

ANNEX I DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE ESPECÍFIC DE **L'OFICINA PER A LA PREPARACIÓ DE SERVEIS** 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-2026-131

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
1.1. Objecte	3
1.2. Descripció del servei.....	3
1.2.1. Dissenyar el model d'operació dels serveis	4
1.2.2. Preparar l'operació dels serveis genèrics	5
1.2.3. Preparar l'operació dels serveis crítics.....	7
1.2.4. Coordinació i millora	8
1.2.5. Funcions comunes.....	9
2. SITUACIÓ ACTUAL	12
3. FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	13
4. RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS	14
5. EQUIP DE TREBALL	15
6. EINES I LLICÈNCIES	17
7. HORARI DEL SERVEI.....	18
8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS DELS CONTRACTES ESPECÍFICS	19

1. ABAST DEL SERVEI

1.1. Objecte

L'objecte de la licitació és la prestació del servei d'una oficina per al suport al govern del procés de gestió TIC: "Preparar el servei" que garanteix que l'entrada dels serveis contractats pel CTTI a l'operació es faci seguint els procediments i amb els criteris de qualitat que estableix el CTTI.

Les tasques requerides per l'objecte d'aquesta licitació formen part dels següents serveis i activitats del Sistema Dinàmic d'Adquisicions amb codi expedient CTTI-2025-96, concretament als de la Categoria E - Suport als processos de gestió operativa de Solucions TIC:

- **Servei de suport al govern dels processos de gestió TIC.**

1.2. Descripció del servei

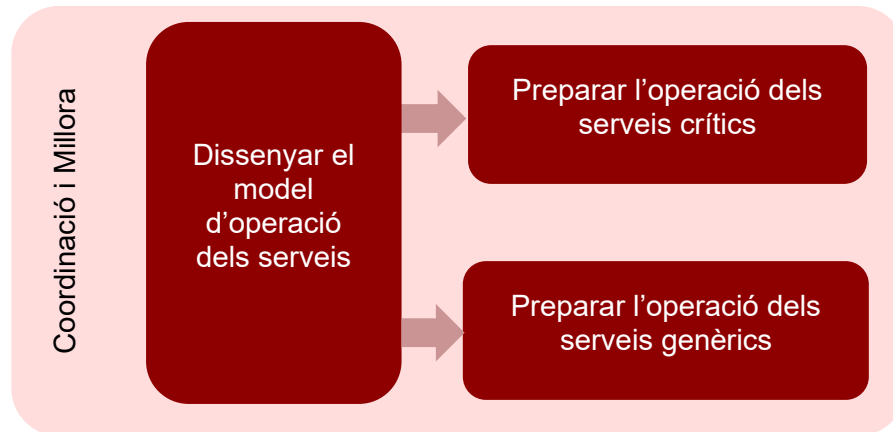
Preparar el Servei agrupa les activitats necessàries davant de l'activació d'un nou servei o solució TIC, una modificació substancial o una baixa, per assegurar la seva correcta operació i explotació amb la qualitat esperada, seguint els procediments i instruccions operatives establerts pel CTTI.

La preparació dels serveis també s'encarrega de les activitats relacionades amb la incorporació de nous proveïdors i clients/entitats a la prestació de serveis. A partir d'ara qualsevol d'aquests elements s'englobarà sota el concepte "Solució TIC".

En aquest servei es determina i defineix el "model de gestió" de les Solucions TIC: com es gestionaran les incidències, les peticions dels usuaris, els canvis i altres activitats de gestió, com es configuraran les eines per donar resposta i quina documentació requeriran els diferents equips que hi interaccionen com, per exemple, el Suport a l'Usuari o el Centre de Control en cas d'un servei sota la seva responsabilitat.

El servei de suport al govern del procés de "Preparar el Servei" es dividirà en 4 blocs:

- Dissenyar el model d'operació dels serveis
- Preparar l'operació dels serveis crítics
- Preparar l'operació dels serveis genèrics
- Coordinar i assegurar la millora contínua



El detall de les funcions a desenvolupar es detalla a continuació.

