

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER A L'ADHESIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS D'ASSESSORAMENT I GOVERNANÇA ESTRATÈGICS NECESSARIS PER A LA DEFINICIÓ I IMPULS DE L'ESTRATÈGIA DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

**Expedient núm.: CTTI-2026-129**

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 de continguts

1	Objecte .....	3
2	Descripció dels serveis a prestar .....	3
2.1	Categoria AGE-A. Serveis d'assessorament i governança per plans estratègics de transformació .....	3
2.2	Categoria AGE-B. Serveis específics de consultoria de negoci .....	11
2.3	Categoria AGE-C. Accés a plataformes d'informació estratègica i anàlisi sectorial especialitzada .....	17
3	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI .....	18
4	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	18
5	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	18
6	MODEL DE GOVERN DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIONS.....	18
6.1	Comitès de govern de l'SDA .....	19
6.2	Estructura de responsabilitats de l'SDA .....	19
7	MODEL DE RELACIÓ DELS CONTRACTES ESPECÍFICS.....	22
7.1	Nivells del model de relació .....	22
7.2	Òrgans de gestió (Comitès) .....	23
7.2.1	Comitè Direcció .....	23
7.2.2	Comitè Operatiu .....	24

## 1 Objecte

L'objecte de la licitació és disposar dels serveis d'assessorament i governança necessaris per a la definició i impuls de l'estratègia de transformació digital dels organismes que componen l'administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.

En aquesta licitació es realitza un procés de selecció de les empreses que podran realitzar aquests serveis i activitats, i fixar les condicions generals d'adjudicació i execució dels futurs contractes específics.

L'objecte dels serveis s'ha desglossat, d'acord a la naturalesa dels serveis a prestar, en les categories següents:

- Categoria AGE-A - Serveis d'assessorament i governança per plans estratègics de transformació
- Categoria AGE-B - Serveis específics de consultoria de negoci
- Categoria AGE-C - Accés a plataformes d'informació estratègica i anàlisi sectorial especialitzada

En el següent apartat es descriu la descripció dels diferents serveis que s'engloben en cada categoria, així com la classificació de CPV sobre la qual estan adscrits els respectius serveis.

L'especificació tècnica concreta dels serveis requerits quedarà descrita en cadascuna de les licitacions específiques que es realitzin durant la vigència del present SDA, d'acord a la categoria que apliqui.

## 2 Descripció dels serveis a prestar

Els serveis a prestar en el marc de les diferents categories són els següents:

### 2.1 Categoria AGE-A. Serveis d'assessorament i governança per plans estratègics de transformació

L'objecte de la categoria és la prestació, mitjançant l'aportació de coneixement expert, experiència i amb una perspectiva objectiva, de serveis d'assessorament i governança per plans estratègics de transformació enfocats a l'acompanyament transversal en les unitats orgàniques de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic en el seu procés de transformació digital des de la seva definició, al llarg de la seva execució fins a l'avaluació de resultats. Aquests serveis contempen tot el cicle de vida d'un pla estratègic, des del diagnòstic inicial de l'estat actual fins a l'avaluació de l'impacte i execució del pla. A través d'un procés estructurat, es defineix el model de futur de l'organització, es dissenya el full de ruta i es dona suport en la implementació, assegurant que les iniciatives estratègiques es despleguin de manera alineada a la seva concepció inicial.

Formen part d'aquesta categoria els serveis de:

- Reflexió estratègica i concreció aspiracional de l'organització
- Mesura de l'estat digital a través de l'Índex d'Estratègia Digital
- Definició de plans estratègic de Transformació
- Coordinació, governança i seguiment de plans estratègics
- Acompanyament en l'execució d'iniciatives del pla estratègic
- Avaluació de l'execució dels plans estratègics

- Avaluació de l'impacte dels plans estratègics

l'abast dels quals és descriu, a continuació, de forma il·lustrativa.

### **Reflexió estratègica i concreció aspiracional de l'organització**

- **Objectiu del servei**

Acompanyar a l'organització per definir el propòsit i la visió de futur per a la transformació de l'àmbit de negoci.

- **Resultats esperats**

- Concreció dels reptes estratègics de futur de l'organització.
- Definició de la missió i visió de l'organització.

- **Activitats del servei**

*Anàlisi de la situació actual i identificació de reptes de futur*

- Recollida i anàlisi d'informació sobre l'estat actual de l'àmbit sectorial, departament o unitat orgànica.
- Realització d'un diagnòstic de l'estat actual identificant els principals reptes i necessitats per al futur.
- Entrevistes amb actors clau per obtenir una visió àmplia sobre les dificultats i oportunitats existents.
- Elaboració d'un informe amb les principals necessitats identificades.

*Concreció del propòsit*

- Establiment del propòsit i els objectius de l'àmbit sectorial, departament o unitat orgànica per orientar les accions cap a l'assoliment dels reptes de futur identificats.
- Concreció del propòsit mitjançant la realització de sessions de treball col·laboratives amb els equips implicats.
- Validació del propòsit i objectius amb els responsables de l'àmbit sectorial o departamental.
- Documentació del propòsit i objectius en un informe per assegurar la seva comunicació i aplicació.

### **Mesura de l'estat digital a través de l'Índex d'Estratègia Digital (IED)**

- **Objectiu del servei**

Avaluar el grau de maduresa digital del departament o unitat orgànica i de les seves estratègiques per determinar el seu encaix en el procés de transformació digital, analitzant si presenten un component estratègic suficient i detectant possibles barreres digitals que puguin dificultar-ne la implementació i l'impacte dins l'organització.

- **Resultats esperats**

- Visió global i detall del grau de maduresa digital de l'organització.

