



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES PARTICULARS QUE REGEIX L'ACORD
MARC PER L'ADQUISICIÓ I MANTENIMENT DE LLICÈNCIES DE PROGRAMARI
DIVERS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.**

Expedient núm.: CTTI-2023-65

PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX L'ACORD MARC PER L'ADQUISICIÓ I MANTENIMENT DE LLICÈNCIES DE PROGRAMARI DIVERS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA. 1

1	Introducció, context i objecte.....	4
1.1	Introducció	4
1.2	Context	6
1.3	Objecte de la licitació	7
1.4	Abast organitzatiu	7
2	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR PELS ADJUDICATARIS	8
2.1	Gestió de la demanda.....	12
2.2	Gestió transversal del servei.....	13
2.2.2	Quadre de comandament	14
2.2.3	Gestió de la documentació contractual	14
2.2.4	Control Incidències, consultes, problemes i canvis	14
2.3	Manteniment de llicències.....	14
2.4	Subscripció o subministrament de llicències.....	16
2.5	Suport a la instal·lació/desplegament i suport estes i avançat	16
3	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	16
3.1	Equip de treball.....	16
3.1.1	Descripció perfils	17
3.1.1.1	Responsable	servei per
lot 17		
3.1.1.2	Coordinador	de servei per
lot 17		
3.1.1.3	Operadors	del
servei 17		
3.2	Metodologia, estàndards i lliurables	17
3.3	Seguiment del servei	18
3.4	Lliurables	18
3.5	Seguretat.....	18
3.5.1	Deure de confidencialitat	19
3.5.2	Dades de caràcter personal.....	19
3.5.3	Compliment de Requeriments de Seguretat	20
3.5.4	Accés a la informació.....	20
3.6	Auditories	20
3.7	Eines	21
3.7.1	Repositori de documentació del CTTI	22
3.7.2	Eines de gestió del servei.....	22
3.7.3	Eines de suport al procés de facturació.	23
3.8	Gestió del canvi	23
3.8.1	Píndoles formatives	24
3.9	Calendari i horaris.....	24
3.10	Localització física i recursos necessaris	25
4	MODEL DE GOVERNANÇA.....	25
4.1	Objectiu	25
4.2	Abast	26
4.3	Principis i premisses	26
4.3.1	Context de governança i serveis.....	26

4.3.1.1	Context de governança.....	26
4.3.1.2	Context de serveis	28
4.4	Model de relació	30
4.4.1	Eixos de relació	30
4.4.1.1	Eix de relació transversal.....	30
4.4.1.2	Eix de relació d'àmbit departamental	31
4.4.1.3	Eix de relació multiproveïdor.....	31
4.4.2	Nivells del model de relació	31
4.4.2.1	Nivell Tàctic	32
4.4.2.2	Nivell Operatiu	32
4.4.3	Òrgans de Gestió (Comitès)	32
4.4.3.1	Comitè Estratègic Acord Marc	33
4.4.3.2	Comitè Executiu Contractes Basats.....	35
4.4.3.3	Comitè Operatiu Contractes Basats.....	36
4.4.3.4	Comitè Operatiu de Seguretat dels contractes basats	37
5	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	37
5.1	Característiques dels Indicadors	38
5.2	Càlcul dels Indicadors.....	39
5.3	Relació ANS	41
5.4	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	41
5.5	Modificació dels indicadors i nivells de servei	41
5.6	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	42
5.7	Pla de millora en cas d'incompliment reiterat dels ANS	42
5.8	Detall Acords de Nivell de Servei.....	43

1 Introducció, context i objecte

1.1 Introducció

En el transcurs de l'execució dels contractes actuals dels serveis de suport i provisió del lloc de treball (adjudicats per diàleg competitiu l'agost del 2012) hi ha hagut un seguit d'aprenentatges, lliçons apreses i problemàtiques operatives i millores identificades en la provisió del servei que fan plantejar al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, d'ara endavant CTTI, una estratègia diferent a l'hora d'afrontar la futura contractació de tots els serveis vinculats al lloc de treball dels usuaris. Actualment estan estructurats de la següent forma:

Lot	Servei
LT1	Serveis de suport a l'usuari.
LT1	Serveis de correu, col·laboració emmagatzematge de fitxers.
LT2A	Serveis de suport presencial, provisió de maquinari, serveis d'impressió i serveis de plataforma: Departament Educació.
LT2B	Serveis de suport presencial, provisió de maquinari, serveis d'impressió i serveis de plataforma. Departaments: Salut/ICS, Presidència, Vicepresidència i Economia, Polítiques Digitals, Acció Exterior, Treball i Afers Socials i Empresa i Coneixement.
LT2C	Serveis de suport presencial, provisió de maquinari, serveis d'impressió i serveis de plataforma. Departaments: Justícia, Interior, Territori i Sostenibilitat, Cultura i Agricultura.
GESLAN	Gestió LAN de seus.

Aquesta contractació s'emmarca en l'estratègia del CTTI per la gestió del lloc de treball tecnològic, que és necessària per a disposar un bon servei del lloc de treball TIC. S'assegura així l'activitat diària de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic en l'ús dels equips informàtics i les xarxes d'ordinadors. L'objectiu és millorar i fer més eficient el servei que la Generalitat de Catalunya presta al ciutadà, les empreses i altres administracions públiques en tots els àmbits d'actuació, especialment en aquells més crítics que afecten la seguretat i a la salut pública.