1.2.1. Dissenyar el model d'operació dels serveis

Les tasques específiques més rellevants que s'han de portar a terme són:

Participació en totes les Fases del Cicle de vida de les Solucions TIC

Definir des del disseny, el futur servei a prestar un cop la Solució TIC estigui en producció. Algunes de les tasques a realitzar són:

- Establir nivells de col·laboració en fases preliminars del cicle de vida de les Solucions TIC (disseny i implementació) per assegurar que el disseny inclou tots els processos de gestió amb els estàndards de qualitat de gestió de servei establerts pel CTTI.
- Avançar la validació del model de gestió proposat i si, fos necessari, definir desenvolupaments en les eines de gestió: nous formularis, models de CMDB específics, etc.
- Verificar que els requeriments per la gestió del servei estan presents en la Fase de Disseny, i estaran disponibles des del primer dia que sigui necessari activar el servei als usuaris.
- Acompanyar als gestors en la Fase de Integració, per assegurar es completa tota la informació necessària abans de iniciar el Procés de Preparar el Servei: Sondes de Monitoratge, CMDB, etc.

Definició dels models de gestió:

Quan el model de gestió no s'adapta a cap dels models prèviament definits. Algunes de les tasques a realitzar són:

- Dissenyar i proposar un nou model de gestió o l'adaptació d'un existent.

- Revisar amb el Responsable del Servei o Solució TIC i amb tots els grups involucrats en l'operació i el manteniment del Servei o Solució, el model de gestió proposat i acordar el model final i les dates de disponibilitat.
- El model de gestió ha de incloure els Processos d'Incidències, Peticions, Canvis i Desplegaments, Problemes, Inventari, Monitoratge, Gestió com servei Crític (si aplica), Reporting, Gestió de Nivell de Servei, i altres que el CTTI determini.
- Mantenir actualitzats als grups d'interès i informar dels acords. Alguns dels grups responsables de la gestió del servei són: SAU, Gestió de Aplicacions, Responsable de Solució, Responsable de Servei, Responsables de l'àmbit on s'implementa el Servei, proveïdors mantenidors del servei, Responsables del Centre de Control, etc.
- Aixecar riscos sobre els models de gestió que es desviïn substancialment dels estàndards o que impliquin adaptacions amb cost important.

Auditar la gestió del Servei després de l'activació

Un cop els models de gestió s'han definit i aplicat, cal revisar si serveixen a l'objectiu establert i si s'estan seguint, de forma correcta, per part dels equips involucrats. Algunes de les tasques a realitzar són:

- Definir i executar auditories per detectar millores en la gestió dels serveis, revisant extrem a extrem els processos de gestió del servei: experiència d'usuari, SAU, proveïdors, Centre de Control, Responsable de Servei, Monitoratge, Reporting, etc..
- Registrar i analitzar les millores amb tots els implicats i acordar la implantació de les mateixes.
- Avaluar el resultat obtingut.

Gestió eines pròpies

La gestió del servei es fa amb diferent eines que es gestionen des d'aquesta oficina. Actualment aquesta gestió es fa bàsicament des de JIRA però està en construcció una nova eina de suport.

La gestió d'aquestes eines inclou l'administració i parametrització, el suport als usuaris en incidències i consultes i la gestió amb els integradors (el manteniment evolutiu recau en altres proveïdors) de l'incidental, peticions, evolució i millora.

1.2.2. Preparar l'operació dels serveis genèrics

En aquest bloc, s'implanten els models de gestió ja definits i acordats seguint les instruccions i procediments establerts. Les tasques específiques més rellevants que s'han de portar a terme són:

Anàlisi de requeriments:

- Recollir la necessitat de posar en producció un nou servei (igualmente una modificació i/o baixa), avaluar l'aplicació d'algun dels estàndards establerts i proposar el model de gestió que millor s'ajusti al servei. En cas que no es pugui aplicar cap dels models de gestió vigents, s'elevant a l'equip de disseny del servei per a la seva definició.
- Identificar les dates clau per al negoci que poden condicionar l'entrada en producció i l'inici del servei.
- Planificar les tasques a executar.