- Detall del grau de maduresa digital de les iniciatives.
- Classificació de les iniciatives dins la matriu per identificar la viabilitat d'implementació de les iniciatives segons el grau de maduresa digital de l'organització i iniciatives determinats.

- **Activitats del servei**

Avaluació del grau de maduresa digital

- Acompanyament en la realització del formulari de l'organització de l'ÍED per obtenir el grau de maduresa digital del sector, departament o unitat orgànica.
- Determinació de l'estat actual de transformació de l'organització per cadascuna de les dimensions i categories del model d'avaluació.

Identificació de les iniciatives estratègiques preliminars

- Selecció de les possibles iniciatives estratègiques de la unitat orgànica i/o departament que podrien ser objecte de la realització del formulari de la demanda de l'ÍED.

Avaluació del grau de maduresa digital de les iniciatives estratègiques seleccionades

- Acompanyament en la realització del formulari de l'organització de l'ÍED per obtenir el grau de maduresa digital de les iniciatives.
- Determinació de l'estat actual de transformació de les iniciatives per cadascuna de les dimensions i categories del model d'avaluació.

Identificació de gaps entre el grau de digitalització de les iniciatives i l'organització

- Classificació de les iniciatives dins la matriu per identificar la viabilitat d'implementació de les iniciatives segons el grau de maduresa digital de l'organització i iniciatives determinats.
- Identificació de gaps entre els graus digitals de les iniciatives i l'estat actual de l'organització mitjançant la matriu definida anteriorment.

Presentació dels resultats del grau de maduresa digital

- Presentació dels resultats obtinguts en l'avaluació de la maduresa digital, oferint conclusions i recomanacions.
- Difusió dels resultats del grau de maduresa digital tant de l'organització com de les iniciatives que s'han avaluat.

### **Definició del Pla estratègic de transformació**

- **Objectiu del servei**

Definir la visió estratègica per transformar i millorar l'organització, durant els següents anys, alineada amb la seva missió, visió i objectius estratègics.

- **Resultats esperats**

- Elaboració del mapa de capacitats de l'organització.

- Elaboració del mapa estratègic de l'organització (Classificació dels reptes, objectius, eixos i línies i iniciatives estratègiques).
- Definició i planificació per la implementació de les línies i iniciatives d'estratègia definides.

- **Activitats del servei**

Concreció a alt nivell de l'estratègia transformacional

- Organització dels reptes identificats en temàtiques o àrees per facilitar la seva gestió i prioritització.
- Elaboració d'una primera proposta d'objectius basada en els reptes classificats i els aspectes interns i externs identificats.
- Revisió i validació dels objectius amb els responsables per alinear-se amb la visió i la missió de l'organització.

Diagnòstic estratègic i integral de l'organització

- Anàlisi integral de l'organització amb l'objectiu d'identificar i relacionar les capacitats estratègiques, operatives i tecnològiques.
- Identificació del model organitzatiu i relacional de l'organització.

Definició del marc estratègic

- Definició dels objectius, eixos i línies estratègiques alineats amb la missió, visió i valors de l'organització.
- Definició del mapa estratègic de l'organització (Classificació dels reptes, objectius, eixos i línies).
- Concreció dels indicadors d'èxit per mesurar la implementació de l'estratègia.

Concreció del pla d'acció i de les iniciatives estratègiques

- Definició de les iniciatives estratègiques associades a cada línia i eix estratègic.
- Priorització i planificació de la implementació de les iniciatives estratègiques.
- Estimació dels recursos necessaris per a la implementació de cadascuna de les iniciatives.

Definició del pla de gestió del canvi

- Diagnòstic de l'impacte del canvi per a la implementació del pla estratègic.
- Definició de l'estratègia de comunicació i sensibilització.
- Concreció del pla de formació per a l'adopció de les noves formes de treball.
- Pla de desplaçament de la nova cultura organitzativa.

Definició del model de governança i seguiment

- Avaluació dels canvis organitzacionals que pot implicar la implementació de les iniciatives estratègiques, identificant noves estructures organitzatives que facilitin l'adopció de les iniciatives i optimitzin els recursos i processos.
- Definició dels rols i responsabilitats dins l'organització per assegurar l'execució del pla.

- Definició del model dels indicadors d'èxit per mesurar la implementació de l'estratègia.

#### Presentació del Pla estratègic

- Presentació executiva del pla estratègic per a la seva validació i comunicació interna i externa.
- Informe final del pla estratègic (Mapa estratègic de l'organització, mapa de capacitats futur, planificació de les línies i iniciatives estratègiques, estimació dels recursos i descripció de cada iniciativa estratègica).

### **Coordinació, governança i seguiment de Plans Estratègics**

- **Objectiu del servei**

Coordinar, governar i fer el seguiment dels plans estratègics, garantint la seva correcta implementació i alineament amb els objectius estratègics, identificant possibles desviacions en la correcta implementació del pla.

- **Resultats esperats**

- Implementació dels plans estratègics, assegurant el compliment de la planificació establerta.
- Implementació d'un model de coordinació i governança pel seguiment de les iniciatives.
- Monitoratge continu de les iniciatives que permeti aplicar mesures correctores a temps.
- Reporting executiu sobre l'estat d'implementació del pla estratègic.

- **Activitats del servei**

#### Revisió i validació de la planificació i responsabilitats per a la implementació de les iniciatives

- Revisió de la planificació per assegurar-ne la coherència amb els objectius estratègics.
- Validació dels rols i responsabilitats assignats a cada equip.
- Coordinació entre els agents implicats per l'inici de la implementació de les iniciatives.