La gestió del lloc de treball tecnològic requereix proveir una diversitat de serveis de caires diferents, focalitzats en aspectes particulars de l'atenció a l'usuari i el lloc de treball, que han de cobrir des dels serveis d'acompanyament i suport a l'usuari, fins a l'avaluació i control de la protecció i seguretat dels serveis, passant per l'operació i explotació de les infraestructures del lloc de treball i dels serveis de xarxa, la implantació de projectes de desplegament del lloc de treball, els serveis de manteniment i evolució tecnològica del maquinari i del programari de l'entorn del lloc de treball, el servei

d'impressió i els seus consumibles i infraestructures, els serveis de manteniment, evolució i transformació de les eines i plataformes transversals de l'entorn de treball, així com la implantació de metodologia i control de l'operativa de l'entrega i la provisió dels serveis.

L'estratègia que el CTTI ha establert per la nova contractació dels serveis de lloc de treball tecnològic és la de plantejar un Acord Marc per cada un dels tipus de servei específics que formen part del servei integral de lloc de treball tecnològic. Es pretén, d'aquesta forma, dividir la contractació en tants espais com els criteris tècnics, d'eficiència i d'operativitat recomanin, donant oportunitats a les empreses especialitzades en serveis molt concrets a poder optar a la prestació del servei de lloc de treball.

Així, s'han estructurat la contractació en set acords marc, cada un en àmbits específics de la prestació del servei integral. Són:

- A. Assegurament de la qualitat de l'entrega de serveis
- B. Entrega del serveis a l'usuari i operació de les infraestructures de l'edifici
- C. Assegurament de la qualitat de la provisió de serveis
- D. Provisió i manteniment de maquinari
- E. Provisió i manteniment de programari
- F. Provisió impressió i digitalització
- G. Assegurament de la qualitat de la protecció del servei

Els següents principis bàsics dels nous contractes d'Acord Marc i basats han d'assegurar els objectius de sostenibilitat i eficiència:

- Acompanyament a les persones com a centre de la prestació del servei. Compromís i proximitat. Acompanyar, assessorar i informar els usuaris en l'ús de les tecnologies per millorar el desenvolupament de les seves funcions.
- Incorporar els conceptes de “user centricity”, “user experience” i “user friendly” en el disseny dels serveis i solucions. És a dir, posar a l'usuari al centre dels serveis, millorar l'experiència de l'usuari en l'ús dels serveis i dissenyar serveis amigables, fàcils d'executar pels usuaris, com els catàlegs de peticions i la informació que ha de rebre dels serveis. S'han d'establir canals de comunicació àgils i entenedors pels usuaris. S'ha de facilitar tota la informació i treballar perquè aquesta estigui en llenguatge entenedor per l'usuari.
- El servei ha de contemplar les especificitats dels diferents departaments, han d'estar orientats a resoldre les necessitats que facilitin la prestació dels serveis a la ciutadania i als seus processos interns. Estructurar els contractes per tal que l'empresa adjudicatària dels serveis d'un Departament o àmbit de la Generalitat sigui el responsable extrem a extrem de la resolució de les seves necessitats, malgrat que hagin de participar altres proveïdors de subministraments de serveis. Adaptar la tecnologia a les seves necessitats.
- Fomentar i col·laborar en la implantació de noves solucions per ajudar als usuaris a ser molt més autònoms en la resolució dels seus dubtes o incidents. Automatització al màxim que sigui possible de processos de formació, informació i resolució de les demandes que tinguin els usuaris. Implementar eines de gestió i d'automatització per augmentar el grau d'auto resolució per part dels usuaris.
- Servei predictiu per tal de millorar o evitar les incidències i planificar l'evolució tecnològica i evitar l'obsolescència. Fer una gestió proactiva dels problemes a través del monitoratge. Establir patrons de comportament per tal de preveure possibles disfuncions en els serveis. Establir mecanismes de control de qualitat,

eficiència i millora contínua dels serveis i reportar la informació d'aquests a tots els nivells de gestió que calgui, CTTI, Àrees TIC, Direccions dels Departaments.

Co-governança del servei: establir un model de relació proper als departaments o àmbits de la Generalitat, amb una participació activa en la presa de decisions i en la gestió del dia a dia dels serveis. Qui està més proper a l'usuari és qui millor coneix les seves necessitats. Aproximació de la gestió del servei a les persones i orientar els serveis a les necessitats de cada Departament o àmbit de negoci.

Eliminar ineficiències de servei per evitar costos i riscos innecessaris.