Implementació del model de gestió:

Detallar les tasques i informació que han de completar els diferents grups, segons el model l'establert.

- Recollir la informació generada, verificar-la i distribuir-la als grups corresponents.
- Realitzar el seguiment de les fites segons el calendari establert i escalat de riscos.
- Donar el suport necessari fins que es finalitzin totes les tasques acordades, per exemple, organitzar formacions en la gestió del servei, acompanyar a nous usuaris o proveïdors en el coneixement dels processos i en l'ús de les eines corporatives, etc.
- Obtenir l'aprovació dels responsables que es considerin obligatoris en cada cas.

Activació i comunicació:

- Publicar el model de gestió en les eines corresponents.
- Comunicar a tots els implicats l'activació del servei i l'inici de l'operació del servei.

Seguiment del model de gestió:

- En la fase d'operació, un cop el servei o Solució TIC ja és operatiu, revisar amb tots els implicats si el model de gestió acordat s'ha de corregir o ampliar.

Tasques de backoffice:

- Informar correcta i periòdicament les eines de suport del procés: gestor documental, seguiment de tasques, etc.
- Elaborar Informes de seguiment mensuals/anuals amb l'evolució del procés

1.2.3. Preparar l'operació dels serveis crítics

En el cas que una Solució TIC sigui considerada crítica o important per al CTTI, a banda de les tasques anteriors (poden ser de disseny o estàndards) es desencadenen tasques addicionals que impacten sobre el model de gestió a definir. Algunes de les tasques específiques més rellevants que s'han de portar a terme són:

Preparar l'operació del servei al Centre de Control

Aquest procés és primordial per garantir que el servei s'operarà amb les màximes garanties de qualitat al Centre de Control. Algunes de les tasques a realitzar són:

- Validar la informació necessària per a operar el servei des del Centre de Control (escalats, contactes, horaris, etc) i per part del proveïdor de la Solució TIC.
- Preparar la documentació de referència: mapes conceptuals, operatives específiques i altres que siguin necessàries per poder incorporar la Solució TIC amb les màximes garanties.
- Documentar i realitzar els procediments de les operatives del Centre de Control fora dels estàndards.
- Realitzar formacions/presentacions del servei per garantir la correcta operació.
- Actualització del repositori d'informació compartida entre tots els implicats.
- Modelats de les Solucions TIC rellevants i el seu manteniment.

Preparar l'observabilitat del servei

En el cas de Solucions TIC crítiques o importants es defineixen mecanismes de monitoratge i observabilitat que permeten avançar la gestió de possibles mal funcionaments (sondes, alertes, etc.). Tot i que la implementació a les eines la realitza un equip específic, des de Preparar el Servei s'ha gestionat i garantit que es construeix l'observabilitat que correspongui amb els proveïdors i responsables. Algunes de les tasques a realitzar són:

- Assegurar que els estàndards d'Observabilitat definits són implantats en les Solucions TIC que s'incorporen al servei i, de manera específica, en els serveis crítics.
- En el cas de Solucions TIC que generen un nou estàndard de serveis a operar, des de Preparar el Servei s'activaran els mecanismes per definir-los amb el servei d'Observabilitat i fent partícip a l'equip de Disseny del Servei.

1.2.4. Coordinació i millora

Definició dels nivells de compliment requerits per a l'activació d'un nou servei

- Definir els estàndards de qualitat i el nivell de risc associat al seu compliment en relació a l'activació d'un servei o Solució TIC en producció. Aquests estàndards de qualitat, límits i nivells de risc es parametraran segons la rellevància i importància del servei, per assegurar que la seva activació disposi de totes les garanties. Per exemple: no realitzar una activació si no hi ha servei 24x7 en un servei important o crític, o si les sondes no cobreixen tota l'observabilitat necessària, demanar un "pilot de gestió" previ si les operatives amb els usuaris són complexes o si intervenen nous proveïdors o grups de gestió, demanar reformular l'arquitectura de mòduls per facilitar la gestió, i altres gestions relacionades.

