

ANNEX I DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE ESPECÍFIC DEL **SERVEI DE GESTIÓ OPERATIVA DE LES EINES I PROJECTES DE LES SOLUCIONS DE SUPORT 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-2026-121

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.	Servei de Direcció.....	4
1.2.2.	Servei d'adequació, implantació i millora continua de les solucions	4
1.2.3.	Serveis d'administració i operació de les eines de servei.....	5
1.2.4.	Funcions comunes a tots els serveis	8
2.	SITUACIÓ ACTUAL	12
3.	FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	13
4.	RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS	14
5.	EQUIP DE TREBALL	15
5.1.	Habilitats dels perfils	19
6.	EINES I LLICÈNCIES	19
7.	HORARI DEL SERVEI	20
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 gestió operativa de les eines de suport** a l'usuari de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, amb l'objectiu de garantir la qualitat, l'eficiència, la coherència i l'evolució de les eines dels serveis que es presten 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:

- Supervisar l'execució dels projectes per garantir el compliment dels objectius i l'entrega dins dels terminis establerts.
- Identificar riscos i oportunitats per a una gestió més eficaç dels projectes.
- Gestionar la planificació dels projectes.
- Supervisar els plans de contingència i els factors de risc per assegurar que es prenguin les mesures necessàries per mantenir els projectes en curs i dins dels objectius
- Promoure pràctiques de millora contínua per garantir un enfocament constant a la millora de la qualitat.
- Gestionar les eines específiques de la prestació del servei

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 Direcció 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.
 - Identificar riscos i oportunitats per a una gestió més eficaç dels projectes.
- Servei d'adequació, implantació i millora continua de les solucions que inclou els següents grups d'activitat objecte de la licitació:
 - Gestionar la planificació dels projectes.
 - Supervisar els plans de contingència i els factors de risc per assegurar que es prenguin les mesures necessàries per mantenir els projectes en curs i dins dels objectius
- Serveis d'administració i operació de les eines de servei que inclou els següents grups d'activitat objecte de la licitació:
 - Promoure pràctiques de millora contínua per garantir un enfocament constant a la millora de la qualitat.

- Gestionar les eines específiques de la prestació del servei.

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 Direcció

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 aquest document i vetllant perquè tots els serveis realitzin les funcions comunes descrites en cada un dels seus apartats.

Les funcions responsabilitat d'aquest servei són:

- Realitzar la gestió i seguiment del servei.
- Supervisar la planificar de les tasques dels projectes i del servei.
- Identificar els riscos i proposar plans d'acció de mitigació dels mateixos.
- 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 i dels projectes.
- Elaborar i presentar els quadres de comandament del servei.
- 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.

1.2.2. Servei d'adequació, implantació i millora continua de les solucions

L'objectiu d'aquest servei és d'avaluar, prioritzar i fer el seguiment extrem a extrem de la implantació de les millores que es puguin dur a termes a les solucions que s'utilitzen per l'entrega de servei als usuaris com de processos.

Les eines que es fan servir actualment per l'entrega de servei són::

- ATOM (BMC Helix – ITSM de BMC amb el seus corresponents mòduls).
- Portal Àtom (DWP de BMC)
- Aplicació Àtom
- Xat conversacional Àtom
- Customer Service SAU

La disponibilitat actual de les eines pot evolucionar per l'increment del volum a gestionar, per possibles millores, o pel desplegament de noves eines. S'hauran de gestionar, supervisar i administrar els canvis i les noves eines que el CTTI consideri per la gestió dels serveis

Les funcions responsabilitat d'aquest servei són:

