ANNEX I DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE ESPECÍFIC DEL **SERVEI DE MILLORA DELS PROCESSOS TIC DE l'ENTREGA DE SERVEIS A L'USUARI** 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-2026-123

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. Servei de suport a la millora de la qualitat en l'entrega de serveis 4
1.2.2. Servei de suport a la millora en l'execució i definició de processos 8
1.2.3. Servei de suport al disseny i planificació de projectes de millora 8
1.2.4. Funcions comunes a tots els serveis 9
2. SITUACIÓ ACTUAL 11
3. FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI 12
4. RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS 14
5. EQUIP DE TREBALL 15
5.1. Habilitats dels perfils 18
6. EINES I LLICÈNCIES 18
7. HORARI DEL SERVEI 19
8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS DELS CONTRACTES ESPECÍFICS . 20

1. ABAST DEL SERVEI

1.1. Objecte

L'objecte del contracte és la prestació del **servei de suport a la gestió operativa per a la millora dels processos associats a la fase d'entrega de les solucions TIC** als usuaris de l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Aquest servei inclou:

- el **seguiment i control de la qualitat** del servei prestat,
- la **supervisió de l'execució dels projectes** associats, i
- la **gestió i monitoratge dels indicadors de rendiment** dels serveis adreçats als usuaris de la Generalitat de Catalunya.

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 a la millora de la qualitat en l'entrega de serveis:

- Supervisar l'operació i l'entrega de servei

- Promoure pràctiques de millora contínua per garantir un enfocament constant a la millora de qualitat

Servei de suport a la millora en l'execució i definició de processos:

- Servei de suport al govern dels processos de gestió TIC

- Estandarditzar els processos i suport en la presa de decisions

- Gestionar el catàleg de serveis

Servei de suport al disseny i planificació de projectes de millora:

- Supervisar l'execució dels projectes per garantir el compliment dels objectius i l'entrega dins dels terminis establerts.

- Gestionar la planificació dels projectes.

1.2. Descripció del servei

Aquestes activitats es desenvolupen en 3 blocs de serveis i cada un d'ells incorporen els grups d'activitats definits en l'objecte de la licitació :

- Servei de suport a la millora de la qualitat en l'entrega de serveis que inclou els següents grups d'activitat objecte de la licitació:
    - Supervisar l'operació i entrega del servei
    - Promoure pràctiques de millora contínua per garantir un enfocament constant a la millora de la qualitat.

- Servei de suport a la millora en l'execució i definició de processos que inclou els següents grups d'activitat objecte de la licitació:
    - Servei de suport al govern dels processos de gestió TIC
    - Estandarditzar els processos, i suport en la presa de decisions.
    - Gestionar el catàleg de serveis
- Servei de suport al disseny i planificació de projectes de millora que inclou els següents grups d'activitat objecte de la licitació:
    - Supervisar l'execució dels projectes per garantir el compliment dels objectius i l'entrega dins dels terminis establerts.
    - Gestionar la planificació dels projectes

El detall de les funcions a desenvolupar en cada bloc d'activitat es recull a continuació. En cada apartat es detallen les funcions específiques més rellevants de cada bloc, aquelles que són comunes es recullen en el darrer apartat.

1.2.1. Servei de suport a la millora de la qualitat en l'entrega de serveis

L'objectiu d'aquest servei és garantir que tots els serveis d'aquests contracte treballin de forma coordinada, d'acord amb les funcions definides en el present plec, i vetllant perquè tots els serveis realitzin les funcions comunes descrites en cada un dels seus apartats per tal de maximitzar la satisfacció de les persones usuàries vers a l'entrega dels serveis.

Aquest servei és l'encarregat de que tots els proveïdors implicats prestin el servei de forma homogènia, mantingui els estàndards de qualitat i seguretat, s'ajusti als procediments definits, assoleixi els nivells de satisfacció requerits i compleixi amb les directrius i objectius del CTTI.

Aquest servei haurà de desenvolupar tasques recurrents de seguiment i control de l'activitat de prestació de servei als usuaris per part dels proveïdors, com a mesura per avaluar el seu nivell d'assoliment dels requeriments de qualitat de servei que tenen fixats per plec així com per avaluar el nivell de risc que podria suposar per la Generalitat de Catalunya un incompliment d'aquests.

