ANNEX I DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE ESPECÍFIC DEL **SERVEI D'OPERACIÓ DEL CENTRE DE CONTROL DEL CTTI** 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-2026-132

Amb la presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.
Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

ÍNDEX

1. ABAST DEL SERVEI 3
1.1. Objecte 3
1.2. Descripció del servei 3
1.2.1. Resposta immediata 3
1.2.2. Prevenció i supervisió 4
1.2.3. Operació especialitzada 5
1.2.4. Coordinació 6
1.2.5. Funcions comunes a tots els serveis 6
1.2.6. Eines a gestionar 10
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 20
6. EINES I LLICÈNCIES 20
7. HORARI DEL SERVEI 21
8. MODEL DE RELACIÓ 22
9. ÒRGANS DE GESTIÓ 22
9.1.1. Comitè Executiu del Contracte 22
9.1.2. Comitè Operatiu Contracte 23
10. CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS DELS CONTRACTES ESPECÍFICS. 24

1. ABAST DEL SERVEI

1.1. Objecte

L'objecte d'aquest servei és garantir, de manera contínua i proactiva, la supervisió, el control i la observabilitat de les Solucions TIC classificades com d'alt impacte i/o risc en el negoci de la Generalitat de Catalunya (presencialment, 24 hores, tots els dies de l'any), assegurant-ne la màxima disponibilitat, qualitat, seguretat i operativitat segons els estàndards del CTTI.

Aquest servei s'emmarca en la següent activitat de la categoria E:

- **Suport als processos de gestió operativa de Solucions TIC.**

1.2. Descripció del servei

El servei s'organitza en quatre blocs funcionals que defineixen de manera clara el model operatiu:

- **Resposta immediata**: orientació a recuperació del servei, execució de tasques associades a la gestió d'alertes, d'incidències crítiques i l'assegurament de la gestió de canvis majors en horari ininterromput. Assegurar la disponibilitat permanent mitjançant la gestió contínua i la resposta immediata.
- **Prevenció i supervisió**: orientació a la mitigació i a la millora del servei, coordinació de la execució dels canvis i dels problemes en horari estès (14x5). Avaluar i coordinar la correcta gestió i traçabilitat de les actuacions a realitzar. Identificar les causes arrel de les incidències repetitives, establir accions preventives i correctores i reduir la probabilitat de recurrència d'incidències que puguin afectar la continuïtat i qualitat.
- **Operació especialitzada:** orientació a aportar valor real al negoci envers els processos d'operació i la observabilitat. S'encarrega d'analitzar dades de negoci, revisar de manera proactiva l'estat dels serveis, revisar i actualitzar la documentació, coordinar processos crítics de negocis, assumir tasques clau de valor al negoci fent ús de les eines.
- **Coordinació d'operació**: Col·laboració amb CTTI i coordinació dels equips amb equips externs en horari estès (12x5). Cal disposar d'un servei d'operació que aprofiti sinèrgies, garanteixi la gestió del coneixement, coordini tasques i grups, faciliti la col·laboració amb CTTI i proveïdors, i garanteixi la qualitat del servei.

1.2.1. Resposta immediata

L'objecte d'aquest bloc és assegurar la disponibilitat permanent de les solucions TIC incloses en l'abast durant l'horari habitual de prestació del servei. Aquesta finalitat s'assoleix mitjançant la supervisió contínua i la resposta immediata.

S'actua amb rapidesa i eficiència, seguint els procediments establerts i aportant un alt grau de coneixement funcional i tècnic.

Les funcions responsabilitat d'aquest servei són:

- Gestionar i garantir una resposta operativa immediata, eficient i documentada davant de qualsevol alerta o incidència crítica.
- Gestionar i liderar, extrem a extrem, les incidències d'alt impacte en el negoci que requereixin la coordinació de proveïdors, fins a la seva resolució i documentació final.
- Coordinar l'escalat i la interlocució amb tècnics, responsables i proveïdors emprant els mecanismes i les eines corporatives que el CTTI disposa a tal efecte.
- Fer seguiment dels pla d'acció de millora específics i detectar recurrències en entorns especialitzats.
- Garantir la documentació, la comunicació contínua i el tancament formal de les incidències, dels seus pla d'acció i la creació dels problemes coneguts, en cas necessari.
- Coordinar-se amb el servei d'observabilitat en la resolució i documentació d'incidències, quan sigui necessari.
- Coordinar-se amb el servei de prevenció amb l'objectiu d'identificar patrons de consum anòmals o d'altres accions preventives, quan sigui necessari.
- Gestionar i garantir la correcta comunicació amb els interlocutors, incloent la telefonia (i els seus grups de salt) i la bústia de correu del servei.

