



ANNEX I DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE ESPECÍFIC DEL **SERVEI DE SUPORT A LA GESTIÓ OPERATIVA DE LES EINES TRANSVERSALS D'OBSERVABILITAT** 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-2026-133

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.

ÍNDIX

1.	ABAST DEL SERVEI	3
1.1.	Objecte	3
1.2.	Descripció del servei.....	3
1.2.1.	Gestió de projectes de les eines del servei	4
1.2.2.	Administració de les eines del servei	5
1.2.3.	Coordinació i millora	7
1.2.4.	Funcions comunes a tots els serveis	7
1.2.5.	Eines a gestionar	12
2.	SITUACIÓ ACTUAL	13
3.	FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	14
4.	RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS	14
5.	EQUIP DE TREBALL	15
6.	EINES I L·LICÈNCIES	18
7.	HORARI DEL SERVEI	20
8.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS DELS CONTRACTES ESPECÍFICS	20

1. ABAST DEL SERVEI

1.1. Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació d'un servei de suport a la gestió operativa de les eines transversals d'observabilitat necessàries per garantir el control de la disponibilitat de les Solucions TIC de la Generalitat de Catalunya (les aplicacions, edificis i plataformes tecnològiques).

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:

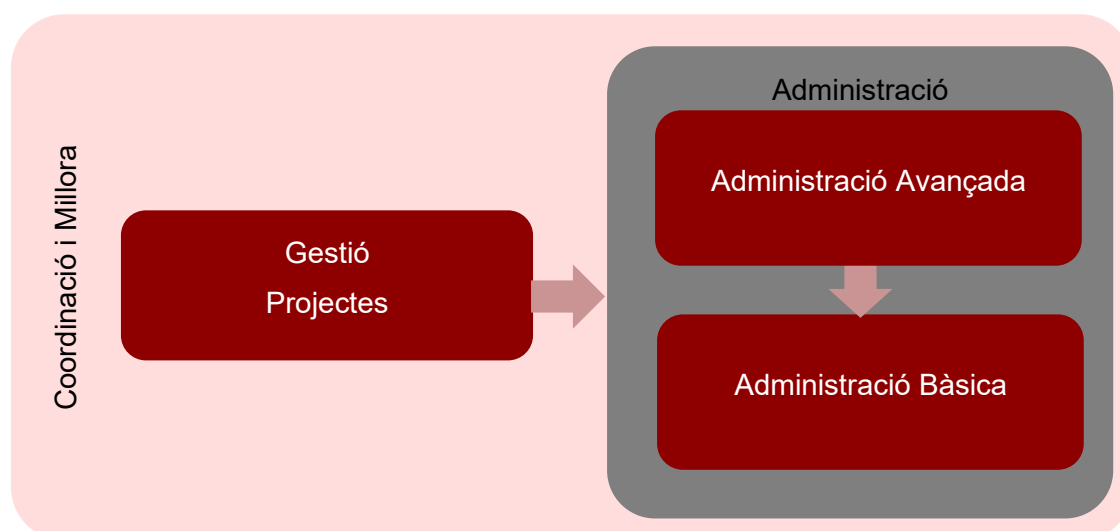
- **Gestionar les eines específiques de la prestació del servei.**

1.2. Descripció del servei

Aquest servei ha de garantir que les eines implantades al servei d'operacions estiguin actualitzades i donin resposta a les necessitats del servei treballant de manera coordinada per garantir la màxima cohesió, integració i automatització.

Aquestes activitats es desenvolupen en 3 blocs de serveis:

- Gestió de projectes de les eines del servei
- Administració de les eines servei (bàsica i avançada)
- Coordinació i millora



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

1.2.1. Gestió de projectes de les eines del servei

La gestió de projectes s'encarrega d'aquelles activitats relatives al disseny i execució de projectes (tenen un inici i fi temporal). No realitza tasques recurrents, però sí dissenya i s'encarrega de traslladar a l'administració de les eines aquelles tasques que se'n derivin de la implantació d'un nou projecte facilitant tota la documentació necessària i fent la formació als grups involucrats.