Aquest servei és l'engranatge que ha de vetllar pel disseny i govern de les solucions de suport i gestió dels serveis TIC, la coherència dels processos del servei i el seguiment i control del lliurament dels serveis TIC. Ha de promoure iniciatives orientades a:

- Automatitzar la gestió del servei.
- Incorporar la innovació i la transformació del servei.
- Afavorir l'autogestió i l'automatització del servei per incrementar les facilitats pels usuaris.
- Millorar la qualitat del servei.
- Millorar la imatge del servei per part de les persones usuàries.

- Millorar l'eficiència en la prestació i gestió del servei, optimitzant els processos d'operació i vetllar pel seu compliment per part dels proveïdors de servei.

Aquest servei ha d'aportar les metodologies que permetin governar de forma eficient els serveis TIC, focalitzant-se en els processos que incideixen directament en les persones usuàries.

És imprescindible pel correcte funcionament, establir els mecanismes de relació amb la resta de parts implicades en la prestació del servei, tots els proveïdors de servei, les diferents oficines de governança, àrees del CTTI i àrees de gestió de serveis en els àmbits de la Generalitat. Aquests mecanismes han d'anar orientats al treball conjunt i en equip amb l'objectiu de proporcionar a l'usuari un servei de qualitat.

Aquest servei ha de liderar el lliurament del servei dels proveïdors que han de treballar plegats de manera coordinada sota les seves directrius amb l'objectiu comú de maximitzar la satisfacció de les persones usuàries.

Les funcions responsabilitat d'aquest servei són:

- Realitzar la gestió i seguiment del servei.
- Planificar les tasques d'acord amb les prioritats del CTTI i del servei.
- Fer el seguiment i control dels recursos assignats, assegurant la cohesió de l'equip dels diferents serveis contractats.
- Elaborar els informes i les actes de seguiment operatiu dels serveis.
- Elaborar els informes i les actes de validació de la facturació.
- Elaborar els informes i les actes dels comitès executius i estratègics contractuals, informant del contingut requerit pel seguiment contractual, com per exemple les evidències de les garanties tècniques i econòmiques, la subcontractació, l'informe de nivells de servei requerit i les possibles penalitzacions a aplicar per incompliment dels mateixos.
- La definició i implementació del marc operatiu de l'entrega de serveis, sobre el qual tots els proveïdors de serveis TIC del CTTI han de treballar, i que inclou els processos de gestió de serveis com el de peticions, incidències, consultes, queixes, configuració i coneixement entre d'altres.
- L'assegurament de la qualitat de l'entrega dels serveis, a través de la mesura d'indicadors d'eficàcia, eficiència i satisfacció
- Definir estàndards de seguiment i qualitat del servei.
- Liderar i controlar la qualitat del lliurament del servei.
- Seguiment exhaustiu dels processos de lliurament i dels indicadors que s'estableixin, com per exemple el temps mitjà de resolució (TMR), les reobertures, el backlog, entre d'altres.
- Establir mecanismes de control automatitzats i alertes sobre els indicadors de seguiment.

- Implementar mecanismes per afavorir l'autogestió per part dels proveïdors.
- Aplicar les millors pràctiques i experiències de manera transversal als proveïdors de servei.
- Definir, mantenir i millorar les instruccions operatives a seguir per part dels proveïdors.
- Controlar i auditar la correcta execució de les instruccions operatives.
- Definir els mecanismes de comunicació cap a l'usuari i el seu llenguatge en els processos de lliurament.
- Comunicar l'activitat del servei: objectius, millores aconseguides, els mecanismes de mesura, els avenços als participants i implicats.
- Detectar desviaments en els compliments dels ANS dels proveïdors del servei.
- Avaluar l'efectivitat de les operatives definides ja siguin existents com de nova aplicació.

El servei ha d'establir una xarxa de co-responsabilitat amb la resta de proveïdors de manera que totes les iniciatives es puguin comunicar i fer seguiment de manera estructurada i les funcions estiguin perfectament definides de manera que el focus comú sigui la millora del servei i es generi un ecosistema de participació.