El risc resultant de l'informe proporcionarà una classificació del "nivell d'activació assolit" pel servei. Per exemple: òptim, amb limitacions, no com a crític, no activat si no és per necessitat de negoci, etc.

- Definir els indicadors de qualitat del procés. Dissenyar indicadors del nivell de Servei del Procés de Preparar el Servei, per obtenir una visió detallada de l'eficiència, la qualitat i el resultat del procés. Per exemple: Qualitat en la parametrització d'eines, difusió de la informació correctament i en temps, evolució del temps de preparació en funció de la complexitat del servei, etc.
- Definir les plantilles, automatitzacions, eines. Definir plantilles de recollida de dades per facilitar la incorporació de serveis.
- Impulsar les automatitzacions: ingesta de la informació, configuracions, comunicacions, etc
- Definir els requeriments funcionals de les eines de suport que requereixi el servei.

Millora continua del Procés de Preparar el Servei

Analitzar periòdicament totes les àrees que abasta el procés i proposar millores. Per exemple: analitzar amb els diferents grups de gestió si s'han d'afegir tasques de validació, automatització de tasques, millora de la eficiència, qualitat de la difusió dels models de gestió, etc. Ha de permetre l'actualització i modernització del procés en base a les necessitats de l'entorn.

1.2.5. Funcions comunes

Gestió de sol·licituds:

- Atendre les sol·licituds del servei, seguint les instruccions operatives del CTTI, solucionant les pròpies en el temps establert i gestionant amb tercers les que correspongui fent seguiment i liderant la seva gestió.

Model de relació:

L'adjudicatari requereix un alt nivell d'interlocució i relació amb el CTTI i amb altres proveïdors del servei:

- Establir un model de relació acordat amb el CTTI amb els proveïdors de serveis.
- Establir un model de relació amb els diferents rols del CTTI necessari per a la prestació del servei.

Documentació:

- Mantenir actualitzades les instruccions operatives, els procediments dels processos, els documents de referència, manuals, plantilles, fluxos, etc, seguint les instruccions, metodologia i eines del CTTI.
- Mantenir en eines del CTTI tota la documentació que sigui la referència de coneixement per a tota l'oficina (procediments i instruccions operatives, accions planificades, documentació dels serveis, manuals de les eines ...).
- Construir i mantenir el catàleg de serveis propi.
- Exigir la documentació necessària en relació als serveis objecte prestats per tercers.
- Implementació de mecanismes i polítiques de revisió de la documentació.
- Implementació de mecanismes àgils de consulta de la documentació (confluence, chatbot, IA, etc).

Seguiment del propi servei:

- Generar els informes periòdics amb els indicadors de servei necessaris: activitat del servei, identificació de millores, incidències destacables del període, riscos, iniciatives destacables, planificacions, grau de compliment dels ANS del contracte, etc.
- Generar els informes amb requeriments específics que siguin necessaris pel seguiment d'iniciatives concretes.

Seguretat:

- Garantir que tot el personal sigui conscienciat i rebi formació del marc normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.

Equip adscrit:

- Vetllar per la cohesió interna de l'equip i l'estreta col·laboració amb els integrants i responsables de la resta de centres de suport del CTTI, i els equips implicats en el procés, servei i àmbit.
- Gestionar els recursos establint un pla de formació permanent, metodològic i tècnic quant a l'ús de les eines, metodologies, estàndards ... necessàries per a la prestació del servei i al coneixement dels sistemes de la Generalitat de Catalunya
- Disposar d'un pla de formació de l'equip adscrit que estigui alineat amb els serveis a prestar, la continuïtat del servei i a la seva evolució i aprovat pel CTTI.