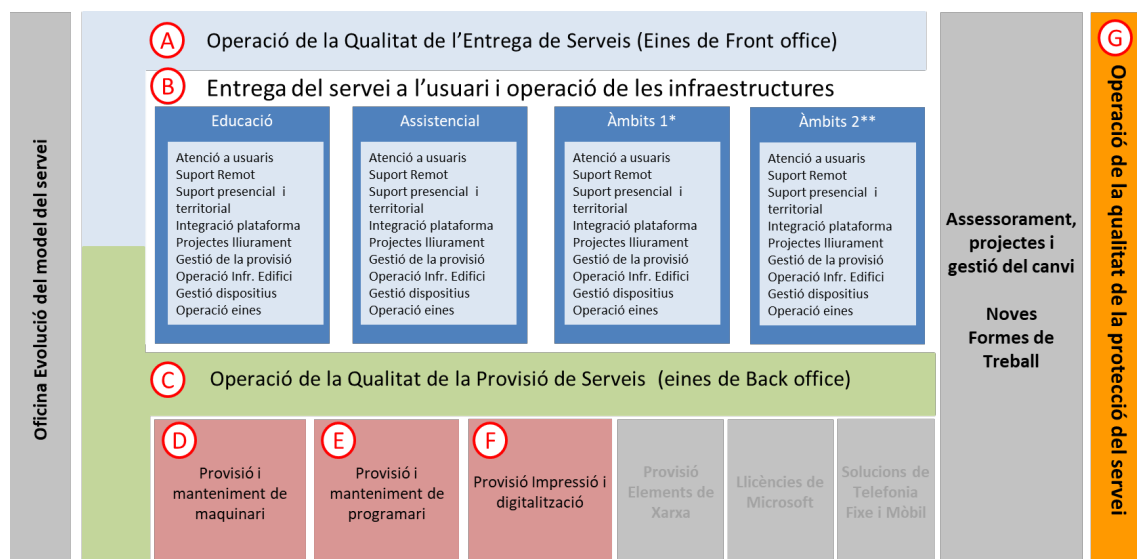
Millora contínua del servei per augmentar la satisfacció de l'usuari.

Desplegament de les mesures i solucions de ciberseguretat per garantir el compliment del marc normatiu, la protecció de dades, la confidencialitat, la privacitat dels usuaris, i de forma general, fer front a les amenaces de ciberseguretat que poden afectar al lloc de treball, i sempre de forma coordinada i sota les directrius de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya que és l'òrgan responsable de la ciberseguretat a la Generalitat de Catalunya.

Per tal d'assolir els objectius marcats serà necessari aplicar solucions innovadores a la prestació dels serveis, tant des del punt de vista de la implantació de la tecnologia com dels processos de gestió i provisió del servei, incorporant les millors pràctiques que s'apliquen a organitzacions amb gran complexitat com és el cas de la Generalitat de Catalunya.

1.2 Context

El nou marc operatiu de lloc de treball està estructurat en diferents blocs contractuals, organitzats segons es mostra a la següent figura. Els blocs marcats en color gris són fora de l'abast dels contractes dels serveis de suport i provisió del lloc de treball, però s'han de considerar dins el context ja que proporcionen serveis als usuaris als quals s'ha de donar suport.



Nota

Àmbits 1*: Presidència, Vicepresidència i Polítiques Digitals i Territori, Empresa i Treball, Economia i Hisenda, Acció Exterior i Govern Obert, Recerca i Universitats, Igualtat i Feminismes, Drets Socials.

Àmbits 2*: Justícia, Interior, Acció climàtica, Alimentació i Agenda Rural, Cultura.

El Bloc E -Provisió i manteniment de programari objecte d'aquesta licitació té relació directa amb:

- Assegurament de la Qualitat de la provisió de serveis (Bloc C), per adoptar i aplicar el marc operatiu de la provisió, les eines de back-office, guies i recomanacions generals que aquesta emeti, i comunicar i mantenir informat el catàleg de provisió de programari i col·laborar en les homologacions.
- Cadascun dels proveïdors d'Entrega del servei de cada Àmbit (Bloc B), per l'operació de la gestió de la demanda i l'incidental, i donar suport en la seva homologació i us quan calgui.
- Assegurament de la qualitat de la protecció del servei (Bloc G), per adoptar les eines de ciberseguretat, normes, guies i recomanacions generals que aquesta emeti, i per realitzar consultes i demandes en relació a la seguretat.

1.3 Objecte de la licitació

L'objecte de la present licitació és la selecció de proveïdors per a l'adquisició, subscripció, manteniment de llicències i manteniment estès de programari de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic. En concret els subministraments i serveis prestar són els següents:

- Manteniment del programari.
- Adquisició i subscripció de programari on premise i al núvol.
- Serveis de suport a la instal·lació/desplegament i suport estes i/o avançat del programari

1.4 Abast organitzatiu

L'Acord de Govern GOV/8/2019, de 15 de gener, aprova el model de relació entre la Generalitat de Catalunya i el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya. Aquest, modifica l'anterior Acord GOV/144/2011, de 18 d'octubre, pel qual s'encarrega al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (CTTI) la provisió centralitzada i la gestió de solucions TIC de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.

El model de relació abasta els departaments de l'Administració de la Generalitat, les entitats autònomes administratives, el Servei Català de la Salut i totes les entitats del sector públic de la Generalitat, en què participa majoritàriament la Generalitat de Catalunya o estan adscrites, i que formen part de l'àmbit d'aplicació de la Llei de pressupostos anual.