Les principals mètriques que actualment es fan servir per al seguiment del lliurament del servei per part dels proveïdors són, de manera no exhaustiva i com a exemple:

- Volumetries de tiquets registrats, pendents, resolts i tancats.
- TMR: temps mitjà de resolució de tiquets per a cada procés.
- Volumetria i temps mitjà de backlog.
- Índex de reobertures.
- Resolució en primer nivell.
- Resolució en primer contacte.
- Reclamacions i escalats.
- Compliment dels ANS.
- Indicadors d'atenció telefònica: trucades ateses, temps d'espera, perdudes, etc.
- Satisfacció de l'usuari mesurada a les enquestes i altres mitjans.

Tots ells en diferents nivells d'anàlisi: per unitat temporal, departament, proveïdor, servei i altres atributs.

Aquest servei com a responsable de la millora en la percepció del servei per part de l'usuari haurà de definir, mantenir i evolucionar els mecanismes de mesura de la satisfacció que actualment es recolzen en enquestes sobre els serveis als usuaris i el registre de queixes i propostes de millora per part dels usuaris.

Les principals mètriques que actualment es fan servir per al seguiment de la percepció de l'usuari respecte el servei són, de manera no exhaustiva i com a exemple:

- Satisfacció de l'usuari mesurada a les enquestes.
- Queixes del servei reportades pels usuaris.
- Comentaris dels usuaris en les sol·licituds que realitza.
- Reclamacions dels usuaris en les sol·licituds que realitza.
- Auditoria de la conversa usuari – agent del servei d'atenció a l'usuari en les trucades.
- Auditoria de la conversa via xat entre usuari i agent del servei d'atenció a l'usuari.
- TMR: temps mitjà de resolució de tiquets per a cada procés.
- Volumetria i temps mitjà de backlog.
- Índex de reobertures.

Caldrà doncs que aquest servei identifiqui nous indicadors de mesura de la satisfacció, defineixi millores en el sistema i procés actual de mesura de la satisfacció, detecti les causes de la insatisfacció dels usuaris, mesuri els resultats de la implantació d'iniciatives per a la millora de la satisfacció i el servei, defineixi plans d'acció per corregir insatisfaccions en el servei i coordini amb els agents implicats en totes aquestes accions l'execució satisfactòria de totes les mesures.

El servei haurà de posar a l'abast de tots ells un Quadre de Comandament dinàmic que permeti garantir els paràmetres de servei exigits i caldrà que l'adjudicatari el mantingui i que permeti visualitzar en temps real l'estat del servei prestat als usuaris a partir de les fonts de dades existents o que es generin en el transcurs de l'execució del contracte amb l'objectiu de que tots els actors implicats en l'entrega de servei i la satisfacció dels usuaris puguin disposar de les dades de la qualitat del lliurament dels serveis. Actualment les dades del servei poden provenir de:

- Eines de gestió de servei com ITSM-REMEDY, CRM.
- Plataforma de call center al cloud que gestiona la telefonia del Servei d'Atenció a l'usuari.
- Bústia/es de correu del servei d'atenció a l'usuari.
- Solucions d'atenció als usuaris: portal autoservei, xatbot, aplicació d'obertura d'incidència ràpida.
- Eina de reporting Microstrategy.
- Eines de Monitoratge del Centre de Control.
- Entrades manuals amb informació de servei.

Aquest quadre de comandament haurà de ser configurat per part del proveïdor dins de les eines de gestió i reporting del CTTI sempre i quan això sigui possible.

1.2.2. Servei de suport a la millora en l'execució i definició de processos

L'objectiu d'aquest servei és l'execució i definició dels processos de la gestió de serveis, incidències, peticions, consultes, queixes, coneixement, configuració i catàleg que inclou la definició de les operatives en l'execució dels processos, el seguiment i auditoria dels processos.