- Registrar i controlar les propostes de millora sobre les eines d'entrega de servei als usuaris fent servir les eines i metodologies definides per CTTI.
- Valorar l'impacte i prioritzar les millores en funció del benefici de la millora segons els criteris establerts pel CTTI.
- Identificar i conceptualitzar millores que es presentaran als responsables del contracte del CTTI i, si son aprovades per aquests, fer-ne el seguiment de la implantació de les millores en temps i forma.
- Definir els requeriments funcionals a traslladar al mantenidor de les aplicacions.
- Fer seguiment amb els responsables de servei, proveïdors i clients de les propostes acceptades i del seu estat fins a la seva implantació.
- Validar les adaptacions/desenvolupaments directament o gestionant amb els usuaris que correspongui les UATs necessàries.
- Gestionar els plans de notificació: avisos i millores identificant els grups d'usuaris afectats per a cada cas.
- Analitzar el benefici obtingut per les millores implantades respecte el definit inicialment i proposar millores per assolir o augmentar el valor en cas necessari.
- Fer seguiment d'incidències funcionals

1.2.3. Serveis d'administració i operació de les eines de servei

L'objectiu d'aquest servei és garantir que les eines i solucions implantades estiguin actualitzades i donin resposta a les necessitats del servei, han de treballar de manera coordinada per garantir la màxima cohesió, integració i automatització de les eines i sempre sota les directrius establertes pel CTTI. És el responsable de l'administració, configuració, suport i manteniment de les eines associades a la Gestió de l'entrega de serveis, i que donen cobertura a la gestió dels serveis TIC de la Generalitat incloent les famílies de serveis tecnològics actuals, com lloc de treball, espai i col·laboració, sistemes d'informació (aplicacions i infraestructures de processament de dades), telecomunicacions, i qualsevol altra que el CTTI incorpori dintre de les seves competències. Aquests serveis són prestats als Departaments i àmbits de la Generalitat de Catalunya.

Els beneficis esperats d'aquest servei són els següents:

- Estandardització: Proporcionar terminis objectius de tasques concretes.
- Adaptació: Flexibilitat de treball en funció de les necessitats dels diferents actors.
- Planificació: Planificació de les fites a assolir i dels recursos a emprar.
- Priorització: Facilitar una priorització més eficient de les tasques.
- Autonomia: Capacitat per prendre decisions i avançar en les tasques de forma autònoma.
- Orientació a fites i resultats: Afavorir la visió de la tasca orientada a fita i al seu tancament.

Aquest servei pot delegar tasques correctament documentades a les empreses prestadores de serveis sempre que això ajudi a donar agilitat a la gestió específica de cada àmbit i no hi hagi cap risc de desalineament amb les directrius marcades pel CTTI.

Les funcions responsabilitat d'aquest servei són:

- Diagnòstic i resolució de les sol·licituds que els usuaris adrecin sobre els sistemes o solucions que el grup gestiona.
- Realitzar les formacions necessàries sobre l'ús dels sistemes o solucions.
- Administrar, configurar, modificar, gestionar tots els sistemes o solucions sota la seva responsabilitat, així com l'actualització de les diferents eines de gestió.
- 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 el seu àmbit, seguint les instruccions, metodologia i eines del CTTI. Elaborar tota la documentació tant de gestió com d'usuari associada a aquests sistemes o solucions.
- Proporcionar un manual operatiu complet amb tota la documentació necessària i mantenir actualitzada aquesta documentació i publicada a les eines que el CTTI determini.
- 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, etc.).
- Configurar les eines per donar suport als processos i a les gestions específiques dels diferents departaments o àmbits.
- Aportar el coneixement de les eines a configurar tant en la versió actual com en les noves versions previstes en el full de ruta d'aquestes.
- Realitzar els plans de formació i suport necessaris per a l'ús de les eines implantades.
- Diagnosticar i resoldre totes les sol·licituds que els usuaris facin sobre les eines.
- Identificar automatització de processos sobre les eines, elaborar la documentació de les propostes d'automatització d'acord amb les plantilles definides pel CTTI i treballar en la seva implementació.
- Resoldre les incidències que poden haver-hi referents a l'administració de les eines o configuració de les mateixes i fer seguiment de les incidències de les eines amb el lot proveïdor de l'aplicació corresponent per agilitzar la seva resolució i analitzar l'impacte que pugui tenir.
- Vetllar per la correcta parametrització de les eines, fent revisions i identificant configuracions incorrectes segons la gestió o el servei al qual dona suport. Comunicació i coordinació amb el responsable de procés/servei corresponent per regularitzar la configuració.
- Configurar alertes a les eines, segons marquin els responsables de CTTI.
- Seguir el model de relació establert per CTTI quant al suport tècnic i funcional als proveïdors implicats en els sistemes que formen part de les eines.
- Gestionar i supervisar l'enviament de missatges del sistema als usuaris per informar-los de fets rellevants que puguin afectar a la seva operativa.