Millora contínua del servei:

- Proposar millores a les eines i a les operatives per obtenir més eficiència i eficàcia en tot el procés (lliçons apreses de l'activitat diària, etc).
- Analitzar de manera continuada els processos, procediments, eines i serveis objecte del contracte. Identificar problemàtiques, noves necessitats, i aspectes a millorar de forma proactiva i reactiva.
- Presentar propostes de millora amb el seu corresponent anàlisi cost/benefici, la seva corresponent valoració quantitativa i qualitativa. Planificar i prioritzar les accions de millora tenint en compte l'impacte que aquestes ocasionin, i valorar el resultat de la implementació d'aquestes.

Evolució de les eines:

Els sistemes propis evolucionen incorporant nous desenvolupaments i funcionalitats propis, per actualitzacions de fabricants, per migracions de sistemes o per adopció de nous sistemes o plataformes que afectin als serveis. L'adjudicatari haurà de realitzar les activitats de col·laboració i adaptació que pertocin per realitzar les tasques objecte d'aquest plec.

- Seguiment de tot el cicle de vida dels evolutius: donar suport al disseny funcional i tècnic dels desenvolupaments sobre les eines del CTTI, des de la recollida de necessitats dels usuaris o pròpies, documentar aquests requeriments i els evolutius, gestionar el seu desenvolupament i realitzar les proves d'acceptació finals.

- Fer el seguiment dels evolutius dins les eines proporcionades pel CTTI: organitzar els sprints, definir els requeriments detallats.
- Anàlisi inicial de les implicacions de migracions i actualitzacions sobre les eines i QC/Informes implantats.
- Participar en els canvis de versió, actualitzacions o migracions de les eines realitzant les adaptacions necessàries, identificant requeriments i especificacions, planificar i executar les validacions que es requereixin, participar en suports específics i tot el que es requereixi per garantir el servei i millorar-lo.
- Reportar a l'integrador/fabricant les necessitats d'evolució de les eines.
- Participar en el full de ruta de les eines del servei, aprofundir en el coneixement de les funcionalitats per aprofitar el potencial de les mateixes.
- Analitzar eines de mercat per evolucionar la capacitat dels serveis amb noves tecnologies: IA, automatització, visualitzacions, connectors, planificadors, apps, big data, ML, etc
- Comunicar als usuaris les modificacions que se'n derivin i gestionar el canvi.

Dinamitzar i potenciar l'ús del procés i les eines

- Construir i mantenir la documentació del procés i ús de les eines i Quadres de Comandament/Informes i suport per a formacions
- Analitzar l'ús d'eines i Quadres de Comandament/Informes: accessos, destinataris, format, missatge objectiu, freqüència, etc.
- Dinamitzar amb plans d'informació i comunicació l'ús del procés i les eines
- Donar suport i realitzar formacions als usuaris en l'ús del procés, les eines i la informació.
- Gestionar els canals de comunicació dels usuaris amb el servei (bústies, canals Teams, etc).
- Actualitzar les novetats als usuaris de manera periòdica amb ús de mitjans atractius (banners, tríptics, infografies, etc).

Qualitat de la informació

- Aplicar auditories i mecanismes de control necessaris que garanteixin l'accessibilitat, disponibilitat, completesa i fiabilitat de les dades i la informació.
- Facilitar dades relatives al procés amb veracitat i qualitat.
- Estandarditzar i automatitzar formats i processos per minimitzar errors.

Suport a iniciatives de transformació i evolució del CTTI

L'adjudicatari haurà de prestar suport a les iniciatives de transformació i evolució de les eines i serveis del CTTI amb la finalitat d'assegurar un alineament coherent amb l'estratègia, criteris i models definits pel CTTI durant la durada del contracte.