Aquest servei serà l'encarregat d'analitzar els fluxos operatius definits per a la gestió dels processos, cercar accions d'optimització, automatització, control i millora dels mateixos. Si aquesta optimització requereix d'un desenvolupament o modificació de les eines, seran els encarregats d'elaborar la documentació del requeriment, fer la validació corresponent un cop realitzada la modificació i incloure a la documentació operativa del procés la modificació, elaborar documentació addicional si cal i fer divulgació i comunicació als actors afectats per la modificació.

Aquesta tasca divulgadora i comunicadora de l'execució dels processos inclou la participació activa en les activacions de nous serveis i en les modificacions de serveis existents, ja impliquin la incorporació de nous proveïdors al CTTI o en cas de proveïdors

L'anàlisi de la correcta execució dels processos es realitzarà a partir de la informació que l'equip del servei de qualitat en l'entrega de servei a l'usuari posi a la seva disposició, que el CTTI tingui a l'abast dels gestors dels serveis o pròpiament elaborada pel servei en cas de ser necessària.

Com a exemple alguns dels processos a gestionar que estan implementats a les eines del CTTI i algunes de les tasques associades a ells són:

- Gestió d'incidències
- Gestió de peticions
- Gestió de queixes
- Gestió de la configuració: definició del modelat dels nous serveis i actualització del modelat de serveis existents.
- Gestió del coneixement: foment i validació de la documentació publicada a la base de dades de coneixement, documentació que pot estar disponible pels usuaris finals o bé documentació que els proveïdors del servei comparteixen entre ells.
- Gestió del catàleg: garantir que les sol·licituds posades a disposició dels usuaris al catàleg donen resposta a les seves necessitats, identificar-ne de noves i mitjançant l'auditoria de l'ús de les sol·licituds existents proposar accions d'evolució o optimització del catàleg

1.2.3. Servei de suport al disseny i planificació de projectes de millora

L'objectiu d'aquest servei és liderar, fer seguiment, elaborar tota la documentació de gestió i reportar l'evolució de la implementació dels projectes de millora o evolució identificats pel servei envers a l'entrega dels serveis TIC a l'usuari.

Aquest servei treballarà liderant i promovent la interacció entre eines, impulsant l'automatització de processos i prioritzant els disseny centrats en l'usuari.

Les funcions responsabilitat d'aquest servei són:

- Generar tota la documentació necessària pel seguiment i implantació dels projectes de millora, recull de requeriments, documents de validació, documents d'evolució de les fites dels projectes, detecció dels riscos, propostes d'accions mitigadores als desajustos en el calendari, coordinació dels equips implicats, el pla d'implantació i de gestió del canvi i el pla de comunicació als usuaris i equips afectats.
- La detecció i implantació d'iniciatives enfocades a la millora de la satisfacció i l'optimització dels processos de l'entrega de serveis.
- L'adaptació i evolució de les eines als processos de provisió i entrega del servei.
- La definició de noves solucions que permetin millorar la relació entre els usuaris i els serveis, i la satisfacció dels usuaris.
- Definir mecanismes d'integració de les eines.
- Maximitzar l'autogestió i potenciar l'automatització.
- Maximitzar i millorar l'experiència d'usuari en la facilitat en l'ús de les eines i el llenguatge utilitzat.
- Proposar la innovació en les solucions plantejades.
- Definir funcionalment les millores que siguin necessàries sobre les eines de servei.
- Prioritzar aquestes millores en funció de l'afectació al servei, als processos, a l'usuari i a la capacitat dels equips encarregats d'implementar-les.
- Elaborar la documentació dels projectes d'implantació de les solucions que el CTTI hagi validat.
- Liderar la implantació de les solucions garantint que les fites s'assoleixen en coordinació amb el proveïdor responsable del desenvolupament de la solució.
- Elaborar i mantenir el mapa de solucions on estigui detallat el conjunt d'eines, la seva funcionalitat, la seva relació amb altres eines, les dependències i integracions que existeixin i altres dades que es considerin rellevants.
- Garantir la seguretat de la informació i de les solucions desplegades.