1.2.2. Prevenció i supervisió

L'objecte d'aquest bloc és avaluar i coordinar la correcta gestió i traçabilitat de les actuacions a realitzar sobre Solucions TIC incloses. També es objecte d'aquest servei identificar les causes arrel de les incidències repetitives, establir accions preventives i correctores i reduir la probabilitat de recurrència d'incidències que puguin afectar la continuïtat i qualitat dels serveis TIC.

Les funcions responsabilitat d'aquest servei són:

- Coordinar la preparació, validació i seguiment dels canvis tecnològics en coordinació amb els equips operatius, tècnics, de qualitat i monitoratge, assegurant una execució controlada i un impacte mínim.
- Analitzar les dades de les solucions TIC, identificar patrons i tendències, elaborar propostes de millora orientades a la prevenció, estabilitat i evolució del servei (ex. gestió proactiva de problemes, coordinació de plans d'acció).
- Coordinar l'anàlisi i seguiment dels problemes identificats, assegurant la

seva classificació, assignació correcta i l'impuls d'accions correctores i preventives que millorin la qualitat i continuïtat del servei.

- Mantenir actualitzada la documentació de problemes, les possibles desviacions i les lliçons apreses.
- Recollir les sol·licituds de canvi i validar la informació aportada (ex. pla de treball, identificar riscos o validar dates).
- Coordinar amb la resta d'equips implicats per a garantir que els canvis es poden executar amb seguretat.
- Detectar canvis amb afectacions o desviacions i documentar-les.
- Coordinar accions correctores si hi ha problemes derivats de l'execució.
- Presentar a la Direcció del CTTI en format executiu les actuacions a realitzar sobre Solucions TIC incloses.
- Gestionar i garantir la correcta comunicació amb els interlocutors, incloent la telefonia (i els seus grups de salt) i la bústia de correu del servei.

1.2.3. Operació especialitzada

El bloc d'operació especialitzada té per objectiu la millora contínua de l'operació i la observabilitat del negoci (Àmbits o Departaments de la Generalitat de Catalunya). tenen en consideració els processos crítics i moments d'estrès de les solucions TIC, coordinant els equips implicats i assegurant l'alineació amb els objectius de continuïtat, estabilitat i millora contínua del servei.

Les funcions responsabilitat d'aquest servei són:

- Garantir la disponibilitat de les solucions TIC en moments crítics, mitjançant:
  - Coordinació de sales de control amb proveïdors i negoci.
  - Revisió de l'observabilitat i aportació de mètriques orientades a negoci.
  - Validació de les actuacions programades sobre les aplicacions implicades.
- Analitzar, proposar pla d'acció i actuar en col·laboració amb d'altres proveïdors sobre les aplicacions amb més incidències del negoci amb l'objectiu d'identificar punts de millora.
- Analitzar i actuar, si escau amb els proveïdors d'observabilitat i de les eines de servei, sobre les aplicacions amb més alertes del negoci per anticipar possibles problemes.
- Analitzar les aplicacions del negoci a les eines d'observabilitat per poder proposar millores de rendiment i d'optimització de recursos, entre d'altres.
- Organitzar comitès interns d'avaluació de canvis (CAB) amb proveïdors i negoci, validant riscos i assegurant la traçabilitat.

- Definir i elaborar indicadors de servei i de negoci, assegurant la disponibilitat de dades per al seguiment, la presa de decisions i la millora contínua.
- Elaborar, mantenir i compartir la documentació tècnica i l'estat de les seves iniciatives envers les solucions TIC del seu àmbit amb la resta del servei.

1.2.4. Coordinació

El bloc de coordinació té per objectiu planificar, supervisar i coordinar les activitats del servei garantint-ne la coherència operativa, la correcta execució i el seguiment estructurat.

