinar reunions de seguiment periòdiques amb CTTI i l'Agència de Ciberseguretat per informar del grau d'adequació dels serveis al model de seguretat de la Generalitat de Catalunya, identificar-ne els riscos més rellevants i proposar plans d'acció per la seva mitigació.
- Que tot el personal de l'empresa homologada que prestarà serveis al CTTI i la Generalitat, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat, focalitzant-se en el marc normatiu de la Generalitat i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.
- Assegurar la informació regular al CTTI, Oficina QA de ciberseguretat i a l'Agència de Ciberseguretat segons els terminis marcats, de tot el relacionat amb la seguretat (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, entre d'altres.).
- Assegurar que tot el personal del proveïdor que hagi de tractar dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible o superior signin un Acord de Confidencialitat Individual. El CTTI i l'Agència de Ciberseguretat podran auditar aquest aspecte.
- Coordinació operativa amb l'equip de resposta a incidents i amb el SOC de l'Agència de Ciberseguretat davant incidents o possibles amenaces de ciberseguretat (lliurament d'evidències per la gestió i investigació d'incidents de seguretat, suport per l'aplicació ràpida de mesures de protecció i contenció davant amenaces o ciberincidents, disposar d'informació vinculada al dispositiu, entre d'altres.).
- Utilitzar el Portal de Seguretat de forma regular per fer el seguiment de tota la informació vinculada a la seguretat dels actius de la Generalitat de Catalunya.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels plans de continuïtat i disponibilitat acordats amb el CTTI i l'Agència de Ciberseguretat.
- Garantir l'execució de proves de recuperació de desastres dels serveis objecte del contracte, de forma coordinada amb el CTTI i l'Agència de Ciberseguretat.
- Coordinar tot l'àmbit formatiu en ciberseguretat, tant les sessions formatives que s'impartiran conjuntament amb l'Agència de Ciberseguretat, com les tasques de conscienciació/formació que els tècnics hauran de traslladar als usuaris finals (recomanacions, píndoles, vídeos formatius, entre d'altres.).
- Garantir l'execució de proves de recuperació de còpies de seguretat per validar-ne la correcta execució.
- Assegurar la informació regular segons els terminis marcats, del relacionat amb la Continuïtat i Disponibilitat (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, entre d'altres.).
- Facilitar els indicadors que es considerin oportuns per garantir els nivells de seguretat que estableixi l'Agència de Ciberseguretat i CTTI.