1.2.4. Funcions comunes a tots els serveis

Les funcions descrites a continuació són comunes a tots els serveis:

Operació del servei:

- La definició i implementació del marc operatiu de l'entrega de serveis, sobre el qual tots els proveïdors de serveis TIC del CTTI han de treballar, i que inclou els processos de gestió de serveis com el de peticions, incidències, consultes, queixes, configuració i coneixement entre d'altres.
- L'assegurament de la qualitat de l'entrega dels serveis, a través de la mesura d'indicadors d'eficàcia, eficiència i satisfacció.

- L'elaboració dels quadres de comandament (QC) sobre les eines per a analitzar i mostrar la qualitat de l'entrega del servei.
- Anàlisis inicial de les implicacions de migracions i actualitzacions sobre les eines i QC/Informes implantats.
- La detecció i implantació d'iniciatives enfocades a la millora de la satisfacció i l'optimització dels processos de l'entrega de serveis.
- La mesura de la satisfacció de les persones usuàries i la gestió dels usuaris descontents.
- L'adaptació i evolució de les eines als processos de provisió i entrega del servei.
- La definició de noves solucions que permetin millorar la relació entre els usuaris i els serveis, i la satisfacció dels usuaris.
- Dissenyar els continguts formatius i informatius per l'entrega del servei als usuaris.
- Dissenyar i implementar la comunicació i gestió del canvi per promocionar l'ús del portal i les eines associades.
- Documentar i mantenir tots els procediments i instruccions operatives d'ús intern.
- Mantenir la documentació necessària i operativa exigida als proveïdors quant a procediments i instruccions que afectin al seu àmbit.
- Participar en els projectes que el CTTI determini en els que la presència d'aquest servei sigui necessària.

Seguiment del propi servei:

- Generar els informes periòdics amb els indicadors de servei necessaris per mostrar l'activitat del servei, i l'anàlisi dels mateixos per identificar i aplicar millores en les activitats.
- Gestionar els recursos establint un pla de formació permanent, metodològic i tècnic quant a l'ús de les eines, metodologies i estàndards necessaris 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.
- Mantenir tota la documentació que sigui la referència de coneixement per a tot el servei, procediments i instruccions operatives, diari d'operació, accions planificades, documentació dels serveis, manuals de les eines, i qualsevol altre que es requereixi i on el CTTI determini on s'ha de emmagatzemar.
- Garantir que les persones que presten els serveis descrits al plec tenen els coneixements i eines necessàries per a la prestació dels serveis.

Seguretat:

- Complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord amb el marc normatiu de seguretat vigent de la Generalitat i de totes les actualitzacions posteriors que es produeixin, així com a tot el marc legal en matèria de ciberseguretat que en

sigui d'aplicació (per exemple, Esquema Nacional de Seguretat i GDPR – General Data Protection Regulation, eIDAS - electronic IDentification, Authentication and trust Services).

- Donar compliment com a encarregat de tractament a allò que estableix el Reglament General de Protecció de Dades. Pel que fa a la seguretat en el tractament d'aquestes, l'adjudicatari implementarà les mesures de seguretat establertes per l'Agència de Ciberseguretat en el Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades.
- Assumir la correcció de totes aquelles vulnerabilitats de seguretat detectades en les anàlisis de seguretat per complir amb els llindars demanats per l'Agència de Ciberseguretat, a partir dels quals l'aplicació/producte/integració podrà promocionar-se a producció.

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 a garantir la coordinació i eficiència entre els tres serveis descrits en aquest plec.
- Establir un model de relació acordat amb el CTTI amb els proveïdors de serveis per al seguiment de la qualitat i la millora del servei prestat, dels processos de gestió i de les solucions posades a disposició dels usuaris.
- Establir un model de relació amb els diferents rols del CTTI necessari per la prestació del servei.

Millora contínua del servei:

- Proposar millores a les eines i a les operatives per obtenir més eficiència i eficàcia en tot el procés.
- 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.

2. SITUACIÓ ACTUAL

A continuació es detalla la situació actual i context del servei licitat.

La Divisió de Serveis Digitals i Solucions TIC té la missió d'assegurar la qualitat i la millora contínua dels proveïdors de l'entrega dels serveis TIC que el CTTI presta als usuaris de la Generalitat.

El CTTI presta el servei als usuaris mitjançant contractes de prestació de servei adjudicats a diferents proveïdors. Tots aquests proveïdors han de treballar de forma unificada d'acord amb els processos de prestació de servei que el CTTI defineix.