#### Identificació preliminar dels riscos associats a la implementació del pla estratègic

- Anàlisi de riscos potencials en la implementació del pla i de les seves iniciatives.
- Establiment dels mecanismes de monitoratge per la gestió de riscos.

#### Elaboració i implementació dels mecanismes de seguiment i coordinació

- Definició del model de governança i estructura de coordinació.
- Definició d'indicadors clau per al monitoratge del progrés del pla estratègic.
- Elaboració d'informes de seguiment amb recomanacions d'ajust i millora.

- Implementació d'eines de seguiment i revisió de l'eficàcia dels mecanismes establerts.

#### Gestió i seguiment de la implementació del pla estratègic

- Monitoratge continu del progrés de les iniciatives i gestió de desviacions.
- Coordinació amb les unitats implicades per garantir l'execució alineada.
- Revisió periòdica dels resultats per ajustar l'estratègia segons les necessitats.

### **Acompanyament en la implementació d'iniciatives del pla estratègic**

- **Objectiu del servei**

Proporcionar acompanyament en la posada en marxa i la implementació de les iniciatives que es prioritzin del pla estratègic.

- **Resultats esperats**

- Planificació aterrada amb la definició de les activitats per desenvolupar les iniciatives estratègiques.
- Implementació d'un Quadre de Comandament pel seguiment de l'avenç de les activitats definides.
- Informe de tancament de la iniciativa amb les conclusions i lliçons apreses de la implementació.

- **Activitats del servei**

#### Definició i planificació de les actuacions per implementar la iniciativa estratègica

- Identificació de les accions específiques necessàries per implementar les diferents iniciatives derivades del pla estratègic.
- Definició dels recursos humans, tecnològics i econòmics requerits per executar cada iniciativa.
- Calendarització de les accions associades amb fites clares i terminis establerts.

#### Coordinació amb tots els agents implicats per a la implementació de la iniciativa

- Identificació dels agents clau implicats en la iniciativa.
- Assignació de rols, tasques i responsabilitats entre els diferents agents implicats.
- Establiment dels fluxos de comunicació oficials i dels mecanismes de coordinació per a una correcta relació entre els agents implicats.
- Creació i calendarització de reunions periòdiques de seguiment del progrés i resolució d'incidències.

#### Seguiment i monitoratge continu de l'avenç del progrés de la implementació de la iniciativa

- Anàlisi de desviacions, amb propostes d'optimització pressupostària mitjançant l'anàlisi de dades financeres.
- Generació d'informes i visualitzacions interactives per facilitar la presa de decisions basada en dades.

#### Gestió dels riscos i desviacions associades de les actuacions identificades

- Avaluació de riscos de la iniciativa, classificant-los i prioritzant-los segons l'impacte de les accions associades.
- Establiment d'un pla de contingència que defineixi les accions correctives per mitigar els riscos i corregir les desviacions.

#### Tancament de l'execució de la iniciativa estratègica

- Avaluació del grau d'assoliment dels objectius i l'impacte de les accions executades.
- Identificació de bones pràctiques i lliçons apreses per a futures iniciatives.
- Elaboració d'un informe final amb conclusions i recomanacions.
- Comunicació dels resultats als agents implicats i recollida de possibles millores.

### **Avaluació de l'execució del Pla Estratègic**

- **Objectiu del servei**

Anàlisi de l'execució de les iniciatives del Pla Estratègic per identificar l'acompliment dels objectius definits en el pla.

- **Resultats esperats**

- Identificació del percentatge d'acompliment dels objectius i línies estratègiques definides en el Pla Estratègic.
- Concreció de les lliçons apreses per a la implementació de Plans Estratègics i iniciatives que es derivin.

- **Activitats del servei**

#### Recopilació i anàlisi de l'execució del Pla Estratègic

- Identificació i recopilació dels documents clau i informes de seguiment del Pla Estratègic.
- Recopilació de les dades quantitatives i qualitatives sobre l'execució del pla.
- Anàlisi dels indicadors de desenvolupament i grau de compliment de les actuacions.
- Identificació de desviacions respecte a la planificació inicial.

#### Avaluació de l'acompliment d'execució dels objectius i línies estratègiques

- Anàlisi del grau d'avenç de les línies estratègiques.
- Avaluació de l'alineament de les actuacions implementades amb els objectius definits.
- Classificació dels objectius segons en nivell d'acompliments.
- Identificació dels objectius estratègics no complets.
- Elaboració d'un quadre d'avaluació de l'estat d'acompliments de cada línia estratègica i objectiu estratègic.

#### Identificació i anàlisi dels factors clau d'èxit i obstacles

- Identificació i anàlisi dels factors interns i externs que han afavorit el compliment del Pla.
- Identificació dels obstacles organitzatiu, tecnològics i de gestió que han dificultat la implementació del Pla.
- Avaluació de la disponibilitat i efectivitat dels recursos assignats al Pla.
- Desenvolupament d'un anàlisi detallat dels principals obstacles identificats.

#### Elaboració de les lliçons apreses

- Sistematització per identificar els descobriments clau en relació amb l'execució del Pla.
- Documentació de les lliçons apreses per a la definició i implementació de futurs Plans.
- Desenvolupament de recomanacions, ajustos i millores per a la definició, planificació, execució i seguiment dels Plans.

#### **Avaluació de l'impacte del Pla Estratègic**

- **Objectiu del servei**

Anàlisi de l'impacte real de la implantació de les iniciatives del Pla Estratègic dins l'operativa i l'estructura de l'àmbit de l'organització.

- **Resultats esperats**

- Identificació dels canvis i impactes aconseguits en la implementació del Pla Estratègic.
- Identificació del grau de satisfacció de la transformació realitzada dins el negoci.
- Concreció d'accions de millora i oportunitat per a la implementació de pròxims Plans Estratègics.
- Determinació d'accions a realitzar per mantenir els canvis implementats dins l'àmbit.

