

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT ALS PROCESSOS DE GESTIÓ
ADMINISTRATIVA I OPERATIVA DE LA DIRECCIÓ DE COMPRA**

Expedient núm.: CTTI-2027-6

1. OBJECTE	3
2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR	3
3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	4
3.1. Equips i rols	4
3.2. Calendari i horaris	5
3.3. Localització física i recursos necessaris	5
3.4. Seguiment del servei	6
3.5. Control de la rotació	6
3.6. Confidencialitat	6
3.7. Condicions específiques d'execució del servei	7
4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	9
5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	9
5.1. Característiques dels indicadors	9
5.2. Càlcul dels indicadors	10
5.3. Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	12
5.4. Modificació dels indicadors i nivells de servei	12
5.5. Aplicació dels acords de nivell de servei	13
5.6. Relació d'ANS	13
6. MODEL DE RELACIÓ	17
6.1. Nivells del model de relació	17
6.2. Òrgans de gestió	18

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació de serveis de suport als processos administratius i operatius de la Direcció de Compra.

Els serveis requerits han de donar resposta als processos d'activitat interna del CTTI de suport a la resta de l'organització relacionats amb el cicle de la compra.

L'abast dels serveis objecte d'aquest plec es circumscriu a la gestió administrativa, els sistemes d'informació i les dades necessàries per a la governança de la compra.

El servei objecte d'aquesta licitació té com a principals funcions la gestió d'informació als sistemes d'informació de la Direcció de Compra, gestió d'entrada automàtica i massiva de dades i proposar millores als procediments amb la finalitat d'optimitzar el funcionament de la Direcció.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

Són objecte del servei requerit aquells processos relacionats amb la gestió administrativa i de la informació de la Direcció de Compra del CTTI.

Per a realitzar aquesta gestió administrativa i de la informació, les activitats a portar a terme són les d'execució de les diferents tasques operatives que comporta tant el suport a introducció de dades a eines corporatives, com la gestió de documentació dins de les eines i sistemes d'informació i suport a la millora continua i evolució.

El servei abasta el suport a l'execució de diferents tasques, que a mode il·lustratiu poden ser:

- Descàrrega, classificació, suport a la primera revisió i ordenació de documentació
- Activitats de suport a la gestió de requeriments
- Activitats de suport en eines i sistemes d'informació associades a la compra
- Classificació, codificació i arxivat de la documentació dels expedients.
- Activitats de suport en les publicacions agregades
- Activitats de suport en les gestions del sistema de gestió d'iniciatives de contractació del CTTI
- Suport al retorn de garanties.
- Suport a la gestió de la documentació dels sistemes dinàmics d'adquisició (SDA):
 - Suport a la descàrrega, classificació i ordenació de la informació.
 - Suport al registre i actualització de les eines de seguiment.
 - Suport en la gestió de notificacions.
- Identificació i recollida de propostes de millora de treball de les diferents activitats.

En cap cas aquestes activitats suposaran l'exercici d'activitats d'autoritat inherent als poders públics ni l'exercici de potestats públiques.

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

3.1. Equips i rols

L'equip que ha de prestar el servei objecte d'aquest contracte ha de disposar dels coneixements funcionals i tecnològics relacionats amb el context funcional del contracte, així com sobre les plataformes tecnològiques que s'utilitzen.

Per tant, per a la prestació de les activitats descrites al capítol 2 d'aquest plec, es consideren els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat:

- Responsable del servei: Professional amb més de 4 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb el contracte. Realitzarà activitats de: seguiment de servei, millora del servei, gestió del canvi, gestió del coneixement i donarà suport a la resta de perfils en les tasques a realitzar.
- Perfil Administratiu: Professional amb més d'1 any d'experiència en la realització d'activitats relacionades amb l'objecte del contracte. Realitzaran funcions relatives al suport de la gestió, classificació, arxiu, codificació de documentació, així com suport a notificacions, entre d'altres funcions i processos de gestió administrativa.