Actualment el CTTI disposa d'un proveïdor que presta els serveis recollits en aquest plec. Aquest proveïdor ha definit uns indicadors i quadres de comandament de mesura de la qualitat de l'entrega de servei i en fa seguiment proactiu amb tots els proveïdors de servei del CTTI, vetlla per al compliment dels llindars definits per a cadascun dels indicadors, en genera de nous i els implementa al quadre de comandament definit, en el cas concret del CTTI sobre un power BI i sobre l'eina de Reporting INFOTIC (Microstrategy).

Així mateix, el servei actual és l'encarregat d'analitzar els processos de gestió definits, cercar noves necessitats i millores en aquests i traslladar els requeriments per a implementar-los a les eines corresponents. Així mateix, el proveïdor actual realitza la divulgació, formació i comunicació dels processos i els canvis en els mateixos i les instruccions operatives definides per a la gestió d'aquests. Així mateix, en referència específica al procés de Gestió de Coneixement és el responsable de dinamitzar i coordinar la transferència de coneixement i operatives entre els proveïdors de servei, i en el cas de la Gestió de la configuració és el responsable de mantenir, generar i actualitzar el modelat dels serveis a la CMDB de l'eina ITSM.

Finalment el servei actual ha definit les necessitats, el pla de projecte i l'execució del mateix respecte les solucions d'interacció amb el servei posades a disposició de l'usuari. Projectes com a la definició del portal d'autoservei de l'usuari o el xatbot d'interacció han estat definits i executats durant el 2025. El proveïdor actual ha planificat i executat el projecte des de la metodologia de disseny centrat en les persones.

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 (als serveis que apliquen a la Divisió) 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

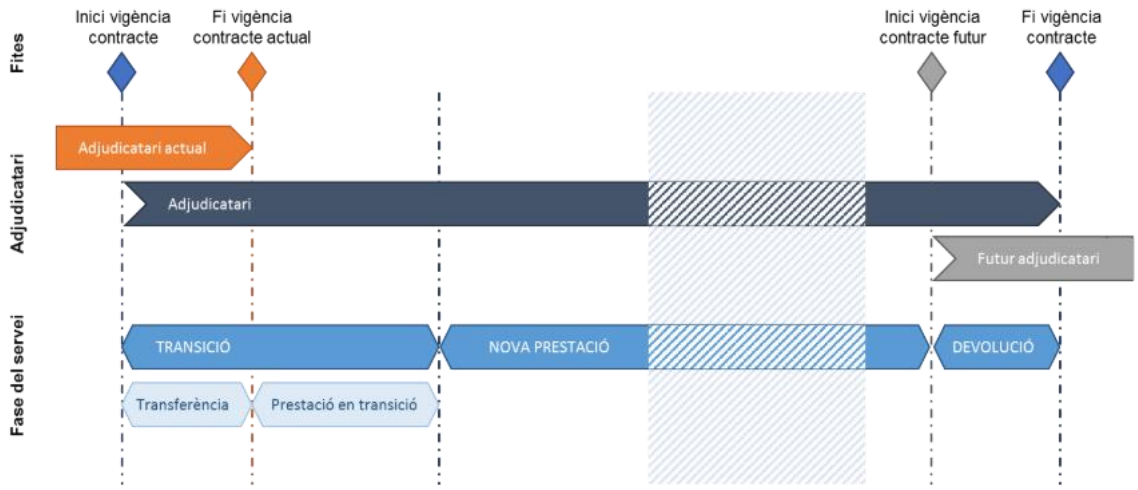


Figura 1: Fases del Servei

- **Prestació Actual:**
  En aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual i s'apliquen els ANS actuals.