- Donar suport als altres serveis definits en aquest plec i a altres oficines tècniques amb l'objectiu d'assolir eficiències comunes i garantir l'homogeneïtzació de les tasques.
- Elaborar la documentació i realitzar les formacions necessàries per a traslladar l'execució d'operatives i configuracions simples sobre les eines a altres proveïdors que presten servei al CTTI amb l'objectiu de reduir els temps de resolució de les sol·licituds i incrementar la satisfacció de l'usuari.
- Col·laborar, donar suport, coordinar, implantar i fer seguiment de les incorporacions d'àmbits o entitats que es vagin adaptant al model TIC de la Generalitat.
- Realitzar les auditories necessàries pel manteniment de la qualitat de la informació.
- Gestionar els possibles evolutius amb el proveïdor de manteniment o fabricants de la solució.
- Validar els evolutius desenvolupats en les eines que indiqui el CTTI i incloure'ls en totes les funcions que realitza el servei.
- Configurar les eines transversals que determini el CTTI, per donar sortida a les necessitats que hi puguin haver com l'explotació de dades, automatització de processos o millorar l'eficiència de tasques. Alguns exemples d'aquestes eines són la Plataforma RPA corporativa, Plataforma transversal de dades (PTD), API Manager o Celonis.
- Crear i mantenir eines específiques per facilitar la gestió i administració, segons les necessitats com poden ser auditories de serveis, extracció automàtica de dades de les eines gestionades per a la seva anàlisi, o automatitzacions de tasques.
- Complir amb els estàndards de seguretat del Marc Normatiu de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya, gestionat per l'ens que la Generalitat determini com a referent de la seguretat i que apliquin a les tasques del contracte, atenent especialment als requeriments de la guia GUIT020-C de Gestió de comptes administració de sistemes i el Manual MAN0001-C d'eines de comunicacions segures en el nus corporatiu de la Generalitat.
- 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.
- Gestionar els recursos establint un pla de formació permanent, metodològic i tècnic quant a l'ús de les eines necessàries per a la prestació del servei i al coneixement dels sistemes de la Generalitat de Catalunya.
- Tota la documentació, informes i plans de formació del servei hauran de ser validats pel CTTI.

Les eines utilitzades actualment són:

- ATOM (ITSM – Remedy de BMC amb el seus corresponents mòduls)
- Portal Àtom
- Aplicació Àtom
- Enquestes (e-formularis i Customer Voice).

- Eines ofimàtiques.
- REPTIQ (eina de repositori de tiquets).
- Confluence (eina de gestió del coneixement).
- Xat Conversacional Àtom
- Customer Service SAU
- Numintec

Totes aquestes eines donen suport a tots els processos de la gestió operativa de serveis TIC.

La disponibilitat actual de les eines pot evolucionar per l'increment del volum a gestionar, per possibles millores, o pel desplegament de noves eines. S'hauran de gestionar, supervisar i administrar els canvis i les noves eines que el CTTI consideri per la gestió dels serveis.

Aquest servei serà també responsable d'analitzar les dades de comportament dels usuaris vers el canal de veu i fer propostes de millora i optimització del servei amb l'objectiu de millorar l'atenció als usuaris que en contacten

Particularitats d'aquest servei: aquest servei ha de donar cobertura al suport a la plataforma de veu del servei d'atenció als usuaris inclou el servei de la infraestructura de la plataforma de veu, els canals de comunicació d'entrada i sortida de la plataforma, el servei de dashboards de comandament del servei i la integració amb la solució d'atenció als usuaris que el servei d'atenció utilitza. Aquest servei ha d'incloure la funcionalitat d'administració parcial delegada als equips de SAU, el suport a l'administració, evolució i operació de la plataforma.