Les funcions responsabilitat d'aquest servei són:

- Planificar i coordinar la cobertura horària, garantint la disponibilitat i la qualitat del servei.
- Coordinar les activitats pròpies del servei, la relació amb d'altres serveis i la relació amb serveis d'altres lots, incloent la planificació, assignació i seguiment de les tasques pròpies, tot garantint la seva evolució en temps i forma.
- Elaborar i realitzar el seguiment del servei, assegurant la correcta gestió.
- Definir i elaborar indicadors de servei i de negoci, assegurant la disponibilitat de dades per al seguiment, la presa de decisions i la millora contínua.
- Assegurar la transferència de coneixement i la correcta integració al servei.
- Coordinar amb el servei responsable del lot les decisions que requereixin validació, siguin estratègiques o calgui escalar a comitès executius del servei.
- Assegurar el compliment de prevenció de riscos laborals i el marc normatiu de seguretat vigent de la Generalitat relacionat amb l'objecte d'aquest servei.
- Assegurar la col·laboració amb altres proveïdors amb qui tingui relació per garantir la qualitat del servei.

1.2.5. Funcions comunes a tots els serveis

Model de relació:

- Disposar d'un alt nivell d'interlocució i relació amb el CTTI i amb altres proveïdors.
- Impulsar la cohesió interna de l'equip i assegurar una col·laboració fluida i estructurada entre tots els agents implicats (CTTI, proveïdors i equips operatius).

- Establir un model de relació amb els diferents rols del CTTI necessari per a la prestació del servei (per exemple, comunicats, escalats i horaris de contacte).

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 centralitzada en el repositori corporatiu tota la documentació de referència, garantint-ne l'actualització, traçabilitat i fàcil consulta (procediments i instruccions operatives, diari d'operació, accions planificades, documentació dels serveis, manuals de les eines ...).
- Construir i mantenir els inventaris o matrius dels elements de servei que apliquin en cada cas: mapa de dades, matrius, diccionaris, inventaris, indicadors, ANS, usuaris, etc.
- Exigir la documentació necessària en relació als serveis objecte prestats per tercers.
- Resultat de les auditories sobre l'estat i la evolució del servei.
- 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.
- Complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord amb el marc normatiu de seguretat vigent de la Generalitat de Catalunya i de totes les actualitzacions posteriors que es produeixin, així com a tot el marc legal en matèria de ciberseguretat que en sigui d'aplicació (per exemple, Esquema Nacional de Seguretat i GDPR – General Data Protection Regulation, eIDAS - electronic IDentification, Authentication and trust Services).

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

Equip adscrit:

- Vetllar per la cohesió interna de l'equip i l'estreta col·laboració amb els integrants i responsables de la resta de centres de suport del CTTI, i els equips implicats en el procés, servei i àmbit.
- Gestionar els recursos establint un pla de formació permanent, metodològic i tècnic quant a l'ús de les eines, metodologies, estàndards i al coneixement de les Solucions TIC incloses al servei.
- 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.

Evolució de les eines:

Els sistemes propis evolucionen incorporant nous desenvolupaments i funcionalitats propis, per actualitzacions, 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.

- Analitzar les implicacions a la operació del servei de les noves eines, les migracions i les actualitzacions que es realitzen a les eines del servei.
- Seguiment de tot el cicle de vida dels evolutius: donar suport al disseny funcional i tècnic dels desenvolupaments sobre les eines del servei, des de la recollida de necessitats dels usuaris o pròpies, documentar aquests requeriments o evolutius, i realitzar les proves d'acceptació finals.
- Participar en els canvis de versió, actualitzacions o migracions de les eines del servei, realitzant les adaptacions necessàries, identificant requeriments i especificacions, planificant i executant les validacions que es requereixin, participant en suports específics i tot el que es requereixi per garantir el servei i millorar-lo.
- Reportar a CTTI de manera coordinada i estructurada les necessitats o els requeriments d'evolució de les eines del servei.

- 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, orquestració, automatització, visualitzacions, connectors, planificadors, apps, big data, ML, etc.

Qualitat de la informació

- Aplicar auditories i mecanismes de control necessaris que assegurin el compliment dels procediments i de les instruccions operatives de servei.
- 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.