Equip de referència

L'equip de referència que s'ha tingut en compte per dur a terme el servei, sens detriment de la proposta de l'adjudicatari, és el següent:

Perfil	Nombre de recursos
Responsable del servei	1, amb una dedicació parcial del 20%
Administratiu, administrativa	3, a dedicació completa

Aquest equip de recursos es considera mínim i els licitadors podran proposar ampliacions o enfocaments diferents.

A continuació es descriuen les funcions principals de cadascun dels perfils:

Responsable de servei. Durà a terme, principalment i no de forma exhaustiva, les següents funcions:

- Direcció, planificació, organització, control i supervisió de la realització de les activitats i de la dedicació dels recursos assignats al servei.
- Gestió i resolució dels conflictes i redimensionament temporal o permanent del mateix.
- Anàlisi, gestió i resolució de qualsevol desviació i situació de gravetat dins de la qualitat o abast del servei.
- Elaboració informes i quadres de comandament de l'activitat del servei, segons la periodicitat i format que es determini.
- Capacitació i formació de l'equip en cas de rotacions i/o substitucions.
- Col·laboració estreta amb els responsables de la Direcció de Compra per a la proposta i seguiment de millores i/o automatitzacions de les activitats que realitza el servei

- Reforç, si escau, de les activitats que realitzin els administratius i administratives del servei.
- Elaboració dels informes mensual que justifiquin la facturació del servei.
- Funcions directives, mitjançant ordres i instruccions, sobre el personal que s'adscriu al contracte, sens perjudici de les facultats que la legislació de contractes del sector públic reconeix a l'òrgan de contractació en ordre a l'execució dels contractes.

Administratiu, administrativa. Realitzarà els conjunt d'activitats descrites en el capítol 2.

3.2. Calendari i horaris

Els serveis es prestaran 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 TIC objecte d'aquesta licitació

Les comunicacions amb el CTTI es realitzant durant l'horari d'oficina del CTTI, entre les 8:30 i les 17:30, tots els dies laborables.

L'adjudicatari es compromet a prestar els serveis segons sigui requerit per l'ANS del servei.

Si durant l'execució del contracte el CTTI o l'adjudicatari detecten la necessitat de modificar l'horari de servei, el CTTI i els adjudicataris consensuaran de forma conjunta la modificació.

3.3. Localització física i recursos necessaris

Els professionals que integrin el servei es situaran a les oficines del CTTI, ja que tindran accés a informació confidencial relacionada amb les contractacions i els pressupostos corresponents. Aquesta mesura té com a objectiu minimitzar el risc de filtració d'informació en equips no corporatius i disminuir la possibilitat d'impressió de documents en entorns externs. A més de garantir la seguretat, la prestació del servei des de les oficines del CTTI contribuirà a elevar la qualitat de les activitats realitzades i facilitarà la millora i l'optimització dels procediments.

En aquests espais la Generalitat proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i de la provisió de la resta d'equipament necessari (ordinadors, pantalles, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

Les persones que executin els serveis s'ubicaran en espais diferents a aquells dels que ocupen els empleats públics de la Direcció de compra del CTTI.

Així mateix l'adjudicatari assumirà sense càrrec addicional els eventuais costos de desplaçament que per necessitat del servei siguin requerits realitzar dins del territori català.

3.4. Seguiment del servei

L'adjudicatari haurà de presentar un model de seguiment del servei d'aquest contracte, d'acord amb els indicadors de compliment que s'especifiquen a l'apartat l'Annex. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

3.5. Control de la rotació

L'estabilitat dels recursos del servei amb coneixement i compromís és molt important per a la correcta prestació del servei.

L'equip de treball adscrit a l'execució estarà format com a mínim per l'equip requerit que integrarà part de la solvència tècnica, no obstant l'oferta el pot ampliar i millorar. L'equip de treball, no podrà ser modificat en el transcurs del contracte.

Excepcionalment, i prèvia autorització per part del responsable del contracte, es podrà permetre el canvi de la persona designada com adscrita a l'execució, en les següents situacions:

1. Quan causi baixa de l'empresa adjudicatària
2. En cas de supòsit d'incapacitat permanent
3. En cas de mort
4. En qualsevol altre supòsit en que ineludiblement l'adjudicatari hagi de substituir els recursos adscrits.