L'origen dels projectes pot ser extern, com upgrades de fabricants, adaptacions necessàries per tercers, requeriments dels usuaris, etc. O pot ser intern com nous components, noves integracions o automatismes, etc que millorin les funcionalitats de les eines.

Algunes de les tasques d'aquest bloc són:

- Suport a la definició estratègica i evolució de les diferents eines
- Gestió amb fabricants i altres integradors per l'evolució, la configuració i la parametrització de les eines garantint la seva documentació i traspàs a les operatives d'administració d'eines.
- Anàlisi d'incidències, consultes i necessitats funcionals o tècniques reportades pel servei d'administració, realitzar propostes de requeriments d'evolució i donar suport a la definició de la solució.
- Suport funcional i tècnic a projectes en fase de conceptualització.
- Suport funcional i tècnic a projectes en fase de construcció, desplegament i manteniment posterior
- Donar suport als altres serveis i a altres oficines tècniques amb l'objectiu d'assolir eficiències comunes i garantir l'homogeneïtzació de les tasques.
- Elaborar i mantenir la documentació de les eines (instruccions, manuals guies, etc) i realitzar les formacions necessàries per traslladar l'execució d'operatives i configuracions sobre les eines producte dels projectes.
- Col·laborar, donar suport, coordinar, implantar i fer seguiment de les incorporacions a les eines.
- Participar en els canvis de versió de les eines en col·laboració amb fabricants o integradors
- Dissenyar les auditories necessàries pel manteniment de la qualitat de la informació a les eines per a cada projecte.
- Gestionar i validar els evolutius amb els proveïdors de manteniment, integradors o fabricants de les solucions pròpies o d'eines integrades.

- Implementar evolutius propis a les eines que sigui possible (scripts, etc)
- Configurar les eines per tal que sigui possible l'exploració de dades, directament o facilitant la informació a eines externes.
- Mantenir (directament o amb els proveïdors) els diagrames d'arquitectura de les eines
- Dissenyar les tasques recurrents a executar per l'Administració de les eines i el seu control i auditories derivades de cada projecte.
- Promoure, gestionar i implantar integracions entre les eines
- Promoure, gestionar i implantar automatitzacions a les eines
- Gestionar i executar projectes de desplegament

1.2.2. Administració de les eines del servei

És el responsable de l'administració, configuració, suport i manteniment de les eines associades seguint les instruccions establertes.

Aquest bloc es divideix en 2 per diferenciar les tasques d'administració avançada que poden tenir una complexitat i un coneixement tècnic més avançat, de les tasques d'administració bàsica que estan completament procedimentades.

Administració avançada

- Col·laborar amb l'equip de projectes per la posta en producció dels mateixos
- Executar les tasques procedimentades derivades dels projectes seguint les instruccions i la planificació establerta per l'equip de projectes com per exemple: modificacions o Incorporació de noves Solucions TIC/ Departaments/ Proveïdors/ Elements en general.
- Dissenyar, documentar, implantar i seguir les tasques d'Administració derivades de la incorporació de projectes a l'Administració de les eines.
- Diagnòstic i resolució (o escalat a integradors o fabricants) d'incidències sobre les eines que no pugui resoldre l'administració bàsica.
- Realitzar les auditories necessàries pel manteniment de la qualitat de la informació a les eines.
- Gestionar les polítiques d'accessos. (altes, baixes, definició de grups, seguretat, gestió de permisos ...)
- Gestionar les parametritzacions de les eines directament o amb l'integrador (o fabricant)
- Coordinació amb l'integrador (o fabricant) per la correcció de funcionalitats o la implementació de millores
- Analitzar l'ús de les eines