- **Assumpció del servei (Transició):**
  És el període que va entre l'entrada en vigor del contracte i el moment d'aplicació dels ANS fixats en el nou contracte.
  La transició s'estendrà durant un màxim de **2 mesos des de l'inici del contracte**, si bé les ofertes podran reduir aquest termini.
  La transició es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTTI.
  Durant la transició es duran a terme les següents activitats:
  - Transferència:
    El nou adjudicatari es posarà en contacte amb l'actual proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.
    En aquest moment, l'adjudicatari actual continua realitzant la prestació del servei i assolint els ANS actuals. Aquesta fase durarà com a màxim **1 mes.**
  - Prestació en transició:
    El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans **i s'inicia la facturació**. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei. Aquesta fase durarà com a màxim **1 mes**.

  Durant la fase de transició el nou adjudicatari realitzarà en paral·lel la posada en marxa de les diferents actuacions orientades a fer més eficient el seu model de gestió intern.
  En cas de no poder completar la transició d'un servei en el temps previst, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de transició del servei en qüestió. En

aquest cas, el nou adjudicatari assumirà les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de proveïdor actual fins a la correcta transició, sense que això suposi cap cost addicional pel CTTI.

- **Execució del servei:**
  Un cop finalitzada la fase de Transició, el nou adjudicatari haurà de continuar realitzant les mateixes tasques que va començar des de l'inici de la prestació en transició. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS, incloses les activitats pendents provinents del contracte anterior.
- **Devolució del servei:**
  En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

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 la solució.
  - Definició del model de servei que es proposa per aquesta situació desitjada.
  - 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
  - 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.
  - Pla de transició i migració complet per a abordar aquesta iniciativa.
  - Identificació d'esforç/benefici de cada iniciativa comparada amb totes les demés iniciatives proposades.
  - Planificació tipus de cada actuació. Terminis estimats d'execució.
  - Grau de participació del personal del CTTI i afectació al personals de la Generalitat de Catalunya.
  - 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	Recursos
1.2.1. Servei de suport a la millora de la qualitat en l'entrega de serveis	Responsable del Servei	1
	Consultor Sènior	1
	Consultor	6
1.2.2. Servei de suport a la millora en l'execució i definició de processos	Consultor Sènior	1
	Consultor	4
	Consultor Júnior	1

1.2.3. Servei de suport al disseny i planificació de projectes de millora	Cap de Projectes	1
	Consultor Sènior	1
	Consultor	2
	Consultor Júnior	1
		19

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 del serveis concrets.

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

Responsable servei

Encarregat de garantir que el servei es duu a terme d'acord amb les necessitats del CTTI, coordinant els recursos del servei i assumint les decisions segons necessitats del client, en qualsevol àmbit que afecti la gestió del servei. També serà l'encarregat d'assegurar la col·laboració amb les empreses adjudicatàries d'altres contractes amb qui s'ha de relacionar per tal de millorar el servei de negoci final.

Realitzarà funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents perfils adscrits al servei. Vetllarà per la correcta coordinació dels serveis i projectes dels contractes, tot garantint-ne l'assoliment dels objectius. Garantirà que els equips de gestió siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius. També participarà en els òrgans de govern del contracte.

Encarregat de planificar, supervisar i coordinar les activitats del servei o serveis del qual sigui responsable, ja sigui de forma transversal o dedicat a un àmbit departamental, sent l'interlocutor amb els responsables de serveis TIC del CTTI per al seguiment del servei, i realitzant propostes de millora del servei i dels processos d'operació.

Perfil professional:

- Coneixement i experiència en la utilització d'eines ITSM, preferentment BMC Remedy.
- Coneixement de Microsoft Dynamics 365

Cap de projecte

Encarregat de planificar les activitats del projecte, realitzar anàlisi de desviacions d'abast, cost i temps, gestionar i fer seguiment dels recursos, dels canvis, riscos i coordinar-se amb altres proveïdors. Realitzarà funcions de direcció, planificació, control i supervisió dels projectes i dels recursos humans assignats a aquests.

Perfil professional:

- Coneixement i experiència en la utilització d'eines ITSM, preferentment BMC Remedy.

- Coneixement de Microsoft Dynamics 365
- Coneixement i experiència en la utilització d'eines d'ofimàtica a nivell avançat.

Consultor sènior

Encarregat de realitzar la presa de requeriments, donar les especificacions funcionals i dissenys tècnics necessaris, participar en el disseny fins a la implantació dels projectes, liderar plans de millora, elaborar informes d'activitat, dels serveis o projectes que li siguin encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts, i marcant les directrius que l'equip assignat ha de seguir per realitzar aquestes activitats.