En cas necessari, l'adjudicatari sol·licitarà al CTTI de manera raonada la modificació de l'equip i amb una antelació mínima de 20 dies naturals, justificant el canvi i informant del perfil i característiques de la persona que s'incorpora. El CTTI comprovarà que la persona a incorporar compleix amb les condicions curriculars del component de l'equip que substitueixi.

L'empresa adjudicatària assumirà la selecció i formació de les persones de nova incorporació i farà els controls necessaris per assegurar el correcte traspàs de coneixement, garantint així que la qualitat del servei prestat i percebut es manté.

En cap cas la substitució de personal suposarà un cost addicional, havent-se de garantir que el servei no es vegi afectat per aquest canvi.

3.6. Confidencialitat

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació té designada.

L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en l'execució del contracte.

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients i/o retornar tota la informació facilitada pel CTTI o l'organisme promotor de la licitació, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del mateix.

Tant l'adjudicatari com tots els professionals assignats al servei hauran de signar una clàusula de confidencialitat relativa a aquest tema.

3.7. Condicions específiques d'execució del servei

S'estableixen, per tant, les següents condicions d'execució del servei a complir de forma obligatòria per l'adjudicatari:

- El contractista haurà d'aportar pel seu compte l'equip humà i els recursos materials necessaris per a desenvolupar les funcions objecte d'aquest contracte.
- El contractista haurà d'exercir de manera real, efectiva i periòdica l'exercici i el poder de direcció inherent a tot empresari en relació amb els seus treballadors, assumint la negociació i pagament dels salaris, concessió de permisos, llicències i vacances, substitucions, obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, imposició – quan procedeixi- de sancions disciplinàries i quants efectes de Seguretat Social se'n derivin, en particular l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions i altres drets i obligacions que se'n derivin de la relació contractual entre l'empleat i empresari.
- Formular i acordar amb els empleats que prestin servei per aquest contracte clàusules alienes i independents al seu contracte de treball que facin conèixer i comprometin a l'empleat a, com a mínim:
 - a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingui coneixement en execució del servei objecte d'aquest contracte.
 - b) Que la persona treballadora és coneixedora que en cap cas manté relació laboral amb el CTTI.
- Facilitar en qualsevol moment i sense previ avís a la persona interlocutora del CTTI, mitjançant el responsable nomenat per l'adjudicatari, tota la informació que es consideri necessària per al seguiment de les tasques encomanades.
- El dret i l'obligació de no revelar cap fet ni donar a conèixer cap document que afecti al CTTI i dels quals hagi pogut tenir coneixement per raó de l'exercici professional.
- El dret i l'obligació de mantenir reservades les comunicacions verbals, escrites o altres que es tinguin durant l'execució del servei. Aquestes obligacions persistiran fins i tot després d'haver cessat la relació contractual i afecten a la totalitat de treballadors, col·laboradors, etc. i s'inclouen totes les comunicacions, negociacions, notes, correspondència, documentació generada, independentment del seu format.
- Assumir l'obligació de lleialtat permanent de la informació .
- L'obligació de complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal i altres normes de desenvolupament.
- L'obligació de mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer amb ocasió del compliment del contracte. Aquesta obligació es fa extensiva a tot el personal que s'adscriu al servei.

Regles especials respecte del personal laboral de l'empresa contractista:

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs [en els casos en què s'estableixin requisits específics de titulació i experiència], formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'entitat contractant" del compliment d'aquells requisits.
- L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, a fi de no alterar el bon funcionament del servei [quan existeixin raons que justifiquin aquesta exigència], informant en tot moment a l'entitat contractant".
- L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i contínua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan escaigui, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com tots els drets i les obligacions que es derivin de la relació contractual entre empleat i ocupador.
- L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.
- L'empresa contractista estarà obligada a executar el contracte en les seves pròpies dependències o instal·lacions llevat que, excepcionalment, sigui autoritzada a prestar els seus serveis a les dependències dels ens, organismes i entitats que formen part del sector públic. En aquest cas, el personal de l'empresa contractista ocuparà espais de treball diferenciats del que ocupen els empleats públics. Correspon també a l'empresa contractista vetllar pel compliment d'aquesta obligació. En el plec s'haurà de fer constar motivadament la necessitat que, per a l'execució del contracte, els serveis es prestin a les dependències dels Departaments, agències, ens, organismes i entitats que formen part del sector públic.
- L'empresa contractista haurà de designar almenys un coordinador tècnic o responsable [segons les característiques del servei externalitzat poden establir-se diferents sistemes d'organització en aquest punt], integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:
 - a) Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'entitat contractant, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, d'una banda, i l'entitat contractant, d'altra banda, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
 - b) Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir als esmentats treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.

- c) Supervisar el correcte acompliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- d) Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista amb l'entitat contractant, a l'efecte de no alterar el bon funcionament del servei.
- e) Informar l'entitat contractant sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

4. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei constarà de dues fases.

La primera fase, amb una durada de 15 dies laborables, té com a objectiu que l'equip de professionals assignats adquireixi els coneixements imprescindibles per a l'execució del servei. Durant aquest període, no s'aplicaran penalitzacions relacionades amb l'ANS, però sí que seran d'aplicació les millores d'ANS que l'adjudicatari hagi inclòs en la seva oferta.

La segona fase s'inicia immediatament després de la finalització de l'anterior. Durant aquesta etapa, el servei es presta amb normalitat i, si escau, s'apliquen les penalitzacions establertes en l'ANS.

5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

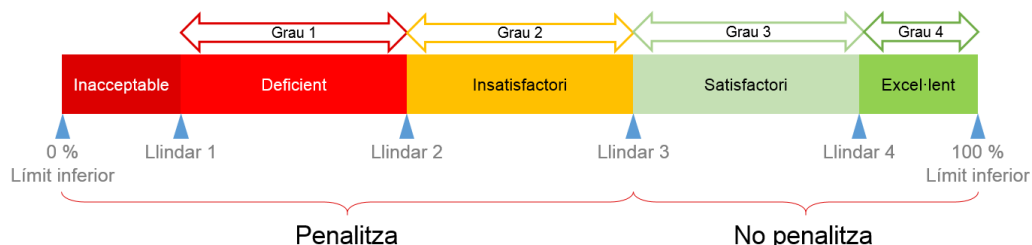
L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els **indicadors** i els **nivells de servei** exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

5.1. Característiques dels indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...)
- Categoria. Determina l'àmbit sobre el que s'aplica l'ANS.
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques)) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.

- Llindars de grau per a la definició dels trams. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigint. Per a cada indicador es definiran 4 llindars de grau. En funció de la banda en que es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de llindar objectiu definit.

Grau d'indicador

El grau de l'indicador pot prendre els següents valors:

- Grau 1: Deficient o Inacceptable
- Grau 2: Insatisfactori
- Grau 3: Satisfactori
- Grau 4: Excel·lent

El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el grau 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori.

5.2. Càlcul dels indicadors

Per tot indicador s'estableixen 4 llindars per definir els **trams** lineals que han de permetre l'obtenció del **grau** associat.

	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
<i>Indicador de mesura</i>	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

Pel valor mesurat per un indicador (valor indicador), s'haurà de cercar entre quins llindars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels llindars (Valor 1 – Valor 4) son creixents o decreixents:

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4)
 - 1) Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4.
 - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.
- Per valors de llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4)
 - 1) Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4.

3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.

Formula de càlcul del Grau:

$$\text{Grau} = \frac{(\text{Valor indicador} - \text{Valor llinar inferior})}{\text{Valor llinar superior} - \text{Valor llinar inferior}} + \text{Grau corresponent al llinar inferior}$$

En aplicar la formula de càlcul del Grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

- Quan dos o més llinars prenen el mateix valor, el valor del “Grau corresponent al llinar inferior” correspon al del llinar coincident superior.