- Monitorar la correcta execució dels processos relacionats amb les eines del servei
- Optimitzar els processos d'administració i operació de les eines per reduir el temps dedicat a aquestes tasques.
- Assegurar la continuïtat, obsolescència, seguretat, capacitat i disponibilitat de les eines:
 - Proves de contingència periòdiques per comprovar alta disponibilitat
 - Execució periòdica dels PRD
 - Revisió de vulnerabilitats dels productes (programari i maquinari): pegats,...
 - Actualitzacions dels productes (programari)
 - Capacity Planning en col·laboració amb els integradors, fabricants
 - Proves de càrrega de les eines
- Operació avançada de les eines (arrencada i aturada de serveis, etc)
- Monitorar les integracions amb altres eines.
- Certificació de productes/upgrades
- Documentació tècnica i funcional
 - Procediments operatius i d'administració.
 - Catàleg dels serveis vinculats a les eines
 - Formació específica
- Assegurament de l'observabilitat de les pròpies eines
- Automatització, orquestració de procediments i robotització de tasques

Administració bàsica

- Gestió d'incidències, consultes i peticions associades a les eines per part dels usuaris
- Gestionar els accessos segons les polítiques definides per l'Administració avançada.
- Generar dades o exportacions de les eines
- Gestionar els inventaris relacionats
- Donar suport als usuaris de les eines
- Operació bàsica de les eines procedimentada i delegada per l'Administració avançada
- Executar procediments recurrents a les eines sota les directrius de l'administració avançada.
- Modificar o incorporar a les eines, sota procediments definits, Solucions TIC, Proveïdors, Departaments, en general elements delegats des de l'Administració avançada.

1.2.3. Coordinació i millora

Coordinació de les tasques del servei i control d'assoliment dels objectius

Definir els estàndards de qualitat del servei.

Definició dels indicadors de qualitat del servei

Compliment del objectius de qualitat del servei

Impulsar la cohesió de les tasques i la coherència entre blocs

Coordinació de tots els elements del servei i l'equip

Millora continua del Procés de Preparar el Servei

Analitzar periòdicament totes les àrees que abasta el servei i proposar millores.

1.2.4. Funcions comunes a tots els serveis

Operació del servei:

- Atendre les incidències, consultes i peticions 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 resolució.
- Gestionar els canvis en les eines que correspongui segons les instruccions operatives del CTTI
- Fer una gestió proactiva per minimitzar el volum d'incidències d'usuari amb mecanismes de detecció i prevenció.

Model de relació:

L'adjudicatari requereix un alt nivell d'interlocució i relació amb el CTTI i amb altres proveïdors del servei, en dos vessants diferents: per les eines del servei i per l'obtenció i consum de dades.

- Establir un model de relació acordat amb el CTTI per la gestió amb els integradors/fabricants els aspectes necessaris per l'evolució i el manteniment de les eines del servei (evolutius, upgrades, migracions, incidències, administració, consultes, full de ruta, etc)
- Establir un model de relació acordat amb el CTTI amb els proveïdors de serveis per a l'aportació de informació i mecanismes (ingesta de dades, ANS, etc) i pel seu consum a través dels QCs/Informes.

- Establir un model de relació amb els diferents rols del CTTI necessari per la prestació del servei (propietaris de dades, govern de la dada, direcció, etc)

Documentació:

- Mantenir actualitzades les instruccions operatives, els procediments dels processos, els documents de referència, manuals, etc, seguint les instruccions, metodologia i eines del CTTI.
- Mantenir en un repositori del CTTI tota la documentació que sigui la referència de coneixement (procediments i instruccions operatives, diari d'operació, accions planificades, documentació dels serveis, manuals de les eines ...).
- Construir i mantenir els inventaris dels elements de servei que apliquin en cada cas
- Exigir la documentació necessària en relació als serveis objecte prestats per tercers.
- Resultat de les auditories sobre els elements d'inventari i les eines.
- 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 (llicons 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 upgrades 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 pertoquin 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 upgrades 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 de les eines