Millora contínua del servei:

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

Transformació i evolució del servei:

- Prestar suport a les iniciatives d'evolució, millora o transformació que afectin el model de govern operatiu del centre de control, amb la finalitat de garantir una supervisió contínua, proactiva i alineada amb els criteris corporatius definits, amb les següents funcions principals:
    - Donar suport a la coordinació operativa entre els diferents actors implicats en la supervisió de les solucions TIC.

  - Facilitar informació rellevant per a la supervisió, el control i l'anàlisi de l'estat operatiu de les solucions TIC.
  - Participar en els espais de governança, seguiment i coordinació que s'estableixin en relació amb el Centre de Control.
  - Col·laborar en l'anàlisi d'impacte de les iniciatives d'evolució sobre els mecanismes de supervisió i control.
  - Proposar millores en els processos, procediments i models operatius amb impacte al Centre de Control.
- Col·laborar en les iniciatives impulsades pel CTTI, o pels òrgans competents, sense incorporar tasques d'execució tècnica directa sobre les solucions TIC supervisades, que incideixin en:
  - L'evolució del model de govern operatiu del centre de control.
  - La millora dels mecanismes de supervisió i control de les solucions TIC d'alt impacte i/o risc.
  - L'optimització en l'ús de les eines d'operació i d'observabilitat.
  - La definició i l'evolució dels processos operatius, protocols d'actuació i criteris de supervisió.
- Aplicar les directrius, criteris operatius, estàndards i instruccions que estableixi el CTTI, o l'empresa o entitat que aquest determini, en relació amb el govern operatiu, la supervisió, el control i l'observabilitat de les solucions TIC objecte del contracte.

Totes aquestes funcions comunes tindran caràcter vinculant en tant no suposin una ampliació de les prestacions contractades ni l'assumpció de tasques d'operació o execució tècnica directa sobre les solucions TIC supervisades, sinó una concreció o evolució del model de govern operatiu.

Les funcions descrites en aquest apartat formen part del model de governança i suport operatiu del Centre de Control i, per tant, s'entenen incloses íntegrament dins l'objecte del contracte. Aquestes funcions no comporten en cap cas una ampliació de les prestacions contractades ni la realització d'activitats d'operació, manteniment o execució tècnica directa sobre les solucions TIC supervisades, limitant-se estrictament a tasques de coordinació, supervisió, control, documentació, transformació, evolució i millora dels serveis d'operació del Centre de Control.

Qualsevol funció que excedeixi aquest àmbit haurà de ser objecte, si escau, de la corresponent modificació contractual, d'acord amb la normativa aplicable.

1.2.6. Eines a gestionar

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

Eina	Descripció	Tecnologies	Abast
Video-mosaic	Plataforma de visualització	EVLAN	Projectes i demanda Administració (actualment amb suport del fabricant)
SOSTIC	Gestió de comitès de Crisi i subscripcions	Desenvolupament de tercers amb mantenidor pel codi Webex	Projectes i demanda Administració (actualment amb codi no mantingut en aquesta licitació)
PagerDuty	Canal de comunicació	Producte de mercat	Projectes i demanda Administració (actualment es un SaaS amb suport del fabricant)
PCN/ME	Gestió de processos crítics de negoci i moments d'estrès	Desenvolupament de tercers en OUTSystems	Projectes i demanda Administració bàsica (actualment amb codi no mantingut en aquesta licitació)
Automatització	Fluxos d'automatització de tasques	RPA UiPath OO (Opentext)	Projectes i demanda Administració (actualment amb suport del fabricant per a l'eina OO)
PAUTIC (processos propis)	Eina de gestió ITSM	BMC Remedy	Projectes i demanda (actualment no s'administra en aquesta licitació)
Celonis (processos propis)	Eina d'anàlisi de processos	Celonis	Projectes i demanda (actualment no s'administra en aquesta licitació)

Referent a la taula anterior, passem a donar context de l'indicat a la columna Abast, tot tenint en compte el descrit en els diferents apartats 1.2 del present Annex, especialment l'apartat 1.2.5 Funcions comunes a tots els serveis :

- **Projectes i demanda:** Com a usuari actiu de l'eina, caldrà participar de manera activa en projectes i/o elaboració de la demanda de les eines, amb

l'objectiu principal de fer més eficient i eficaç l'ús de l'eina envers al servei contractat.