Per exemple, quan el *Llinar Grau 1* i el *Llinar Grau 2* prenen el mateix valor, el “Grau corresponent al llinar inferior” correspon al del *Llinar Grau 2*, és a dir, pren valor 2.

- Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llinars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a “Valor llinar inferior” el valor corresponent al llinar coincident. Quan dos o més llinars prenen el mateix valor, es prendrà com a “Valor llinar inferior” el valor corresponent al llinar coincident superior.

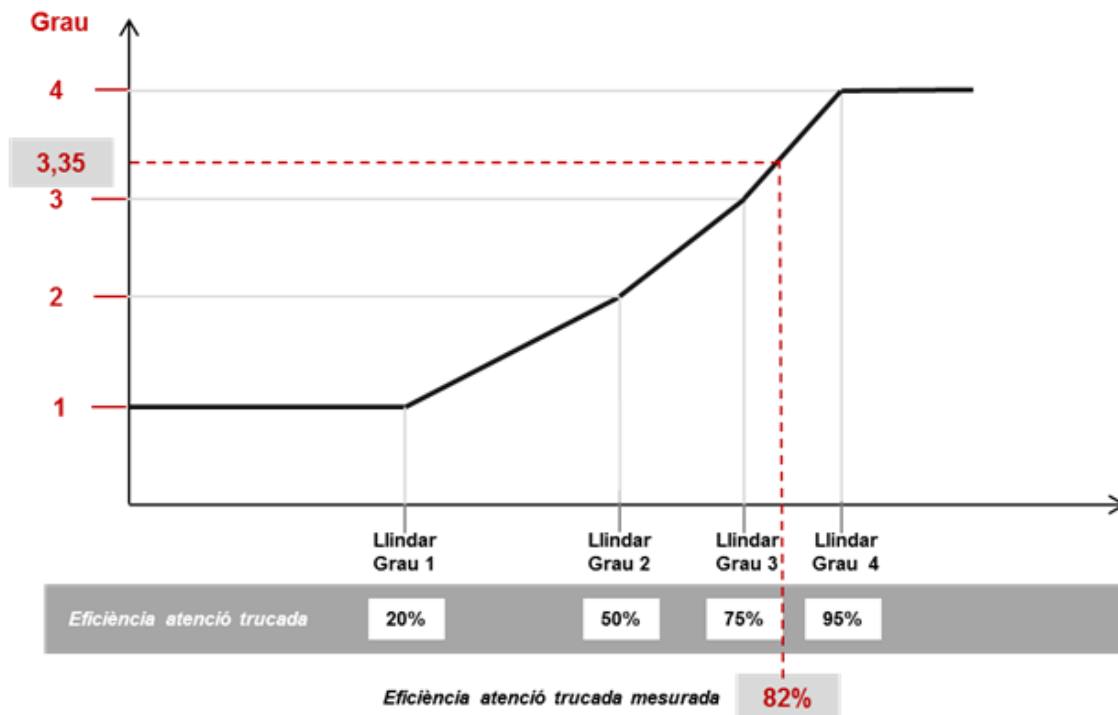
Per exemple, suposant els següents valors de llinars: *Llinar Grau 1* i el *Llinar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llinar Grau 3* pren valor 75% i *Llinar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llinar inferior” pren valor 20%, el “Valor llinar superior” pren valor 75% i el “Grau corresponent al llinar inferior” pren valor 2.

Exemple de càlcul:

Suposem que tenim l'indicador “Eficiència atenció trucada” que pot prendre valors percentuals entre 0% i 100% i que el valor objectiu és 95%. Si s'han definit els següents llinars:

- *Llinar Grau 1. El valor de l'indicador és 20%*
- *Llinar Grau 2. El valor de l'indicador és 50%*
- *Llinar Grau 3. El valor de l'indicador és 75%*
- *Llinar Grau 4. El valor de l'indicador és 95%*

Si el valor mesurat en un període per l'indicador “Eficiència atenció trucada” ha estat 82% el grau calculat és: $((82-75)/(95-75))+3=3,35$.