S'exclouen expressament d'aquest model de relació el Parlament i les altres institucions de la Generalitat que estableix el capítol V del títol II de l'Estatut d'Autonomia. Així com les entitats i organismes de l'Administració de la Generalitat que presten serveis de forma concertada, llevat que ho acordin les parts.

Cal tenir en compte, però, que actualment no es dona cobertura a tot l'abast organitzatiu, i la volumetria inicial considera únicament aquells departaments, organismes autònoms i empreses públiques en què el CTTI gestiona actualment els serveis del lloc de treball o presta serveis transversals.

Aquesta volumetria inicial representa, aproximadament, un 80% del pressupost TIC total de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic associat a l'aprovisionament del lloc de treball i el suport a l'usuari.

2 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR PELS ADJUDICATARIS

Els serveis a prestar que s'aplicaran sobre les necessitats de llicències de programari, atenent a les condicions d'execució descrites en el capítol [3.CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI](#), són els següents i distribuïts en dos lots:

- Manteniment del programari
- Adquisició i subscripció de programari on premise i al núvol.
- Serveis de suport a la instal·lació/desplegament i suport estes i/o avançat del programari

Lot	Servei
Lot 1	Manteniment i suport de programari SAP.
Lot 2	Manteniment, suport, subscripció i provisió de programari.

Lot 1: Manteniment i suport de programari SAP.

Manteniment i suport del programari SAP que ha estat desplegat en la majoria de Departaments de la Generalitat i empreses públiques en diferents entorns i plataformes crítiques de la Generalitat, així com el manteniment d'aquelles que s'instal·lin durant la vigència del present Acord Marc quan deixin de tenir manteniment inclòs, així com el suport a les llicències instal·lades. Cal que aquestes llicències tinguin associada la continuïtat del servei de manteniment amb un únic proveïdor. Es contemplen dues modalitats per cada llicència, Standard support i Enterprise support (nomenclatura de SAP).

L'abast del servei SAP Standard support contempla, com a mínim:

- Millora continua i innovació:
 - Noves versions de les Solucions Standard Support llicenciades, així com eines i procediments per a upgrades.
 - Support Packages (Paquets de Suport) – correccions agrupades per a reduir l'esforç d'implementar correccions úniques, que també poden incloure correccions destinades a adaptar la funcionalitat existent als canvis legals i reglaments vigents.
 - Actualitzacions tecnològiques per a donar suport a sistemes operatius i bases de dades de tercers.
 - Codi font ABAP disponible per a les Solucions Standard Support i mòduls de funció llançats i suportats de manera addicional.
 - Suport a la gestió de canvis en les Solucions Standard Support, com els canvis de configuració o actualitzacions de programari, per exemple, amb

el contingut i informació, eines per a còpia de mandant i còpia d'entitat i eines per a comparació de parametritzacions.

- Resolució d'incidències:
 - Notes SAP a la plataforma de gestió del servei aportada pel proveïdor per a documentació de fallades de programari i accés a informació sobre la manera d'esmenar, prevenir i evitar tals fallades. Accés a documentació d'altres punts d'interès, preguntes de clients i solucions recomanades.
 - Accés a eina per a instal·lar correccions i millores específiques en components de SAP.
 - El principal canal per a la prestació del servei contractat serà la infraestructura de suport facilitada pel proveïdor.
 - Processament a nivell mundial dels missatges d'incidència relatius a les Solucions Standard Support, independentment del mètode d'entrada i prioritat d'aquestes incidències.
 - Procediments d'escalat de les incidències en règim 24x7.
 - Possibilitat d'accés telefònic a les àrees de suport i escalat d'incidències, en paral·lel a la gestió mitjançant la plataforma de suport.
- Serveis Remots:
 - Possibilitat d'elecció d'un dels següents serveis per cada instal·lació en viu per any:
 - - Un servei GoingLive Check.
 - - Un servei GoingLive Upgrade Check per a un upgrade a una versió superior.
 - - Un servei GoingLive US/DB Migration Check.
 - En el cas de les alertes vitals notificades a través de SAP EarlyWatch Alert, cada sistema productiu tindrà dret a dos SAP EarlyWatch Checks per any natural.
 - Accés a una o més Service Sessions. Una sessió de servei és una seqüència d'activitats de suport i tasques dutes a terme en remot per a recaptar més informació sobre una incidència.
- Altres Components, Metodologies i Continguts & Participació en la Comunitat SAP:
 - Components i agents de monitoratge de sistemes.
 - Continguts i components addicionals per a incrementar l'eficàcia com ara metodologies d'implementació i procediments estàndard.
 - Accés a guies disponibles a través de la plataforma, que poden incloure processos d'implementació i operacions, així com contingut dissenyat per a ajudar a reduir costos i riscos.

L'abast del servei SAP Enterprise support contempla, com a mínim:

- Millora continua i Innovació:
 - Noves versions de les Solucions Standard Support llicenciades, així com eines i procediments per a upgrades.
 - Support Packages (Paquets de Suport) – correccions agrupades per a reduir l'esforç d'implementar correccions úniques, que també poden incloure correccions destinades a adaptar la funcionalitat existent als canvis legals i reglaments vigents.
 - Actualitzacions tecnològiques per a donar suport a sistemes operatius i bases de dades de tercers.
 - Codi font ABAP disponible per a les Solucions Standard Support i mòduls de funció llançats i suportats de manera addicional.
 - Suport a la gestió de canvis en les Solucions Standard Support, com els canvis de configuració o actualitzacions de programari, per exemple, amb el contingut i informació, eines per a còpia de mandant i còpia d'entitat i eines per a comparació de parametritzacions.