Perfil professional:

- Coneixement i experiència en la utilització de les eines Microsoft Office a nivell avançat.
- Coneixement de Project Management Professional (PMP) i ITIL Service Management.
- Coneixement i experiència en la utilització d'eines ITSM, preferentment BMC Remedy.
- Coneixement de Microsoft Dynamics 365
- Coneixement i experiència en els serveis descrits en aquest plec.

Consultor

Professional amb experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb els serveis demanats. Realitzarà, amb el suport dels perfils superiors, els projectes, tasques o informes que li siguin encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts. També realitzarà funcions de suport i col·laboració. Com a consultor ha de ser capaç de donar suport a les diferents línies de treball del contracte.

Perfil professional:

- Coneixement i experiència en la utilització de les eines Microsoft Office a nivell avançat.
- Coneixement de Project Management Professional (PMP) i ITIL Service Management.
- Coneixement i experiència en la utilització d'eines ITSM, preferentment BMC Remedy.
- Coneixement de Microsoft Dynamics 365

Consultor júnior

Professional amb més d'1 any d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el servei. Realitzarà amb el suport dels perfils superiors, els informes o els projectes que li són encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts. També realitzarà funcions de suport i col·laboració.

Perfil professional:

- Coneixement i experiència en la utilització de les eines Microsoft Office a nivell avançat.
- Coneixement de Project Management Professional (PMP) i ITIL Service Management.
- Coneixement i experiència en la utilització d'eines ITSM, preferentment BMC Remedy.
- Coneixement de Microsoft Dynamics 365

Per tots els perfils:

- Col·laborar en l'elaboració i manteniment de la documentació del servei
- Complir amb els estàndards de seguretat del Marc Normatiu de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya que apliquin a les activitats del contracte.
- Vetllar per la qualitat del servei prestat
- Vetllar per un bon ambient de treball
- Gestionar les incidències, consultes, peticions i canvis de les eines del servei

També és important destacar que la formació contínua dels integrants del servei 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 tots els integrants de l'equip, centrat en la millora de les activitats del servei i en les eines a gestionar.

5.1. Habilitats dels perfils

L'adjudicatària ha de garantir la idoneïtat dels perfils professionals assignats aquest contracte, tant en coneixements tècnics (recollits anteriorment) com en les següents habilitats personals:

- 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.

6. EINES I LLICÈNCIES

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

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Sistema d'intel·ligència de negoci	InfoTIC	Strategy	Autoservei
Consulta d'incidències, consultes i peticions	ATOM / Remedy	BMC Helix	Service desk per a consultar i testar els processos a l'eina
Gestió del procés de coneixement	ATOM / Remedy	BMC Helix	Administrador KMDB
Gestió del procés de CMDB	ATOM / Remedy	BMC Helix	Adminsitrador CMDB
Eina creació informes interactius	HELIX Dashboards	BMC Helix	Autoservei i consulta
Gestió de tasques i evolutius	CSTD	JIRA de Atlassian	Gestió de tasques
Manteniment de quadres de comandament i documentació compartida	Sharepoint PowerApps	Office 365 de Microsoft	Creació i manteniment dels espais i aplicacions
Informes	PowerBI	PowerBI de Microsoft	Creació i manteniment d'informes
Gestió coneixement	TOT	Confluence	Editor contingut
Anàlisi processos	Celonis	Celonis	Editor i consultor
Gestió servei Àtom	CRM	Microsoft Dynamics 365	Service desk per a consultar i testar els processos a l'eina i administració per a revisar configuracions
Gestió servei Àtom	CRM	Llicència office F3	Llicència office per a accedir al CRM
Creació de vídeos	Camtasia	Camtasia	Camtasia CREATE

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, llevat dels divendres que serà fins a les 17 h.

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

En períodes de vacances, s'haurà de garantir el servei amb un mínim del 50% de l'equip, llevat d'acords específics.

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.

Núria Abancó i Sors

Directora Executiva de Governança Digital