- Construir i mantenir la documentació d'ús de les eines i QCs/Informes i suport per a formacions
- Analitzar l'ús d'eines i QC/Informes: accessos, destinataris, format, missatge objectiu, freqüència, etc.
- Dinamitzar amb plans d'informació i comunicació l'ús de les eines
- Donar suport i realitzar formacions als usuaris en l'ús de les eines i la informació.
- Analitzar els QC/Informes implementats per detectar possibles millores per potenciar l'ús de les dades.
- 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, 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 a les eines 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 d'observabilitat existents així com noves tecnologies.
- l'alineament de les eines amb els estàndards i criteris corporatius d'observabilitat.
- la coherència dels models de mesura, monitoratge i visualització de l'estat dels serveis.
- Donar suport a la coordinació entre els diferents actors implicats en l'ús i govern de les eines d'observabilitat.
- Facilitar informació rellevant per al seguiment de la disponibilitat i l'anàlisi de l'estat dels serveis TIC.
- Participar en els espais de coordinació, seguiment i governança que s'estableixin en relació amb l'observabilitat.
- Col·laborar en l'anàlisi d'impacte de les iniciatives d'evolució sobre els mecanismes de control de la disponibilitat.
- Proposar millores en els processos, configuracions operatives i criteris d'ús de les eines d'observabilitat.
- 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 al suport a la gestió operativa de les eines d'observabilitat i al control de la disponibilitat de les solucions TIC.

1.2.5. Eines a gestionar

Les eines del servei que cal gestionar i sobre les que apliquen les tasques anteriors són:

Eina	Descripció	Tecnologies	Abast
Talaia	Plataforma d'Observabilitat del CTTI	Elastic Check-MK Grafana APM Agents elàstic Contenidors Tecnologies Cloud (Azure, AWS, etc)	Projectes Administració (actualment existeix suport per part de l'integrador)
Montic	Plataforma de monitoratge del CTTI	OBM VDI APM	Projectes Administració (actualment existeix suport per part del fabricant)
Sondes	Robots d'execució d'scripts distribuïts en PCs pel territori	Vugen JMeter Distribució de software a PCs distribuïts Scripting Selenium UFT	Projectes Administració (existeix suport de l'integrador)
APP Dynamics	Eina APM	Producte de mercat	Projectes Administració (suport del fabricant)
Patró	Eina que recull informació de negoci d'aplicacions per mostrar patrons de comportament	Desenvolupament propi	Projectes Administració Cal mantenir el codi
Automatització	Fluxos d'automatització de tasques	RPAs OO (Opentext) UiPath	Projectes Administració (suport del fabricant)

Portal monitoratge	Eina gestió interna: - Gestió Contrasenyes - Visor de canvis - Inventaris	Desenvolupament propi	Projectes Administració Cal mantenir el codi
---------------------------	---	-----------------------	--

Els coneixements tècnics són fonamentals per a prestar aquest servei.

El CTTI està en constant evolució tecnològica i l'adjudicatari haurà d'adaptar els coneixements de l'equip que presti el servei a aquests canvis per garantir un servei amb qualitat. L'equip de projectes estarà informat i participarà d'aquesta evolució però cal que l'empresa adjudicatària posi els mitjans per qualificar l'equip amb les competències necessàries per donar el servei.

També cal tenir en compte que fruit de l'evolució tecnològica, el CTTI pot depreciar i/o incorporar altres eines al servei al llarg de la vida del contracte. Això es planificarà amb l'adjudicatari tant per incorporar-lo en els projectes que correspongui com per que faciliti la formació necessària a l'equip per poder gestionar les eines incorporades.

2. SITUACIÓ ACTUAL

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

Actualment al CTTI aquest servei es presta per part d'una oficina que centralitza les funcions per a totes les divisions i aglutina la gestió de les eines. En aquesta licitació el servei requerit es centra en les necessitats de la Direcció Executiva de Governança Digital.

S'adjunten a continuació algunes volumetries del 2025 (no exhaustiu) per donar context:

INCIDÈNCIES I PETICIONS	1936
MODIFICACIONS SOLUCIONS TIC	350
MONITORATGE INFRA(SENSE AGENTS)	4560
OBSERVABILITAT INFRA (AGENTS)	750
FUNCIONAL (SONDES)	2425
PROJECTES	24

En referència a les eines, en l'actualitat hi ha en curs diferents iniciatives importants per a la seva evolució:

Cal tenir en compte, com es detalla al llarg del document, que les eines del servei evolucionen i es requereix 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 **3 mesos** des de la data d'inici del contracte.