- Resolució de Problemes:

Accés a SAP Notes - Base de dades de coneixement de SAP que documenta errors de software i conté informació sobre la forma de resoldre, evitar i prevenir tals errors; pot contenir correccions de codi que es poden implementar en el sistema SAP; també documenta altres problemes o preguntes de clients i solucions recomanades.

SAP Note Assistant - eina per a instal·lar correccions i millores específiques en components de SAP.

- Global Support Backbone:
 - SAP Solution Manager Enterprise Edition: SAP Solution Manager Enterprise Edition és una aplicació de suport que es pot usar exclusivament per als següents fins:
 - Canal per a la prestació del servei SAP Enterprise Support i serveis de suport per a "Customer Solution", inclòs el lliurament i instal·lació de software i manteniment de tecnologia per a Software SAP.
 - Service desk per a Software SAP i eines de diagnòstic en remot per a "Customer Solution".
 - Gestió d'aplicacions per a "Customer Solution", inclosa la implementació, prova, gestió de peticions de canvi, operacions i millora continua per a Software SAP.
 - Administració, seguiment i informació respecte a "Customer Solution".
 - Mission Critical Support: Conjunt de serveis de suport complementaris consistent en:
 - Assessoria de suport 7 x 24, mitjançant el "Support Advisory Center"

- Comprovacions de qualitat contínues - CQCs (una per solució SAP i any)
- Acords sobre el Nivell de Servei - SLAs (especificar a la proposta).
- Diagnòstic de problemes – Root Cause Analysis 7 x 24

Així doncs, les incidències estaran catalogades de la següent manera:

- Prioritat 1 (Molt alta): Una incidència ha de ser categoritzada amb la prioritat "molt alta" si el problema té conseqüències molt greus, que afecten tant a les transaccions habituals del negoci, com a les urgents, impedit portant a terme treball crític per al negoci. La incidència ha de ser processada de manera immediata, perquè la fallada de funcionament pot ocasionar greus pèrdues. Aquest tipus d'incidències són causades generalment per les següents circumstàncies.
 - Caigudes o parades no programades del sistema
 - Errors de funcionament que afecten a les funcions del Sistema Central de SAP utilitzat en productiu.

Situacions extremadament crítiques del Client, relacionades amb actualitzacions del Software de SAP i posada en marxa del Software de SAP.

- Prioritat 2 (Alta): Una incidència ha de ser categoritzada amb la prioritat "alta" si les transaccions habituals del negoci es veuen greument afectades i no es poden portar a terme les tasques necessàries, degut a funcions incorrectes o no operatives del sistema de SAP, que poden afectar seriosament al cicle de prestació de serveis del negoci (Assistencials, Recerca o Docència).

Per al tractament d'incidències s'estableixen diferents prioritats i temps de resolució, en funció de la següent classificació:

- Prioritat 1 (Molt alta): Incidència amb impacte crític al negoci. Temps d'atenció: Immediat. Temps de resolució: el més aviat possible (màxim 4 hores per tenir les primeres mesures correctives).
- Prioritat 2 (Alta): Incidència amb un impacte relatiu sobre el negoci. Pèrdua parcial d'alguna funcionalitat amb afectació a alguna àrea de negoci. Temps d'atenció: Immediat. Temps de resolució: En funció del motiu que provoqui la incidència. Si és degut a algun problema en el programari, es desenvoluparà un hot fix (pegat) que ho solucioni.

Lot 2: Manteniment, suport, subscripció i provisió de Programari.

Aquest lot inclou el manteniment, subministrament, subscripció i suport estès i avançat del programari necessari pel lloc de treball, el que inclou programari del tipus/dirigit a funcions de productivitat, comunicació, col·laboració, social, "media", software de gràfics i mapes, és a dir, programari pel desenvolupament de les activitats específiques del lloc de treball dels diferents perfils d'usuari de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.

S'inclouen també en el Lot 2 les solucions d'emmagatzematge, gestió, còpies de

seguretat, recuperació de dades, així com aplicacions de productivitat del CPD, virtualització, big data, intel·ligència artificial i programari de seguretat així com el suport estès i avançat d'aquestes llicències.

També s'inclou el programari necessari pel desenvolupament de l'activitat pròpia ("negoci") de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic. Qualsevol programari que abordi les necessitats específiques d'una organització, com organitzar processos i fluxos d'informació de la capa de negoci i programari d'analítica de dades, així com el suport estès i avançat. S'inclou dins d'aquesta tipologia programari tipus ERPs, CRMs, ECMs, plataformes de low code i el suport estès i avançat dels fabricants.