- **Administració bàsica**: Com a usuari actiu de l'eina, caldrà realitzar el manteniment d'altes, baixes i modificacions d'usuaris consumidors de les dades. Puntualment altres necessitats com extracció de dades, per exemple, per als informes de servei.
- **Administració**: Com a usuari principal de l'eina, caldrà realitzar la administració bàsica. Addicionalment caldrà mantenir, documentar extraccions, ús de les dades i les programacions o configuracions necessaris per al seu correcte ús i funcionament.

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 el correcte funcionament dels serveis TIC, realitzant les funcions de gestió i supervisió de la prestació dels mateixos per part dels proveïdors garantint la màxima disponibilitat, qualitat, seguretat i operativitat segons els estàndards del CTTI.

Per tant, entre d'altres aspectes, per fer-ho es requereix garantir la gestió, supervisió i el control de les Solucions TIC categoritzades com d'alt impacte i/o risc en el negoci de la Generalitat de Catalunya de forma ininterrompuda (presencial 24 hores, tots els dies de l'any).

S'adjunten a continuació algunes volumetries aproximades anuals de l'any 2025 per a les tasques principals del servei:

ALERTES GESTIONADES	4950	CANVIS MENORS	18720
INCIDÈNCIES CRÍTIQUES	4750	CANVIS MAJORS	7915
INCIDÈNCIES CRÍTIQUES P1	155	PROBLEMES	105
COMITÈS DE CRISI SALES TÈCNIQUES	535	SALES DE CONTROL	55
		SALES POST CANVI	80

Cal tenir en compte, com es detalla al llarg del document, que les Solucions TIC categoritzades com d'alt impacte i/o risc en el negoci poden evolucionar, augmentar o disminuir en nombre, en funció de les necessitats de la Generalitat de Catalunya.

També cal tenir en compte que les eines evolucionen i, per exemple, s'incorporen nous eixos d'observabilitat, i caldrà adaptar les operatives per a fer el servei el més eficient possible en cada moment, garantint 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

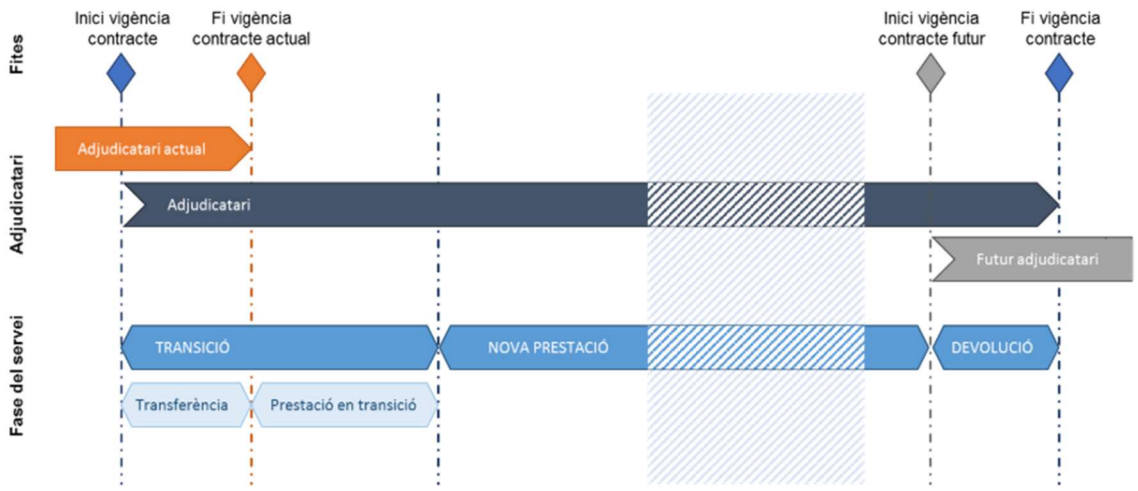


Figura 1: Fases del Servei

- **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 **3 mesos** des de la data d'inici del contracte.
  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 **2 mesos** 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:**

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

4. RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS

Els lliurables mínims requerits per a cada fase:

- **Assumpció del servei (Transició):**
  - Definició de l'equip, model d'organització i relació entre els diferents actors que conformen 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 - bloc	Perfil	Recursos
Coordinació	Responsable del Servei	1
	Coordinador	4
	Tècnic júnior	3
Operació especialitzada	Consultor sènior	8
Resposta immediata	Tècnic especialista	10
	Tècnic explotació	5
Supervisió i prevenció	Tècnic especialista	5
	Tècnic explotació	3
		39

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.