- **Activitats del servei**

Anàlisi d'impacte de la implementació del Pla Estratègic

- Identificació dels canvis en l'estructura i processos interns.
- Avaluació de l'adopció de les noves formes de treball i eines implementades.
- Anàlisi dels canvis en la cultura organitzacional i el grau d'acceptació al canvi.
- Identificació de les barreres i acceleradors per l'adopció del canvi.

Avaluació i mesura dels resultats

- Definició dels indicadors i KPI's per mesurar:
  - L'evolució de l'optimització i automatització dels processos.
  - L'impacte en la qualitat del servei oferts a l'empleat públic i la ciutadania.
  - L'impacte en la qualitat del servei públic i en la relació amb la ciutadania.
  - La comparativa entre la situació prèvia i posterior a la transformació.

Anàlisi de la percepció de stakeholders

- Realització d'enquestes i entrevistes als empleats públics i ciutadania sobre la percepció digital de l'organització.
- Avaluació del grau de percepció i satisfacció amb els canvis implementats.
- Identificació de les millores i oportunitats per optimitzar la transformació.

Elaboració de recomanacions i plans de millora continua

- Identificació de mesures correctives i optimització de processos.
- Elaboració de recomanacions per consolidar i escalar la transformació dins l'organització.
- Proposta d'accions per mantenir la sostenibilitat dels canvis implementats.

Adicionalment als anteriors serveis descrits de forma il·lustrativa, formen part d'aquesta categoria tots aquells que puguin ser compatibles amb la descripció general d'aquesta.

Les regles d'incompatibilitat entre aquesta categoria i altres categories d'aquest SDA estan descrites al plec de clàusules administratives de la present licitació.

## **2.2 Categoria AGE-B. Serveis específics de consultoria de negoci**

L'objecte d'aquesta categoria és la prestació de serveis especialitzats que poden ser requerits en el context d'un procés de transformació en marxa o per donar resposta a necessitats específiques de les organitzacions aportant valor en diferents contextos.

Es definiran dos franges segons paràmetres econòmics de l'import de licitació (sense IVA) limitatius:

- Franja AGE-B1 : Imports inferiors o iguals a 60.000,00 €
- Franja AGE-B2 : Imports superiors a 60.000,00 €

S'estableix una limitació d'adhesió entres les franges B1 i B2.

Formen part d'aquesta categoria els serveis de:

- Benchmarking de bones practiques i tendències sectorials de negoci
- Conceptualització i millora dels serveis i processos de negoci
- Diagnòstic organitzacional i de gestió del negoci
- Desenvolupament d'analítica de la despesa
- Estudi de viabilitat econòmica d'un procés de negoci
- Definició de pla de gestió del canvi
- Avaluació i alineament d'un pla estratègic existent i les seves iniciatives en execució
- Coordinació, governança i seguiment de projectes estratègics
- Avaluació de l'impacte de la implementació d'un procés de negoci
- Assessoria jurídic-legal

l'abast dels quals és descriu, a continuació, de forma il·lustrativa.

### **Benchmarking de bones practiques i tendències sectorials de negoci**

- **Descripció del servei**

Support en la interpretació de la regulació vigent, l'avaluació del seu impacte en el desenvolupament de projectes estratègics i en la definició per a la proposta d'entorns normatius flexibles per facilitar la digitalització de l'àmbit.

- **Objectiu del servei**

- Assegurament del compliment del marc normatiu (digital) en la definició i implementació de projectes estratègics.
- Identificació de l'impacte normatiu (digital) per a la transformació de l'àmbit.

- **Resultats esperats**

- Elaboració d'informes d'avaluació de l'impacte normatiu per a la implementació de projectes estratègics digitals.
- Definició de bones pràctiques per garantir l'adaptació normativa en la transformació de l'àmbit.
- Elaboració de recomanacions jurídiques per mitigar riscos en l'aplicació de noves tecnologies.
- Realització de sessions de formació per als equips implicats en la gestió de la transformació.

### **Conceptualització i millora dels serveis i processos de negoci**

- **Descripció del servei**

Definició i redisseny dels serveis i processos de negoci per transformar-los assegurant la millora de l'eficiència i l'experiència d'usuari.

- **Objectiu del servei**
  - Identificació i eliminació d'ineficiències en els serveis i processos de negoci.
  - Disseny d'experiències d'usuari alineades amb les necessitats dels diferents públics.
  - Implementació de nous models de serveis i processos en els àmbits.
- **Resultats esperats**
  - Elaboració de mapes i anàlisis dels processos actuals, identificant oportunitats de millora.
  - Disseny de nous models conceptuals dels nous serveis i processos de negoci optimitzats.
  - Definició de propostes de redisseny de nous serveis i processos de negoci.
  - Elaboració de guies i recomanacions per a la implementació efectiva dels canvis

### **Diagnòstic organitzacional i de Gestió de negoci**

- **Descripció del servei**

Anàlisi integral per identificar i relacionar les capacitats estratègiques, operatives i tecnològiques de l'àmbit per identificar fortaleses, debilitats i oportunitats de millora per a la transformació de l'àmbit.
- **Objectiu del servei**
  - Definició d'una visió estructurada de l'estat actual de l'àmbit (estratègic, operatiu i tecnològic).
  - Identificació de les oportunitats de millora per a la transformació de l'àmbit.
  - Relació de les capacitats existents amb els objectius estratègics de l'àmbit.
- **Resultats esperats**
  - Elaboració de l'informe de diagnòstic de les capacitats estratègiques, operatives i tecnològiques.
  - Elaboració d'un mapa de capacitats, identificant el seu alineament amb els objectius estratègics.
  - Identificació de gaps i oportunitats de millora per a la transformació de l'àmbit..
  - Concreció de recomanacions per l'evolució de les capacitats actuals de l'àmbit.