A l'Annex de fabricants lot 2 hi ha la relació dels fabricants; hi consten els actuals distribuïts en tres blocs (A, B i C). , i per aquells fabricants futurs, bé perquè encara no s'han adquirit productes, bé perquè seran de nova creació, s'ha creat el bloc D denominat "Altres fabricants".

Queden exclosos els manteniments objecte del lot 1 que no siguin mandatoris amb l'adquisició de les llicències SAP, tots els productes i serveis inclosos a l'objecte de l'Acord Marc de Subministrament de llicències de programari i solucions d'ús comú de l'empresa Microsoft i del servei de suport tècnic (CTTI-2021-151) i de l'Acord Marc per a la Contractació dels serveis de manteniment i suport tècnic del programari i solucions d'ús comú Oracle i el seu subministrament en modalitat d'ús il·limitat (CTTI-2021-135).

2.1 Gestió de la demanda

L'objectiu de la gestió de la demanda és entendre i anticipar la demanda del client i aprovisionar les capacitats necessàries per satisfer-la i fer agregació sempre que sigui possible.

Així diferenciem 2 categories de demanda, la demanda planificada i la demanda no prevista.

Demanda planificada

S'inclouen els manteniments de programari tant de Lot 1 com de Lot 2 així com les subscripcions del Lot 2, que requereixen de renovació anual. Aquesta demanda es classifica com demanda planificada i es realitza un cop l'any. La seva gestió es configura de la forma següent per a cada lot:

Lot 1: El període de manteniment ha de correspondre a l'any natural. Per aquest motiu, es normalitzaran els manteniments que no corresponguin a l'any natural per regularitzar la situació prèviament a l'inici del primer any natural en la vigència de l'acord marc. Posteriorment, el procés per la gestió de la demanda s'iniciarà a l'últim trimestre de l'any per determinar quins productes i unitats estan en producció.

Lot 2: Donat el volum de fabricants i productes el procés per la gestió de la demanda s'iniciarà amb suficient antelació per inventariar les necessitats globals . Amb aquesta informació es podrà determinar quina previsió per fabricant i tipologia és necessària per concretar la tramitació mitjançant la modalitat de comanda directa. La informació corresponent al parc de llicències objecte de la prestació a contractar forma part de l'inventari amb detall dels fabricants, productes i vigències.

Demanda no prevista

La gestió de la demanda d'adquisicions de nous productes o subscripcions o més unitats de productes i subscripcions ja adquirides, no es poden planificar amb la mateixa anticipació que els manteniments o subscripcions vigents. Hi ha un canal intern per centralitzar les sol·licituds de programari de tota l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic. Mensualment es gestionaran totes les peticions per fabricant

2.2 Gestió transversal del servei

Els serveis objecte de la present homologació tenen com a finalitat la provisió a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic dels productes de programari necessaris per desenvolupar la seva activitat. Això inclou l'adquisició de noves llicències sigui per la via del subministrament o per la de la subscripció, el manteniment d'aquestes i els serveis professionals relacionats.

Existeix un conjunt d'activitats transversals al servei essencial pel bon funcionament d'aquest, i que les empreses homologades hauran de dur a terme, i són les següents:

2.2.1 Visió extrem a extrem

L'inventari que es disposa actualment està incomplet i no està normalitzat. Això no ha sigut un impediment fins ara per tal de gestionar les renovacions de manteniments així com noves adquisicions del mateix programari o subscripció. Les activitats, i les seves principals tasques, que formen part d'aquest servei són:

- Completar contingut de l'inventari , mantenir-lo actualitzat , incloent altes, modificacions i baixes.
- Classificacions i informació dels fabricants nous.
- Validació de la vigència dels productes, el cicle de vida i versionat dels productes per fabricant de les comandes adjudicades, així com el seu roadmap de canvis o validesa.
- Gestió de l'inventari: L'adjudicatari haurà de coordinar i requerir als fabricants la informació necessària per garantir la completeness de l'inventari de llicències de programari. Aquest inventari ha de permetre el coneixement exhaustiu de l'ús de les llicències de programari en manteniment, així com identificar les llicències de programari pendents d'assignació, o aquelles que han deixat de fer-se servir, així com els usuaris que les utilitzen, identificant versions, pegats i correccions vigents.

2.2.2 Quadre de comandament

S'haurà de posar a disposició del CTTI un "Quadre de comandament" online, on es mostraran els indicadors associats a la gestió del manteniment i subministrament de llicències.

Aquest quadre de comandament haurà de contenir, com a mínim, els següents continguts:

- Estat contractació manteniment
- Estat contractació subministrament
- Estat contractació adquisició
- Informe de dates de fi de manteniment
- Obsolescència del programari.
- Estat de l'inventari
- Comparació preus amb preus anteriors o d'àmbits.

El quadre de comandament haurà de permetre realitzar una extracció de la informació continguda al mateix en format *.csv, separat per punt i coma ",".

L'accés al quadre de comandament s'haurà de realitzar utilitzant usuari i paraula de pas, preferiblement integrat amb GICAR.

2.2.3 Gestió de la documentació contractual

S'haurà de coordinar i requerir als fabricants la informació necessària per garantir la completeness de la documentació associada al contracte de subministrament, subscripció i/o manteniment (Fitxa contractual).