L'equip podrà dimensionar-se de manera flexible per absorbir puntes de treball, sempre garantint la qualitat del servei i els nivells de cobertura exigits.

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

- **Responsable del Servei**
  - Interlocutar amb els responsables del CTTI, mantenir una comunicació constant amb responsable del CTTI i informar sobre l'estat del servei, riscos, avenços, reconeixements i queixes. Amb visió global i transversal.
  - Gestionar els riscos i mitigar les queixes del servei.
  - Assegurar que el servei es realitza en temps i forma, fer-ne seguiment i garantir-ne la qualitat.
  - Realitzar funcions de direcció i supervisió del servei.
  - Lliurar el quadre de comandament i informes de gestió per al seguiment del servei.
  - Supervisar als coordinadors, donar indicacions clau i dotar-los d'eines.
  - Gestionar la relació amb el client.
  - Aportar coneixement en el govern de les dades i en la gestió de la informació.
  - Vetllar per la cohesió interna de l'equip i l'estreta col·laboració amb els integrants i responsables de la resta de serveis de suport al CTTI, i els equips implicats en el procés, servei i àmbit.
  - Gestionar els recursos establint un pla de formació permanent, metodològic i tècnic quant a l'ús de les eines, metodologies, estàndards necessàries per a la prestació del servei i al coneixement dels sistemes de la Generalitat de Catalunya.

- Garantir 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.

- **Coordinador:**
  - Gestionar els riscos i mitigar les queixes del servei.
  - Realitzar funcions de planificació i coordinació del servei.
  - Assegurar la col·laboració amb les empreses adjudicatàries d'altres contractes amb qui s'ha de relacionar per tal de millorar el servei de negoci final.
  - Assignar i supervisar les tasques encomanades a l'equip.
  - Aportar coneixement en el govern de les dades i en la gestió de la informació.
  - Vetllar per la cohesió interna de l'equip i l'estreta col·laboració amb els integrants i responsables de la resta de serveis de suport al CTTI, i els equips implicats en el procés, servei i àmbit.
  - Garantir un manual operatiu complert i actualitzat amb tota la documentació necessària per l'equip de l'oficina.
  - Mantenir en un repositori del CTTI tota la documentació que sigui la referència de coneixement per a tota l'oficina (procediments i instruccions operatives, diari d'operació, accions planificades, documentació dels serveis, manuals de les eines ...).

- **Consultor sènior:**
  - Coordinar extrem a extrem i dinamitzar les sales de control dels processos crítics de negoci amb proveïdors i responsables funcionals, mitjançant:
    - L'anàlisi de l'observabilitat i l'aportació de les mètriques necessàries de negoci.
    - Assegurar la correcta execució de les actuacions programades sobre les aplicacions implicades al procés.
  - Analitzar, proposar pla d'acció i actuar en col·laboració amb d'altres proveïdors sobre les aplicacions amb més incidències del negoci amb l'objectiu d'identificar punts de millora.
  - Analitzar i actuar, si escau amb els proveïdors d'observabilitat i de les eines de servei, sobre les aplicacions amb més alertes del negoci per anticipar possibles problemes.
  - Analitzar les aplicacions del negoci a les eines d'observabilitat per poder proposar millores de rendiment i d'optimització de recursos, entre d'altres.
  - Organitzar comitès interns d'avaluació de canvis (CAB) amb proveïdors i negoci, validant riscos i assegurant la traçabilitat.
  - Definir i elaborar indicadors de servei i de negoci, assegurant la disponibilitat de dades per al seguiment, la presa de decisions i la millora contínua.

- Elaborar, mantenir i compartir la documentació tècnica i l'estat de les seves iniciatives envers les solucions TIC del seu àmbit amb la resta del servei.