Aquest model és dinàmic, ja que permet adaptar-se en el temps a nous nivells objectius i nivells mínims, sense variar els graus possibles.

Podríem determinar per exemple que durant la fase de transició del servei el llindar del grau 3 sigui del 85%, mentre que en la fase d'execució el segon any ja sigui del 95% i el llindar del grau 4 passi a 98%.

5.3. Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

El CTTI emprarà el sistema d'informació CONTIC (Control d'Acord de Nivell de Servei TIC) per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés. Tot i que a l'inici del servei el sistema d'informació CONTIC no sigui capaç de calcular tots els indicadors definits, s'aniran incorporant progressivament al seu catàleg. El proveïdor haurà de proveir els indicadors que estiguin sota la seva responsabilitat a través de les interfícies habilitades.

Sempre que sigui possible, l'origen de les dades utilitzat per al càlcul dels indicadors seran les eines de gestió dels tiquets i monitoratge del CTTI. Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los amb la periodicitat establerta i el detall i format que requereixi el CTTI, podent arribar a nivell d'instància de servei o de tiquet.

El CTTI utilitzarà els indicadors de servei per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents.

5.4. Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, el CTTI conjuntament amb el proveïdor consensuaran i planificaran la seva modificació.

5.5. Aplicació dels acords de nivell de servei

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte.

5.6. Relació d'ANS

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
GEQ001	Pla de transició davant de la rotació de personal	Es considera que tot pla de transició implica un mínim de 15 dies naturals de solapament entre el recurs entrant i el sortint. Es vol mesurar el compliment de la durada de les transicions en les rotacions del personal assignat al servei.	Gestió d'equip	Percentatge del compliment de la durada del pla de transició davant de la rotació del personal assignat al servei: $\frac{\#rotacions\ amb\ compliment}{\#rotacions} \times 100$ On: <i>#rotacions amb compliment</i>: nombre de rotacions amb transició igual o superior al valor objectiu durant el període. <i>#rotacions</i>: nombre total de rotacions durant el període. Valor objectiu >= 15 dies naturals.	Trimestral	50%	60%	90%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura
GEQ002	Rotació de personal	Percentatge de rotacions del personal assignat al servei.	Gestió d'equip	Percentatge de rotacions del personal assignat al servei: $\frac{\#rotacions}{\#persones_equip_contracte} \times 100$ On: <i>#rotacions</i>: número de canvis de personal a l'equip de treball assignat al servei durant el període. <i>#persones_equip_contracte</i>: número de persones assignades en el contracte.	Trimestral	60%	50%	30%	15%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
GEQ003	Absències en el servei	Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.	Gestió d'equip	Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període: <i>Suma (dies laborables d'absència)</i>	Trimestral	7	5	3	1	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura
GSE004	Compliment de les fites acordades	Es vol mesurar el compliment de les fites acordades durant el període dins del servei. S'entén per fita qualsevol lliurable o fita amb data acordada i formalitzada.	Gestió del servei	Percentatge del compliment de les fites acordades: $\frac{\#fites\ dins\ del\ termini}{\#fites} \times 100$ On: <i>#fites dins del termini</i> : nombre de fites completades durant el període. <i>#fites</i> : nombre total de fites durant el període.	Trimestral	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura
ANS008	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	Gestió del nivells de servei	Lliurament del resultat i detall dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat. Valor objectiu <= 10 dies naturals El contingut i el canal els especificarà el CTTI	Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors	14	12	10	8	El valor equivalent al 5% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura

Codi	Nom	Descripció	Categoria	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
QUA009	Aplicació de les accions de millora	Compliment en l'aplicació de les accions de millora definides dins del servei	Qualitat	Percentatge d'aplicació de les accions de millora presentades: $\frac{\#accions\ de\ millora\ implementades}{\#accions\ de\ millora\ presentades} \times 100$ On: <i>#accions de millora implementades</i>: nombre de millores implementades durant el període. <i>#accions de millora presentades</i>: nombre de millores presentades per implementar en el període. Les accions de millora seran identificades sobre el Pla de Millora que l'adjudicatari haurà de presentar sobre cada iteració.	Semestral, o al finalitzar el contracte si la durada és inferior a 6 mesos	65%	80%	95%	100%	El valor equivalent al 10% del resultat de dividir l'import d'adjudicació del contracte per la seva durada en mesos, a repercutir en la següent factura

6. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats del proveïdor 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 servei descrites en aquest plec.