2.2.4 Control Incidències, consultes, problemes i canvis

S'haurà de realitzar la gestió, seguiment i reporting de les incidències, consultes, problemes i canvis associats al servei. Aquesta gestió i seguiment haurà de quedar reflectida al quadre de comandament i el detall d'operacions haurà de tenir tot el seguiment de la operativa. Manteniment, Aprovisionament, Incidències, dubtes, errors...

2.3 Manteniment de llicències

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de la vigència de les llicències, assegurant i garantint que aquestes es troben actives. Així mateix, de manera proactiva, proposarà les iniciatives d'evolució que incideixin en la millora de les funcionalitats i/o l'eficiència i qualitat del servei.

Per tal d'assumir aquesta responsabilitat, l'adjudicatari haurà de mantenir una visió completa, extrem a extrem, de les llicències que hagi de gestionar per fabricant, i haurà

d'iniciar o fer seguiment de les actuacions, pròpies o a ser executades per tercers, que garanteixin aquesta operativitat continuada de les llicències.

El servei de manteniment és periòdic, i ha de ser executat de forma continuada sobre la cartera de llicències, amb la finalitat de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament de les llicències i el seu ús per part dels usuaris.

L'execució d'aquest servei comprèn les següents activitats:

- Contractació del manteniment i suport, per tal de garantir la continuïtat i vigència de les llicències. La contractació del manteniment i de subscripció de programari inclou l'actualització de totes les versions de les llicències de programari incloses al catàleg, tant siguin canvis importants, com canvis menys rellevants, com pegats ("parches" informàtics).

També inclou l'atenció de mal funcionament del programari a causa d'errades imputables al fabricant, aquest servei serà proporcionat, com a mínim, per el fabricant del producte.

Les activitats, i les seves principals tasques, que formen part d'aquest servei són:

- Visió extrem a extrem
- Control i seguiment del servei
- Contractació de nou suport.
- Calendari i la seva priorització.
- Llista de incidències pendents i reclamació solució de les mateixes.
- Gestió de la documentació contractual i administrativa que genera la renovació del manteniment de les llicències.
- Gestió de l'inventari detallat de llicències de programari per tal de conèixer qui genera les necessitats de llicència i la seva renovació i que cobreixin correctament les necessitats detectades.
- Activació de codis i alta usuaris en plataformes, les llicències de programari generalment tenen una activació per codi o bé per alta en una plataforma, l'adjudicatari haurà de fer la gestió requerida per la correcta activació del manteniment, així com la formació a personal designat pel CTTI per la seva gestió. L'adjudicatari haurà de coordinar i fer seguiment, amb els serveis de lloc de treball vigents, l'execució de l'activació dels codis de llicències de programari i/o l'alta dels usuaris a les plataformes, sempre que les llicències de programari així ho requereixin.
- Gestió de les baixes: El servei inclou també la gestió de la baixa de la llicència en cas que el producte es deixi de fer servir o l'àmbit peticionari del programari així ho demani.
- Suport a peticions i incidències, l'adjudicatari haurà de contestar els dubtes que arribin sobre el contingut i la vigència del manteniment de les llicències de programari així com les peticions de renovació o cancel·lació del manteniment de les llicències de programari.

2.4 Subscripció o subministrament de llicències

Els serveis de subscripció i subministrament de llicències són aquells que han de ser executats per fer ús del programari en el cas de la subscripció i amb la finalitat d'atendre les necessitats de noves llicències en el cas de subministrament de programari que estigui inclòs als catàlegs. Sempre caldrà mirar abans de procedir al subministrament i/o subscripció que no en tinguem en inventari sense assignar o alliberades.

Els serveis inclosos en el subscripció i subministrament de llicències són els següents:

- Validació vigència del producte
- Tramitació de la comanda i seguiment lliurament
- Gestió de la documentació contractual i logística del desplegament (claus, usuaris...)
- Gestió de l'inventari detallat de llicències, assignació de les llicències i control de les disponibles versus les utilitzades.

2.5 Suport a la instal·lació/desplegament i suport estes i avançat

La prestació del servei pel que fa al suport i suport estes ha de ser proporcionada amb els recursos humans amb els coneixements necessaris per poder donar el servei. Ha de ser amb garanties d'èxit en la situació inicial, durant la transició i en la futura transformació, donant resposta a les funcions del servei i als diferents processos a realitzar.

3 . CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Lot	Servei
1	Manteniment i suport de programari SAP.
2	Manteniment, suport, subscripció i provisió de Programari.

3.1 Equip de treball

La prestació del subministrament i servei objecte de l'acord marc ha de ser proporcionada amb els recursos humans amb els coneixements suficients, amb garanties d'èxit durant tota l'execució.

S'ha de prestar especial atenció durant les transicions dels proveïdors actuals, entre els diferent proveïdors homologats d'aquest acord marc si hi ha canvis d'adjudicatari, i en els diferents canvis de modalitats de llicenciament, altes i baixes del programari instal·lat, donant resposta a les necessitats del diferents departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.