El proveïdor haurà d'habilitar un canal d'atenció 24x7 per a la gestió d'incidents de disponibilitat del servei i haurà de liderar el seguiment de l'incident fins a la seva resolució i restabliment del servei.

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 o fabricants els aspectes necessaris per l'evolució i el manteniment de les eines del servei.
- Establir un model de relació acordat amb el CTTI amb els proveïdors de serveis per a l'aportació d'informació i mecanismes d'ingesta de dades i pel seu consum a través dels informes.
- Establir un model de relació amb els diferents rols del CTTI necessari per la prestació del servei.

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 de tot el servei objecte d'aquesta licitació.
- Construir i mantenir els inventaris dels elements de servei que apliquin en cada cas: mapa de dades, diccionaris, inventaris, indicadors, ANS, etc.
- 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 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.

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.

Evolució de les eines:

Els sistemes propis evolucionen incorporant nous desenvolupaments i funcionalitats propis, per actualitzacions dels productes per part dels 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 esprints, 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 de les eines i informes

- Construir i mantenir la documentació d'ús de les eines, quadres de comandament, informes i suport per a formacions
- Analitzar l'ús d'eines: accessos, destinataris, format, missatge objectiu, freqüència, etc.
- Dinamitzar amb plans d'informació i comunicació l'ús de les eines com a punt únic d'accés a la informació i la dada única de la Divisió.
- Donar suport i realitzar formacions als usuaris en l'ús de les eines i la informació.
- Analitzar els 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)

Qualitat de la informació

- Aplicar auditories i mecanismes de control necessaris que garanteixin l'accessibilitat, disponibilitat, completesa i fiabilitat de les dades.

- Validar les dades, analitzant l'origen, contrastant amb altres fons d'informació i comprovant amb tots els mitjans disponibles la veracitat de les dades presentades.
- Analitzar la coherència dels QC en l'àmbit de dades i estructura de la informació per al seu consum i proposar i aplicar mesures correctores definitives davant les incoherències o errades detectades.
- Estandarditzar i automatitzar formats i processos per minimitzar errors.

2. SITUACIÓ ACTUAL

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

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.

Aquest servei requereix la definició, construcció i seguiment d'indicadors que permetin identificar quins plans d'acció de millora s'han d'executar per tal de millorar l'entrega de serveis als usuaris i elaborar els quadres de comandament i informes de servei necessaris per realitzar el seguiment de la qualitat.

Actualment el CTTI disposa d'un proveïdor que presta els serveis recollits en aquest plec. Aquest proveïdor recull les necessitats funcionals de les eines a les que dona suport i gestiona la seva implementació amb tots interlocutors involucrats. També analitza les eines actuals i proposa millores sobre les mateixes i les implementa.

Referent a l'administració de les eines es el responsable de resoldre les incidències, consultes i peticions de configuració que puguin tenir aquestes eines, i vetllar per la resolució de les mateixes en cas que sigui responsabilitat d'un altre proveïdor.

S'adjunten a continuació algunes volumetries (no exhaustives) per donar context del servei actual:

- Peticions anuals de millores d'eines gestionades pel servei: 200, que s'estan implementant mitjançant metodologia Agile amb una volumetria de 900 històries d'usuari
- Incidències anuals dels sistemes d'informació gestionats pel servei: 5000, de les quals unes 2000 resoltes pel servei i 3000 coordinades amb altres serveis resolutors
- Consultes anuals dels sistemes d'informació gestionats pel servei: 1200, de les quals unes 400 resoltes pel servei i 800 coordinades amb altres serveis resolutors
- Peticions anuals dels sistemes d'informació gestionats pel servei: 30000, de les quals unes 28000 resoltes pel servei i 2000 coordinades amb altres serveis resolutors