L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb el CTTI, així com els mecanismes de control propis de cada servei i funció transversal. 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 del proveïdor, els quals es relacionaran amb el CTTI en base a 2 nivells (direcció i operatiu).

L'adjudicatari assignarà al CTTI 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.

6.1. Nivells del model de relació

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

Tant l'adjudicatari com el CTTI 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 i realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.

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 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.

El CTTI s'abstindrà de donar ordres i exercir el poder de direcció que correspongui a l'empresa adjudicatària sens perjudici de les facultats que la legislació de contractes del sector públic reconeix a l'òrgan de contractació en ordre a l'execució dels contractes.

El CTTI tant en la fase prèvia a l'adjudicació del contracte com durant l'execució del mateix, es vetllarà especialment perquè no concorri cap element que pogués donar lloc, conjuntament amb altres o aïlladament, a una eventual situació de cessió il·legal de treballadors.

Nivell Operatiu

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

6.2. Òrgans de gestió

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

El licitador haurà de fer explícita l'estructura i funcionament dels Comitès de relació i coordinació que siguin precisos per mantenir una interlocució permanent amb els actors involucrats en el procés.

Si així ho estimés convenient, el CTTI podrà exigir canvis en la freqüència de celebració de les reunions, així com sol·licitar reunions extraordinàries de seguiment.

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

Tant el proveïdor com el CTTI es comprometran a què les decisions preses en un nivell flueixin al nivell posterior o anterior.

A continuació es descriuen els diferents comitès identificats anteriorment amb la següent estructura a títol enunciatiu, sens perjudici que al llarg de l'execució del servei 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.

Comitè de Direcció

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

Títol	
Comitè Direcció	
Participants	
<i>CTTI</i>	<i>Proveïdor</i>
- Responsable del servei - Altres assistents (si escau) - Responsable del Contracte (si escau)	- Responsable del servei - Responsable de compte
Objectius	

- Marcar les directrius tàctiques - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants de seguretat (riscos, incidents del període, desenvolupaments en curs) - Informar i proposar a l'òrgan de contractació les possibles modificacions del contracte que s'hagin de dur a terme. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació. - Acordar els quadres de comandament del contracte. - Traslladar les directrius tàctiques al nivell operatiu. - Planificar, prioritzar i revisar les activitat amb major impacte. - Fer el seguiment de les obligacions contractuals. - Fer el seguiment econòmic.	
Entrades	Sortides
- Informes i quadres de comandament de seguiment - Actes comitè operatiu contracte. - Decisions a prendre	- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Propostes a l'Òrgan de Contractació
Periodicitat	
Trimestral o a petició del CTTI	

En aquest òrgan el responsable del compte és la figura de referència i el darrer responsable de la prestació del serveis. 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.

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

- Consolidar i aportar 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.
- Ser l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídica-legal. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions quan aquestes impliquin modificacions contractuals.
- Ser el responsable que el CTTI rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat.
- Ser el responsable que el proveïdor faciliti 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.

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	
Comitè Operatiu	
Participants	
CTTI	Proveïdor
- Responsable del servei - Altres assistents (si escau)	- Responsable del serveis
Objectius	
- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als ANS d'aplicació departamental definits i amb les necessitat específiques en l'àmbit del departament o entitat - Planificar, prioritzar i revisar les activitats en curs - Realitzar i verificar la correcta execució de les activitats previstes. - Realitzar el seguiment de l'operació diària del servei. - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis. - Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en els serveis. - Escalat de possibles millores detectades en el servei - Tractament de les problemàtiques específiques	
Entrades	Sortides
- Anàlisi i propostes de millora - Decisions a prendre	- Acta (signada entre les parts) - Propostes al comitè de direcció - 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	