### **Desenvolupament d'anàlisi de la despesa**

- **Descripció del servei**

Elaboració i parametrització d'un sistema d'anàlisi de dades de costos per identificar ineficiències en la gestió dels recursos de l'àmbit.

- **Objectiu del servei**

- Elaboració d'una visió detallada del comportament dels costos.
- Identificació de tendències de consum i possibles ineficiències.
- Identificació d'oportunitats d'estalvi.

- **Resultats esperats**

- Elaboració d'informes detallats sobre el comportament dels costos.
- Detecció d'oportunitats d'estalvi basats en les tendències de consum i ineficiències detectades.
- Elaboració d'un Quadre de Comandament pel seguiment dels costos.

### **Estudi de viabilitat econòmica d'un procés de negoci**

- **Descripció del servei**

Identificació de diferents escenaris d'implementació per a l'anàlisi i avaluació dels costos, beneficis i riscos associats, per tal de seleccionar el model d'inversió més adequat.

- **Objectiu del servei**

- Avaluació dels diferents escenaris d'implementació.
- Comparació d'alternatives i models d'inversió per seleccionar l'opció més adequada.
- Identificació d'oportunitats d'estalvi.

- **Resultats esperats**

- Anàlisis detallats dels diferents escenaris d'implementació.
- Elaboració de models comparatius per visualitzar l'impacte econòmic i estratègic de cada escenari.
- Recomanacions per seleccionar el model d'inversió òptim.
- Informe de viabilitat econòmica amb conclusions i propostes d'acció.

### **Definició de pla de gestió del canvi**

- **Descripció del servei**

Disseny d'un pla per facilitar la transició de l'àmbit davant la transformació futura, per tal de minimitzar la resistència al canvi i facilitar l'acceptació de les noves formes de treballar per part dels usuaris de l'àmbit.

- **Objectiu del servei**

- Elaboració de l'estratègia per gestionar el canvi de l'àmbit.

- Definició de les accions per acompanyar a les persones i equips en el procés de transició.
  - Establiment de mecanismes de comunicació i formació per a l'adopció del canvi.
- **Resultats esperats**
    - Elaboració del pla de gestió del canvi amb les estratègies i accions definides i planificades.
    - Identificació dels actors clau i les seves estratègies específiques per a la seva implicació.
    - Elaboració del pla de comunicació i formació adaptat a les necessitats dels usuaris de l'àmbit.
    - Definició del model de seguiment i avaluació de l'impacte del canvi.

### **Avaluació i alineament d'un pla estratègic existent i les seves iniciatives en execució**

- **Descripció del servei**

Anàlisi de l'alineament estratègic entre les iniciatives prioritzades per a l'àmbit i els objectius i línies estratègiques definides en el Pla Estratègic, per identificar possibles desviaments en l'assoliment dels objectius definits per a l'àmbit.
- **Objectiu del servei**
  - Identificació del grau d'alineament entre les iniciatives prioritzades i els objectius estratègics.
  - Avaluació de l'impacte de cada iniciativa en l'assoliment del Pla Estratègic.
  - Definició d'un nou pla d'acció per corregir desviacions i reforçar l'alineament estratègic.
- **Resultats esperats**
  - Elaboració d'un mapa d'alineament estratègic, per detectar el grau de compliment amb els objectius estratègics definits per a l'àmbit.
  - Identificació d'aquelles iniciatives que tenen més impacte en la consecució dels objectius.
  - Elaboració d'un nou full de ruta per a l'assoliment dels objectius estratègics definits en el Pla.

### **Coordinació, governança i seguiment de diferents projectes estratègics**

- **Descripció del servei**

Governança i seguiment dels projectes estratègics de l'àmbit, garantint la seva correcta implementació i alineament amb els objectius estratègics, per tal d'identificar possibles desviacions en la seva correcta implantació.

- **Objectiu del servei**

- Establiment d'un marc de governança.
- Assegurament de la correcta implementació dels projectes estratègics.
- Reporting estratègic a direcció de l'àmbit de l'avenç dels projectes.

- **Resultats esperats**

- Elaboració i implementació d'un model de governança per a la gestió i supervisió dels projectes estratègics.
- Parametrització d'un Quadre de Comandament per mesurar el progrés i alineament estratègic dels projectes.
- Elaboració d'informes periòdics del progrés i coordinació de sessions de seguiment amb els agents.

### **Avaluació de l'impacte de la implementació d'un procés de negoci**

- **Descripció del servei**

Anàlisi de l'impacte real de la implantació d'un procés de negoci dins l'operativa i l'estructura de l'àmbit de l'organització.

- **Objectiu del servei**

- Identificació dels canvis i impactes aconseguits en la implementació d'aquest procés de negoci
- Identificació de gaps i oportunitats de millora per a la implementació de futurs processos de negoci.

- **Resultats esperats**

- Identificació del grau de satisfacció de la transformació realitzada dins el negoci.
- Concreció d'accions de millora i oportunitat per a la implementació de nous processos de negoci.
- Determinació d'accions a realitzar per mantenir els canvis implementats dins l'àmbit.

### **Anàlisi normativa**

- **Descripció del servei**

Suport en la interpretació de la regulació vigent, l'avaluació del seu impacte en el desenvolupament de projectes estratègics i en la definició per a la proposta d'entorns normatius flexibles per facilitar la digitalització de l'àmbit.