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

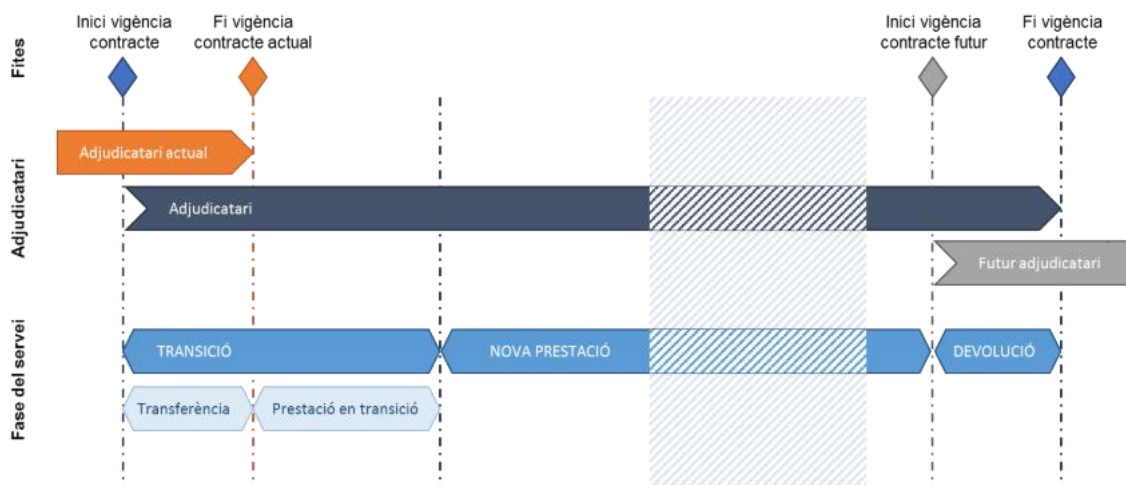


Figura 1: Fases del Servei

- **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 la data d'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** des de l'inici del contracte.

- Prestació en transició:

El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans i s'inicia la facturació. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei. 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.

- **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
- 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.
 - 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 Direcció	Responsable del Servei	1

1.2.2. Servei de suport a l'operació de les eines	Consultor Sènior	1
	Consultor	3
	Tècnic Especialista	6
	Tècnic Explotació	3
	Tècnic Júnior	2
1.2.3. Servei adequació, implantació i millora de les eines	Consultor Sènior	2
	Consultor	2
		20

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.

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 Helix.
- Coneixement de Microsoft Dynamics 365

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), ITIL Service Management, i metodologies Agile
- Coneixement i experiència en la utilització d'eines ITSM, preferentment BMC Helix.
- 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

Tècnic especialista

Responsable de les tasques d'administració i configuració de les eines de gestió de serveis TIC i solucions tecnològiques en l'àmbit de l'objecte d'aquest plec, preparar procediments i guies d'operació dels serveis, així com de donar suport als diferents projectes que ho necessitin i al grup de tècnics i operadors de dits serveis.

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 Helix.
- Coneixement de Microsoft Dynamics 365

En funció dels serveis a gestionar, es requerirà coneixements en diferents àmbits tecnològics.

Tècnic d'exploació

Professional amb més de 3 anys d'experiència, s'encarregarà de l'operació i manteniment de les eines de gestió de serveis TIC en l'àmbit dels serveis objecte d'aquest plec.

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 Helix.
- Coneixement de Microsoft Dynamics 365

Tècnic 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	Administració i autoservei
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 Apptio	Administració i configuració

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Manteniment de glossari de govern de la dada	Sharepoint PowerApps	Office 365 de Microsoft	Creació i manteniment dels espais i aplicacions
Execució de processos de càrrega	Power Automate	Office 365 de Microsoft	Creació i manteniment dels automatismes
Informes	PowerBI	PowerBI de Microsoft	Creació i manteniment d'informes
Gestió coneixement	TOT	Confluence	Editor contingut
Anàlisi processos	Celonis	Celonis	Editor

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