Durant la transició es duran a terme les següents activitats:

- Transferència:
Aquesta fase durarà 2 mesos 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:

- Informe de seguiment servei
- Informe seguiment evolutius eines
- Equip de treball i perfils
- Pla de formació de l'equip
- Inventaris d'elements de servei (indicadors, QCs, ANS, ...)
- Guies i procediments operatius
- Documentació del servei
- Documentació d'ús de les eines
- Documentació de formació d'usuari
- 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
Projectes	Consultor	2
	Tècnic especialista	5
Administració	Tècnic especialista	3
	Tècnic explotació	4
	Tècnic Junior	2
		17

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.

Aquesta proposta d'equip de treball podrà balancejar per absorbir puntes de feina en alguns dels serveis concrets.

A banda de les tasques pròpies del servei que l'adjudicatari assignarà a l'equip, 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 o cercar mecanismes 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 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.
- **Consultor**
 - Interlocució correcta amb els interessats
 - Pulcritud en l'execució dels procediments
 - Proposar millores en els processos actuals.
 - Preocupació per la satisfacció dels usuaris del servei
 - Donar suport a l'equip en l'operativa i la gestió del servei
- **Tècnic especialista**
 - Implementar mecanismes d'automatització i monitoratge per assegurar el correcte funcionament de les eines.
 - Treballar estretament amb arquitectes de dades i analistes per garantir que les solucions implementades estiguin alineades amb els objectius de negoci i que compleixin els estàndards del govern de la dada.
 - Participar en la migració i transformació de l'entorn de dades cap a plataformes modernes com Databricks, seguint l'arquitectura en medalló (bronze, silver, gold).
 - Documentar processos per assegurar la traçabilitat de la informació i la transferència de coneixement dins l'equip.
 - Responsable de l'eficiència, escalabilitat i documentació de les eines.
 - Col·laborar amb altres rols per implementar solucions DataOps que millorin la qualitat i agilitat dels processos de dades.
 - Recollir i analitzar els requisits de les noves iniciatives i projectes.
 - Inquietud per al treball de qualitat i el traspàs ordenat als tècnics d'explotació de les tasques procedimentades.

- Qualitat en l'execució i els plantejaments
- Enfoc a noves tecnologies
- **Tècnic explotació**
 - Aplicar amb qualitat els procediments establerts
 - Orientat a la millora i les automatitzacions amb propostes
 - Inquietud per autoformació i noves tecnologies
 - Rigurositat en l'execució de tasques assignades
 - Curós en el registre de tasques
 - Auditor de les configuracions de les eines
- **Tècnic Junior**
 - Mateixes habilitats que el Tècnic explotació (el fet de ser júnior només aplica als coneixements aportats)
- **Per tots els perfils:**
 - Vetllar per la qualitat del servei prestat
 - Vetllar per un bon ambient de treball
 - Acostumat a treballar en equip, capacitat d'organització, flexibilitat i proactivitat en les funcions assignades.
 - Orientació a servei i enfoc a client
 - Capacitat de relacionar-se 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 multiproveïdor 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 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

A banda de les eines pròpies relacionades amb el servei a prestar, l'adjudicatari ha de fer servir per a la gestió al CTTI un conjunt d'eines de gestió. Tot seguit es llisten aquestes eines de gestió i els productes que les suporten, així com el llicenciament necessari a aportar per l'adjudicatari.

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Sistema d'intel·ligència de negoci	InfoTIC	Strategy	Consulta
Gestió d'incidències, canvis, problemes, consultes i peticions	ATOM / Remedy	BMC Helix	Grup resolutor d'incidències, peticions, consultes, 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 Aptio	Administració i configuració
Execució de processos de càrrega	Power Automate	Office 365 de Microsoft	Creació i manteniment dels automatismes
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

Aquestes són les eines per a la gestió del servei, però no s'han de confondre amb les eines sobre les que el licitador prestarà els serveis específics de gestió descrits.

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 7 h i les 19 h tots els dies laborables.

Pel bloc d'Administració cal un servei de guàrdia per atendre incidències amb afectació important al negoci, com per actuacions d'especial rellevància (pròpies o de tercers) que doni cobertura 24x7 laborables, 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