- **Objectiu del servei**

- Assegurament del compliment del marc normatiu (digital) en la definició i implementació de projectes estratègics.
- Identificació de l'impacte normatiu (digital) per a la transformació de l'àmbit.

- **Resultats esperats**

- Elaboració d'informes d'avaluació de l'impacte normatiu per a la implementació de projectes estratègics digitals.
- Definició de bones pràctiques per garantir l'adaptació normativa en la transformació de l'àmbit.
- Elaboració de recomanacions jurídiques per mitigar riscos en l'aplicació de noves tecnologies.
- Realització de sessions de formació per als equips implicats en la gestió de la transformació.

Adicionalment als anteriors serveis descrits de forma il·lustrativa, formen part d'aquesta categoria tots aquells serveis de consultoria referents a un àmbit o activitat de negoci específic fora d'aquells referents a serveis i solucions TIC.

Els contractes específics que tinguin la consideració d'estudis i dictàmens estaran sotmesos al protocol d'actuació en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic d'acord amb l'Acord de Govern de 9 de desembre de 2009, així com al deure de les Administracions Públiques de fer pública la informació relativa a «els informes i els estudis», d'acord amb Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

S'entén per estudi i dictamen, tota prestació de fer amb contingut intel·lectual que analitza i exposa una qüestió determinada i que ha estat contractada per una administració pública de conformitat amb la normativa de contractes del sector públic sota la modalitat de contracte de servei, el resultat de la qual consisteixi en el lliurament d'un document escrit.

### **2.3 Categoria AGE-C. Accés a plataformes d'informació estratègica i anàlisi sectorial especialitzada**

L'objecte d'aquesta categoria és la contractació de serveis d'accés a plataformes digitals que ofereixen informació, anàlisi i assessorament estratègic en àmbits com les tecnologies de la informació, la innovació digital, les tendències de mercat, la transformació organitzativa i altres àrees rellevants per a la presa de decisions estratègiques.

Formen part d'aquesta categoria els serveis de:

- Accés a bases de dades amb continguts analítics, informes sectorials, estudis comparatius, previsions de tendències i recomanacions estratègiques.
- Consultes interactives amb analistes especialitzats, tant en format escrit com en sessions virtuals.

- Accés a quadres de comandament, eines de benchmarking i models d'avaluació de proveïdors, tecnologies o serveis.
- Subscripcions a newsletters, alertes temàtiques i continguts personalitzats segons àrees d'interès.
- Participació en esdeveniments, seminaris o fòrums organitzats per les plataformes, orientats a la transferència de coneixement i networking professional.

Aquestes plataformes han de disposar d'un reconeixement consolidat en el seu àmbit d'expertesa, oferir continguts actualitzats i de qualitat contrastada, i facilitar l'accés a informació rellevant per a la planificació, la gestió i la presa de decisions en l'àmbit públic.

Adicionalment als anteriors serveis descrits, formen part d'aquesta categoria tots aquells que puguin ser compatibles amb la descripció general d'aquesta.

Les regles d'incompatibilitat entre aquesta categoria i altres categories o subcategories d'aquest SDA està descrita al plec de clàusules administratives de la present licitació.

### **3 CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI**

Les condicions d'execució del servei es concretaran a cadascuna de les licitacions específiques, d'acord a l'abast i necessitat de cada contracte específic.

### **4 FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

Les fases de la prestació del servei es concretaran en cadascuna de les licitacions específiques, d'acord a la tipologia del servei segons la categoria i necessitat de cada contracte específic.

### **5 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)**

Els acords de nivell de servei (ANS) es concretaran en cadascuna de les licitacions específiques, d'acord a la tipologia del servei segons la categoria i necessitat de cada contracte específic.

### **6 MODEL DE GOVERN DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIONS**

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

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

- **Qualitat:** Garantir la qualitat en la prestació de serveis i la satisfacció dels usuaris, segons les necessitats dels diferents departaments i entitats de la Generalitat.
- **Eficiència:** Optimitzar l'ús dels recursos gràcies a la cerca d'eficiències, sinèrgies i optimització
- **Innovació:** Transformar i innovar a l'administració d'acord amb l'estratègia transversal de la Generalitat i de cada un dels departaments i entitats.

- **Coneixement:** Generar coneixement a partir de la informació generada, adquirida i gestionada per donar resposta a les necessitats i a la presa de decisions en l'àmbit del negoci dels departaments i entitats.

El model de govern dels serveis que s'està implementant al CTTI, en el que s'encaixa el model de govern dels serveis objecte d'aquest SDA, està definit com un escenari multi proveïdor que fa èmfasi tant en l'estratègia transversal com en les necessitats dels diferents departaments i entitats, en un escenari de co-governança.

### 6.1 Comitès de govern de l'SDA

El model de govern del SDA no preveu un esquema de comitès de seguiment planificat amb els diferents proveïdors adherits a les categories. En cas de necessitat, el CTTI podrà convocar comitès de govern de l'SDA ad-hoc amb proveïdors adherits concrets per tractar aspectes relacionats amb l'execució dels contractes específics.

Si que considera però una estructura de rols i responsabilitats de cada proveïdor adherit que s'haurà de satisfer.

### 6.2 Estructura de responsabilitats de l'SDA

Tot seguit plec s'identifiquen els rols responsables del CTTI i del proveïdor adherit al SDA per a l'assegurament del compliment dels objectius estratègics.

S'indiquen a continuació els rols necessaris per la correcta execució dels contractes específics pels serveis objecte d'aquesta licitació.