- **Tècnic especialista:**
  - Gestionar i liderar incidències d'alt impacte fins a la seva resolució i documentació final.
  - Identificar i diagnosticar causes arrel d'incidències recurrents.
  - Coordinar-se amb equips especialitzats, serveis de monitoratge i proveïdors.
  - Analitzar dades i proposar accions preventives i correctores.
  - Participar en la validació, preparació i seguiment de canvis tecnològics.
  - Coordinar, liderar i garantir la resolució de problemes d'alt impacte.
  - Elaborar i revisar documentació tècnica avançada (procediments, QCs, guies, inventaris).
  - Donar suport especialitzat en horari 24x7 (per exemple a canvis amb risc d'afectació greu al negoci, incidències crítiques d'alt impacte, esdeveniments d'interès públic).
  - Impulsar millores sobre eines, processos i automatització.
  - Vetllar pel compliment de les normatives de seguretat i qualitat de les dades.

  Assumeix les tasques més crítiques i especialitzades del servei, especialment en entorns complexos i situacions d'alt impacte.

- **Tècnic explotació:**
  - Executar tasques de supervisió i control operatiu segons procediments establerts.
  - Gestionar i donar resposta a les alertes en coordinació amb especialistes.
  - Registrar i actualitzar informació del servei (diari d'operació, accions planificades, incidències).
  - Coordinar el seguiment de canvis, validacions i comprovacions post-implementació.
  - Coordinar, liderar i garantir la resolució de problemes d'impacte moderat o lleu.
  - Controlar l'estat de les plataformes, indicadors i quadres de monitoratge i de gestió del servei.
  - Participar en l'actualització de documentació operativa i repositoris.
  - Detectar desviacions, anomalies o recurrències i escalar-les adequadament.
  - Col·laborar en proves, execucions controlades i tasques derivades d'evolutius o actualitzacions.
  - Aplicar els procediments de seguretat i garantir la qualitat de la informació tractada.

Garanteix el bon funcionament del servei en el dia a dia, executa operatives i assegura la continuïtat operativa.

- **Tècnic júnior:**
  - Realitzar tasques operatives bàsiques del servei (seguiment, verificacions, control de cues, primers escalats tècnics).
  - Realitzar comprovacions rutinàries i tasques repetitives documentades.
  - Actualitzar registres, documentació del servei i repositoris amb informació validada.
  - Col·laborar en l'elaboració d'informes bàsics o recopilació d'indicadors.
  - Participar en la detecció inicial d'alertes i escalar-les segons procediment.
  - Donar suport a proves funcionals i tasques de validació sota supervisió.
  - Aplicar procediments estàndard de seguretat i qualitat de dades.
  - Assistir en accions de millora i en activitats planificades pels coordinadors o especialistes.
  - Donar suport a tasques bàsiques a coordinadors i responsable de servei.
  - Rebre i aplicar el pla de formació per adquirir coneixements tècnics i metodològics del servei.

  És un rol de suport, que s'enfoca en tasques operatives i creixement progressiu dins del servei.

- **Per a 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.
  - Proposar accions de millora al servei indicant proposta, objectiu de millora i proposta de com avaluar el resultat en cas d'implantació.
  - Informar als responsables i mitigar les queixes rebudes al servei.
  - Vetllar per la qualitat del servei prestat.
  - Vetllar per un bon ambient de treball.

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

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

5.1. Habilitats dels perfils

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

- Orientació al treball en equip.
- Capacitat d'organització i flexibilitat.
- Capacitat analítica i d'orientació al servei.
- Competències de comunicació amb diferents perfils de l'organització.
- 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 d'Atlassian	Gestió de tasques
Gestió de nivells de servei	CONTIC	Digital Fuel d'Apptio	Administració i configuració
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

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Ofimàtica i IA	Copilot	Office 365 de Microsoft	Editor
Informes	PowerBI	PowerBI de Microsoft	Creació i manteniment d'informes
Gestió coneixement	TOT	Confluence d'Atlassian	Editor contingut
Anàlisi processos	Celonis	Celonis	Editor
Intranet CTTI	TEUA	Sharepoint de Microsoft	N/A
Automatització	Fluxos d'automatització	OO (Opentext), RPA	N/A
Montic Talaia	Plataforma de monitoratge i d'observabilitat del CTTI	OBM, BVD, APM (Opentext) Grafana, Elastic, CheckMK, JMeter, PostgreSQL (Talaia)	N/A
Videowall	Plataforma de visualització	EVLAN	N/A

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.