L'adjudicatari haurà de col·laborar en aquestes iniciatives impulsades pel CTTI, pels òrgans competents, o les empreses en les que el CTTI delegui aquestes funcions, que incideixin en les eines i/o serveis objecte de la present licitació, entre d'altres:

- l'evolució funcional i operativa de les eines existents així com noves tecnologies.
- l'alineament del servei amb els estàndards i criteris corporatius.
- la coherència dels models del servei.
- Donar suport a la coordinació entre els diferents actors implicats en el procés.
- Facilitar informació rellevant per al seguiment del servei.
- Participar en els espais de coordinació, seguiment i governança que s'estableixin en relació al servei.
- Col·laborar en l'anàlisi d'impacte de les iniciatives d'evolució dels serveis.
- Proposar millores en els processos, configuracions operatives i criteris.
- Facilitar la interoperabilitat de les eines pròpies amb plataformes o serveis externs.
- Automatitzar i integrar en línia amb les iniciatives del CTTI
- Aplicar els elements d'IA que es requereixin alineats amb l'estratègia i normativa del CTTI

En general, es requereix suport a qualsevol iniciativa de transformació i evolució tecnològica o de procés que el CTTI abordi al llarg de la durada del contracte, aplicant les directrius, criteris operatius, estàndards i instruccions que estableixi el CTTI, o l'empresa o entitat que aquest determini

Les actuacions descrites en aquest apartat s'entenen incloses dins l'objecte del contracte i no tenen la consideració de modificació contractual, en la mesura que es limiten a l'objecte del mateix.

2. SITUACIÓ ACTUAL

A continuació es detalla la situació actual i context del servei licitat, així com algunes volumetries relatives al servei.

La Direcció Executiva de Governança Digital té la missió d'assegurar la correcta provisió dels serveis i per tant és necessari que la seva incorporació i configuració a les eines estigui alineada amb els models de gestió estàndards del CTTI.

Actualment al CTTI aquest servei es presta per una oficina externa que centralitza les funcions anomenada "Preparar el Servei".

El número de peticions gestionades per l'actual oficina ha estat d'unes 730 al 2025. Aquest volum incorpora consultes, tasques de poc abast com poden ser petites actualitzacions a les eines, baixes, etc així com incorporació de serveis més complexos. Com a referència l'equip actual el componen unes 8 persones.

En referència a les eines de suport del propi servei, en l'actualitat hi ha en curs una iniciativa important per a implantar una eina específica que permetrà simplificar les tasques manuals i facilitar el seguiment del servei i que també incorporará mecanismes per a l'automatització de tasques senzilles.

És per aquest motiu que els perfils que es requereixen en la present licitació i que es detallaran posteriorment han de tenir altes capacitats de gestió ja que les tasques més manuals quedaran reduïdes en gran mesura amb aquesta nova eina.

A banda d'aquesta eina pròpia del servei, cal tenir en compte, com es detalla al llarg del document, que l'ecosistema d'eines i serveis del CTTI està en constant evolució i es requereix que el servei evolucioni paral·lelament i amb acompanyament per part de l'adjudicatari per executar les adaptacions necessàries que garanteixin la continuïtat i millora del servei requerit.

3. FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Aquesta licitació dona continuïtat a l'oficina actual i per tant l'adjudicatari del contracte específic ha de desenvolupar les activitats necessàries per assumir el coneixement del servei que s'estigui prestant amb l'objectiu de garantir-ne la continuïtat, minimitzant l'afectació en el servei..

Les fases de la prestació identificades són les que s'especifiquen a l'Annex de "Condicions d'execució generals dels contractes específics" amb els següents terminis:

La transició s'estendrà durant un màxim de **2 mesos** des de la data d'inici del contracte.

Durant la transició es duran a terme les següents activitats:

- Transferència:
Aquesta fase durarà 1 mes des de la data d'inici del nou contracte.
- Prestació en transició:
Aquesta fase durarà 1 mes.

La devolució del servei es comunicarà per part del CTTI amb suficient antelació per planificar l'execució del pla de devolució. El CTTI concretarà la durada prevista d'aquesta fase.

4. RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS

Els lliurables mínims requerits per a cada fase:

▪ Assumpció del servei (Transició):

- Definició de l'equip, model d'organització i relació entre els diferents actors que conformen el servei.
- Definició del model de servei que es proposa per aquesta situació desitjada.
- Identificació de riscos i mitigacions proposades en l'assumpció del servei
- Identificació de reptes estratègics i oportunitats de millora
- Formalització de l'assumpció del servei

▪ Execució del servei:

Els següents lliurables s'actualitzaran mensualment:

- Informes de seguiment servei
- Equip de treball i perfils
- Pla de formació de l'equip
- Catàleg del servei
- Guies i procediments operatius
- Documentació del servei
- Iniciatives: projectes, millores, etc
 - Descripció de la iniciativa.
 - Beneficis esperats en abordar aquesta iniciativa.
 - Planificació i terminis estimats d'execució.
 - Gestió del canvi (comunicació i formació).
 - Anàlisi de riscos
- Resultats d'auditories de qualitat
- Estat del servei: càrregues, incidències rellevants, etc (diari)

▪ Devolució del servei:

- Pla de devolució del servei
- Formalització de la devolució del servei al nou proveïdor

En general, qualsevol aspecte relacionat amb el servei ha d'estar documentat i actualitzat.

5. EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari haurà de dimensionar i organitzar l'equip de treball que asseguri la implementació dels serveis requerits.

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

Servei	Perfil	FTEs
Transversal	Responsable del Servei	1
Dissenyar el model d'operació dels serveis	Consultor Sènior	4
Preparar l'operació dels serveis crítics	Consultor Sènior	3
Preparar l'operació dels serveis genèrics	Consultor	3
		11

Aquest equip es considera de referència i l'adjudicatari podrà proposar enfocaments diferents quant a la distribució i el repartiment de funcions en la fase d'Assumpció del Servei. La implementació de les propostes s'han d'acordar amb el CTTI.

A banda de les tasques pròpies del servei que l'adjudicatari assignarà als membres de l'equip i que podrà balancejar segons necessitats, es descriuen alguns aspectes en quant a les habilitats requerides segons els perfils:

- **Responsable del Servei**
 - Interlocució amb els responsables del CTTI, mantenir una comunicació constant i informar sobre l'estat del servei, riscos i avenços. Amb visió global i transversal.
 - Gestionar els riscos del servei.
 - Responsable que el servei es realitzi en temps i forma i garantir-ne la qualitat
 - Realitzarà funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació del servei.
 - Assegurar la col·laboració amb les empreses adjudicatàries d'altres contractes amb qui s'ha de relacionar per tal de millorar el servei prestat.
 - 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.
 - Aportar coneixement en els models de gestió definits i implantar mecanismes eficients per proporcionar aquest coneixement a l'equip.
 - Vetllar per la cohesió interna de l'equip i l'estreta col·laboració amb els integrants i responsables de la resta de serveis de suport al CTTI, i els equips implicats en el procés, servei i àmbit.
 - Gestionar els recursos establint un pla de formació permanent, metodològic i tècnic quant a l'ús de les eines, metodologies, estàndards necessàries per a la prestació del servei i al coneixement dels sistemes de la Generalitat de Catalunya.
 - Garantir un manual operatiu complet i actualitzat amb tota la documentació necessària per l'equip.
 - Mantenir la documentació que sigui la referència de coneixement per a tot l'equip (procediments i instruccions operatives, diari d'operació, accions planificades, documentació dels serveis, manuals de les eines).
 - Garantir que tot el personal estigui conscienciat i rebí formació del marc normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.
- **Consultor sènior**
 - Donar suport a l'equip en l'operativa i la gestió del servei.
 - Capacitat de preparar documentació atractiva per activitats de difusió i comunicacions.
 - Habilitats funcionals per elaborar models de gestió.
 - Habilitats funcionals per implantar els models a les eines.
 - Capacitat d'interlocució amb la varietat de perfils interessats.
 - Capacitat de negociació per acostar posicions amb els interessats.
 - Preocupació per la claredat i efectivitat documentació del servei.
 - Donar suport al disseny funcional i tècnic dels evolutius i projectes d'implementació.
 - Aportar coneixement especialitzat sobre el funcionament i ús de les eines del servei.
 - Preocupació per optimitzar i automatitzar els processos d'administració i configuració de les eines del servei.
 - Motivació per prestar un servei de qualitat.
 - **Consultor**
 - Interlocució correcta amb els interessats.
 - Pulcritud en l'execució dels procediments.
 - Proposar millores en els processos actuals de gestió de les dades.
 - Preocupació per la satisfacció dels usuaris del servei.
 - Donar suport a l'equip en l'operativa i la gestió del servei.
 - **Per tots els perfils:**