#### Rols CTTI

- **Àrea promotora contracte:** És responsable de definir la necessitat de la contractació específica, generar tota la documentació necessària per la tramitació de l'expedient, respondre a les consideracions de l'informe jurídic, als informes de valoració i proposta d'adjudicació de les ofertes presentades, així com fer-ne el seguiment de l'execució.
- **Responsable del contracte:** És el responsable de supervisar l'execució del contracte, adopta les decisions i dicta les instruccions necessàries, amb la finalitat d'assegurar la realització correcta de la prestació pactada, dins de l'àmbit de facultats que l'hi atribueixen i d'acord amb allò previst a les clàusules contractuals. A més, donarà les instruccions al contractista per a la correcta execució de la prestació del contracte específic.
- **Responsable del servei:** És el responsable del seguiment i execució dels serveis objecte de cada contracte específic, de l'alineament de les necessitats del negoci dels serveis contractats, així com l'acceptació parcial i final de la solució.

#### Rols Proveïdor

- **Responsable de compte:** Aquesta figura és única per proveïdor adherit. És la figura de referència per tots els contractes específics entre el CTTI i el proveïdor i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. El responsable de compte ha de tenir capacitat decisòria sobre el servei, especialment en el cas de les UTE's. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió del

servei i fins la devolució del mateix. Ha de ser garant de l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre CTTI i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.

- **Responsable de Control de Gestió:** És la figura que consolidarà i aportarà al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada en base al coneixement del model); que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida del contracte. Serà el responsable que el CTTI rebi els reporting de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari de cada específic.
- **Responsable Jurídic:** Serà l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídic-legal per tots els serveis/contractes prestats pel proveïdor en els diferents contractes específics. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte els contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuales.
- **Responsable de Facturació:** Haurà de facilitar la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació. Vetllarà i assegurarà que el proveïdor:
  - Facilita la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI:
    - Presenta la factura, i el detall per cada element / concepte dels imports facturats, adequant-se als següents criteris:
    - Detall complet de tots els elements de cost facturats, identificant les unitats mínimes de cost.
    - Tipificació i codificació dels elements de cost facturats:
    - El format de codificació i criteris de tipificació es validaran de forma conjunta.
  - Col·labora en el procés de la conciliació.
- **Responsable d'Innovació:** És el responsable de gestionar i dirigir el procés d'innovació intern a la seva organització dissenyat i orientat a les necessitats del CTTI, esdevenint el màxim responsable de l'empresa licitadora en el àmbit de la innovació davant del CTTI.

Les seves principals responsabilitats són:

- Proposar, de forma sistemàtica i proactiva, idees, oportunitats i reptes innovadors i PoCs i projectes pilots al CTTI.
- Dissenyar, gestionar i implementar un model de relació amb l'ecosistema d'innovació centrat en la seva organització que connecti aquest amb l'ecosistema d'innovació del CTTI.
- Realitzar el seguiment del procés d'innovació i d'avaluar els seus resultats.
- **Responsable de Metodologia:** És el responsable d'assegurar la visió global del seguiment dels contractes específics adjudicats al proveïdor. Serà responsabilitat

d'aquesta figura transmetre i coordinar l'aplicació de la metodologia establerta pel CTTI per la gestió de projectes en el proveïdor.

- **Responsables de serveis:** El proveïdor assignarà un responsable per cadascun dels serveis prestats en cada contracte específic. Les seves principals responsabilitats són:
  - La gestió i seguiment diari del servei, així com la resolució de conflictes i redimensionament temporal o permanent del mateix.
  - Manteniment del registre de l'evolució del servei per a posteriorment poder elaborar els informes de servei i justificar el compliment dels ANS.
  - Seguiment i control dels recursos assignats al/s servei/s
  - Analitzaran qualsevol desviació i situacions de gravetat dins la qualitat, terminis o abast del servei
  - Realitzaran el control de costos, l'estimació d'esforços i el seu seguiment.
  - Analitzaran les modificacions en abast i cost del servei que es puguin derivar, i interpretaran aquestes modificacions respecte els contractes vigents. En cas que no impliquin una modificació contractual, ha de ser el garant de formalitzar i implementar internament a la seva organització els acords presos.
  - Asseguraran, en el cas que apliqui, la bona col·laboració entre els diferents adjudicataris amb qui s'ha de relacionar per tal de millorar el servei de negoci final.
- **Responsable de Projecte:** És el responsable de l'execució d'un servei d'acord amb l'objecte determinat per aquest. És, en última instància, qui valida els lliurables finals prèviament al seu lliurament al client.
- **Responsable de Qualitat:** Serà responsable de:
  - Assegurar l'existència d'un pla de qualitat per als projectes i serveis de la seva responsabilitat.
  - L'assegurament de la qualitat.
  - La verificació de l'execució del control de la qualitat.
- **Responsable de Seguretat:** Serà responsable de:
  - Actuar com a enllaç amb els diferents agents implicats (CTTI, Agència de Ciberseguretat de Catalunya) quan es tractin aspectes de seguretat.
  - Garantir, liderar i impulsar el compliment del marc normatiu de seguretat de la Generalitat de Catalunya dins la seva organització, assegurant la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives, i jurídiques); així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
  - Coordinar reunions de seguiment periòdiques amb CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per informar del grau d'adequació dels serveis prestats al model de seguretat de la Generalitat de Catalunya, identificar-ne els riscos més rellevants i proposar plans d'acció per la seva mitigació.
  - Que tot el personal de l'adjudicatari de cada contracte específic que prestarà serveis al CTTI i la Generalitat, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat, focalitzant-se en el marc normatiu de la Generalitat i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.