Donada la criticitat del servei, es portarà a terme presencialment a les oficines del CTTI. L'horari del servei de resposta immediata es en horari ininterromput tots els dies de l'any. L'horari del servei de prevenció i supervisió es determina de les 6h a les 20h. L'horari d'operació especialitzada es determina de les 8h a les 17h. L'horari de servei de coordinació es determina de les 7h a les 19h.

Es podrà pactar executar el servei des d'altres ubicacions en cas d'excepcionalitats de causa major forçosa (tancament temporal d'edifici del CTTI, teletreball forçat per ordre de govern o similars) o si de manera acordada es pacta en el comitè executiu del servei. En cas que sigui necessari, serà l'adjudicatari qui s'encarregui de garantir que disposa de tot el necessari per poder prestar el servei des d'una altre ubicació.

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

8. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació es basa en establir els comitès i el funcionament d'aquests, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució del serveis descrites en aquest plec. Aquests comitès tindran també com a funció executar el mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

Els adjudicataris assumiran aquest model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica del serveis objecte del contracte.

En aquest apartat es descriuen el model de relació del contracte.

9. ÒRGANS DE GESTIÓ

A nivell de contracte es durà a terme en dos únics comitès que gestionaran el servei a nivell executiu i el nivell operatiu .

9.1.1. Comitè Executiu del Contracte

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

Títol		
Comitè Executiu de Contracte		
Participants		
CTTI	***Generalitat***	***Proveïdor***
- Responsable del Contracte - Responsable/s del servei - Altres assistents (si escau)	- Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau) - Responsable del Departament o àmbit client (si escau)	- Responsable de serveis del contracte - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau) - Responsable de compte (si escau)
Objectius		

- Marcar les directrius tàctiques - Identificar les directrius a traslladar al nivell operatiu. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Realitzar el seguiment dels ANS associats als contracte , fent èmfasi en els desviaments. - Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del marc del contracte (riscos, incidents del període...). - Fer el seguiment de les obligacions contractuals. - Fer el seguiment del model econòmic. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació. - Identificar possibles modificacions del contracte per i proposar a l'òrgan de contractació. - Acordar els quadres de comandament del contracte. - Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.	
Entrades	Sortides
- Informes i quadres de comandament de seguiment - Actes comitè operatiu contracte - Decisions a prendre	- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Propostes pel comitè estratègic - Propostes per l'Òrgan de Contractació mitjançant el comitè estratègic
Periodicitat	
Semestral o a petició del CTTI	

9.1.2. Comitè Operatiu Contracte

Segons la configuració del servei i projectes que en formin part, es realitzarà un o diversos comitès operatius. La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui mensual, però aquest termini es podrà modificar d'acord amb les especificitats i necessitats del servei.

Títol		
Comitè Operatiu Contracte		
Participants		
CTTI	***Generalitat***	***Proveïdor***
- Responsables del servei - Responsable del Contracte (si escau) - Altres assistents (si escau)	NA	- Responsables operatius del servei - Responsable de serveis del contracte (si escau)
Objectius		

- Realitzar el seguiment i control de l'operació i provisió dels serveis del contracte . - Fer el seguiment dels ANS del contracte. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Identificar possibles millores detectades en el servei per escalar al comitè executiu. - Identificar possibles canvis detectades en el servei per escalar al comitè executiu. - Tractament de les problemàtiques específiques - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis. - Qualsevol altre seguiment operatiu específic del model de gestió del servei del contracte.	
Entrades	Sortides
- Quadres de seguiment del servei i ANS - Anàlisi i propostes de millora - Incidències detectades - Decisions a prendre	- Acta - Propostes al comitè executiu del contracte - Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei. - Nous procediments operatius - Decisions preses
Periodicitat	
Mensual o a petició del CTTI	

10. 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 Sors

Directora Executiva de Governança Digital