- Vetllar per la qualitat del servei prestat.
- Vetllar per un bon ambient de treball.
- Capacitat de treball en equip, alta organització, flexibilitat i pro-activitat en les funcions assignades.
- Orientació a servei i enfoc a client.
- Capacitat de relació amb l'organització del CTTI, del client i dels proveïdors de serveis.
- Capacitat de negociació per assolir acords i facilitar l'execució de projectes.
- Bona presència.

També és important destacar que la formació contínua dels integrants de l'oficina en les tendències del mercat, les noves metodologies de gestió en entorns multi-proveïdor i les eines que s'incorporin dintre de l'execució del servei, és responsabilitat de l'adjudicatari i ha de permetre evolucionar el servei en els paràmetres de millora acordats amb el CTTI.

L'adjudicatari presentarà un pla de formació almenys de forma anual, per a tots els integrants de l'equip, centrat en la millora de les activitats del servei i en les eines a gestionar.

6. EINES I LLICÈNCIES

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

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciamnt necessari de l'adjudicatari
Sistema d'intel·ligència de negoci	InfoTIC	Strategy	Consulta
Gestió d'incidències, consultes i peticions	ATOM / Remedy	BMC Helix	Grup resolutor d'incidències, peticions, canvis i problemes
Eina creació informes interactius	HELIX Dashboards	BMC Helix	Creació i administració d'informes
Gestió de tasques i evolutius	CSTD	JIRA de Atlassian	Gestió de tasques
Gestió de nivells de servei	CONTIC	Digital Fuel de Aptoio	Administració i configuració
Execució de processos de càrrega	Power Automate	Office 365 de Microsoft	Creació i manteniment dels automatismes

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Informes	PowerBI	PowerBI PRO de Microsoft	Creació i manteniment d'informes
Gestió coneixement	TOT	Confluence	Editor contingut
Anàlisi processos	Celonis	Celonis	Editor
Intranet CTTI	TEUA	Sharepoint de Microsoft	Consulta
PSV Connecta	PSV Connecta	Pròpia	En construcció Administradors i editors
PCNs	PNCiME	Pròpia	Consulta
Ofimàtica i IA	O365	Microsoft	Editor
Planificació	Planner	Microsoft	Editor
Projectes	Project	Microsoft	Editor

El cost associat a les eines del servei corre a càrrec de l'adjudicatari i ha estat inclòs com a cost directe del servei.

7. HORARI DEL SERVEI

El servei es prestarà segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de dies laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels centres de treball de la Generalitat que faci ús dels serveis objecte d'aquesta licitació.

El servei estarà disponible durant l'horari d'oficina del CTTI, entre les 8 h i les 18 h tots els dies laborables.

De forma ocasional i per requeriments del servei, ja sigui per gestió d'incidències amb afectació important al negoci, o per actuacions d'especial rellevància, hauran de prestar alguns dels serveis fora de l'horari establert, incloent caps de setmana i dies festius.

8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS DELS CONTRACTES ESPECÍFICS

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

Directora Executiva de la Direcció Executiva de Governança Digital