- Assegurar la informació regular al CTTI i a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya segons els terminis marcats, de tot allò relacionat amb la seguretat (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, etc...).
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari de cada contracte específic que hagi de tractar dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible o superior signin un Acord de Confidencialitat Individual. El CTTI i l'Agència de Ciberseguretat Catalunya podran auditar aquest aspecte.
- Coordinació operativa amb l'equip de resposta a incidents i amb el SOC de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya davant incidents o possibles amenaces de ciberseguretat (Lliurament d'evidències per la gestió i investigació d'incidents de seguretat, suport per l'aplicació ràpida de mesures de protecció i contenció davant amenaces o ciberincidents, disposar d'informació vinculada a l'aplicació: URLs, usuari d'aplicació, logs, etc.)
- Utilitzar el Portal de Seguretat de forma regular per fer el seguiment de tota la informació vinculada a la seguretat de les aplicacions.

## 7 MODEL DE RELACIÓ DELS CONTRACTES ESPECÍFICS

El model de relació dels contractes específics defineix les funcions i responsabilitats de l'adjudicatari i del CTTI en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts.

El model de relació es basa en establir els comitès i el seu funcionament, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució del serveis descrites en cadascun dels específics.

L'equip de treball de l'adjudicatari haurà de disposar del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per a desenvolupar les tasques assignades.

El model de relació es sustenta en una estructura de competències i funcions que recauen sobre un esquelet de responsables de l'adjudicatari, els quals es relacionaran amb l'òrgan promotor del contracte específic en base a 2 nivells (direcció i operatiu).

L'adjudicatari assignarà a l'òrgan promotor els responsables que sostindran el Model de Relació. L'equip de responsables haurà de disposar igualment del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per desenvolupar les funcions i responsabilitats assignades.

### 7.1 Nivells del model de relació

Els nivells funcionals del model de relació són el nivell de direcció i l'operatiu.

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

#### **Nivell Direcció**

Aquest nivell té com a objectiu principal establir les directrius del contracte específic i realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades per l'adjudicatari en el seu cronograma d'activitats.

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

És el nivell màxim de seguiment del contracte específic i la prestació del servei. Des d'aquest nivell, s'eleva a l'òrgan de contractació les propostes d'actuació en aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.

### **Nivell Operatiu**

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

## **7.2 Òrgans de gestió (Comitès)**

A continuació es descriuen la composició dels diferents comitès entre l'òrgan promotor i l'adjudicatari, i el seu funcionament, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució dels serveis descrits en cada contracte específic. Aquests comitès tindran també com a funció executar els mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

De forma extraordinària podrà formar-se un equip de treball de caràcter temporal amb objectius específics acordats prèviament.

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

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

Si així ho estimés convenient, l'òrgan promotor podrà exigir canvis en la freqüència de celebració dels comitès, així com sol·licitar reunions extraordinàries de seguiment.

### **7.2.1 Comitè Direcció**

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

<b>Títol</b>		
<b>Comitè Direcció</b>		
<b>Participants</b>		
<b>CTTI</b>	<b>Generalitat</b>	<b>Proveïdor</b>
- Responsable del servei - Altres assistents (si escau) - Responsable del Contracte (si escau)	- Responsable Agència de Ciberseguretat de Catalunya (si escau)	- Responsable de servei - Cap de projecte - Responsable de compte (si escau)
<b>Objectius</b>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcar les directrius estratègiques i identificar actuacions tàctiques</li> <li>- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades per l'adjudicatari.</li> <li>- Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants de seguretat (riscos, incidents del període, desenvolupaments en curs)</li> <li>- Informar i proposar a l'òrgan de contractació les possibles modificacions del contracte que s'hagin de dur a terme.</li> <li>- Aprovar els increments i decrements de volum de servei.</li> <li>- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Acordar els quadres de comandament del contractes específic.</li> <li>- Traslladar les directrius tàctiques al nivell operatiu.</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.</li> <li>- Fer el seguiment de les obligacions contractuals.</li> <li>- Fer el seguiment econòmic.</li> <li>- Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia del CTTI.</li> </ul>	
Entrades	Sortides
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes i quadres de comandament de seguiment</li> <li>- Actes comitè operatiu contracte.</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta (signada entre les parts)</li> <li>- Decisions preses</li> <li>- Propostes a l'Òrgan de Contractació</li> </ul>
Periodicitat	
Trimestral o a petició del CTTI	

### 7.2.2 Comitè Operatiu

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

Títol		
<b>Comitè Operatiu</b>		
Participants		
<b>CTTI</b>	<b>Generalitat</b>	<b>Proveïdor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable del servei</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable Agència de Ciberseguretat de Catalunya (si escau)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de serveis</li> <li>- Cap de projecte</li> </ul>
Objectius		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als ANS definits al contracte específic i amb les necessitat específiques del contracte</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les activitats en curs</li> <li>- Realitzar el seguiment de la planificació del projecte, i verificar la correcta execució de les activitats planificades.</li> <li>- Realitzar el seguiment de l'operació diària del servei i verificar la correcta gestió de peticions, canvis, problemes i incidents.</li> <li>- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis.</li> <li>- Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en els serveis.</li> <li>- Escalat de possibles millores detectades en el servei</li> <li>- Tractament de les problemàtiques específiques</li> <li>- Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia i necessitat de negoci del departament o entitat</li> </ul>	
Entrades	Sortides
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tasques realitzades en el període</li> <li>- Tasques previstes</li> <li>- Riscos</li> <li>- Anàlisi i propostes de millora</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta (signada entre les parts)</li> <li>- Propostes al comitè de direcció</li> <li>- Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei.</li> <li>- Nous procediments operatius</li> <li>- Decisions preses</li> </ul>
Periodicitat	
Mensual o a petició del CTTI	

Moisés Lillo Tuxuera

Director Executiu de Transformació

L'Hospitalet de Llobregat a la data de la signatura digital