Caldrà aportar a l'execució de la contractació basada l'equip necessari que es compondrà dels perfils descrits a continuació:

3.1.1 Descripció perfils

3.1.1.1 Responsable servei per lot

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

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

3.1.1.2 Coordinador de servei per lot

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

3.1.1.3 Operadors del servei

Serà l'encarregat de realitzar accions de back office i front office per portar a bon terme les peticions objecte del contracte. En el cas específic del lot 1 no és necessari. En el cas específic del lot 2 caldrà aportar un mínim de 2 recursos.

3.2 Metodologia, estàndards i lliurables

L'organització del treball i execució del servei s'haurà d'adequar a les metodologies, estàndards i lliurables establerts pel CTTI vigents en el moment de l'execució del servei. L'empresa adjudicatària haurà de determinar com s'adaptarà la metodologia, estàndards i lliurables en el seu model de servei.

L'empresa adjudicatària pot proposar canvis a la metodologia, estàndards i lliurables amb l'objectiu de fer millores en el servei. Les propostes que aportin valor poden ser incorporades al context del marc de treball en qualitat i bones pràctiques del CTTI.

En l'Annex "Processos de Gestió" es descriuen els processos de gestió del CTTI.

Els processos operatius que l'empresa dissenyi per la gestió del servei hauran de ser compatibles amb els processos de gestió del CTTI, i també hauran d'alinear-se amb els estàndards actuals en gestió d'actius de programari, particularment la família d'estàndards ISO 19770.

3.3 Seguiment del servei

Els adjudicataris hauran de presentar un model d'informes de seguiment dels serveis de cada basat d'aquest Acord Marc, així com del mateix Acord Marc, d'acord amb els indicadors de compliment i altra informació rellevant pel seguiment del servei. Aquests informes s'avaluaran als comitès operatius i es formalitzaran i s'elevaran els seus resultats a la resta de comitès.

La proposta d'informes de seguiment haurà de tenir, com a mínim:

- Un informe de gestió dels serveis desenvolupats per a cada basat, amb indicació de les activitats realitzades i les previstes realitzar, les volumetries globals d'activitat i els indicadors de compliment especificats a l'apartat "Acord de nivell de Servei (ANS)".
- Un informe de dedicació del basat a les diferents funcions requerides, per tal de poder avaluar la distribució dels esforços.
- Un informe d'accions de millora de l'activitat del propi basat, on es detallaran les accions de millora proposades amb informació rellevant per a la seva gestió (per exemple, el benefici previst obtenir, el termini d'implantació, etc.). Per cada millora implantada s'establirà, sempre que sigui possible, un indicador que s'afegirà a l'informe de gestió dels serveis. La periodicitat de l'informe de seguiment serà mensual, quant al seguiment de les activitats i la implantació de les millores. La presentació de les propostes de millora es farà com a mínim de forma semestral.
- Informe de les píndoles formatives d'aquelles realitzades, en procés i propostes tant per l'adjudicatari com per el propi CTTI.

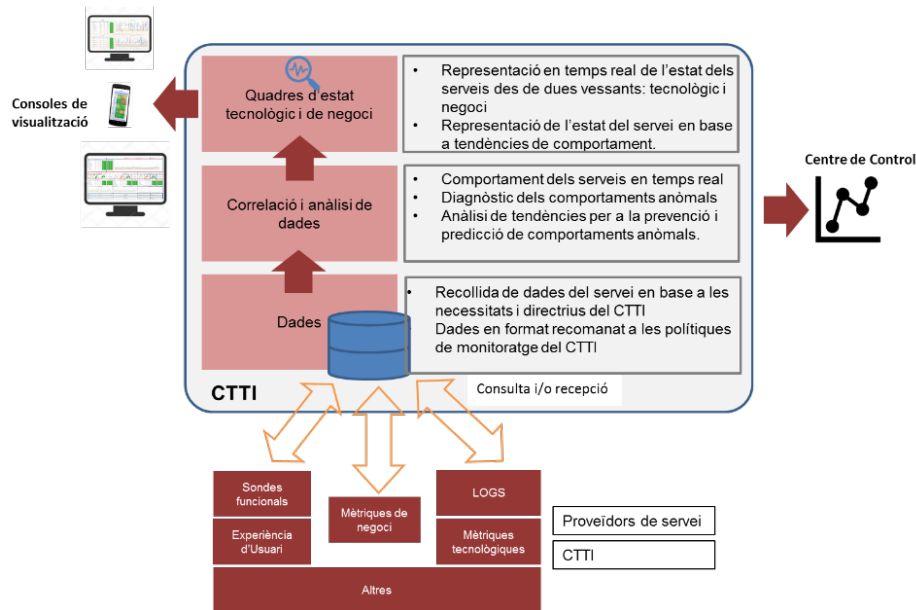
3.4 Lliurables

L'adjudicatari vetllarà per assolir la màxima completesa dels lliurables del servei, de manera especial pel que fa a la informació relativa a inventari detallat, les fitxes de contractació, informe de incidències o errors pendents de solucionar. La informació d'aquests lliurables haurà d'estar recollida i actualitzada al Visor online de consulta.

3.5 Seguretat

L'Agència Catalana de Ciberseguretat és l'òrgan competent encarregat de la planificació, gestió i control de la seguretat de les TIC de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic, tal com estableix l'acord de govern GOV/103/2012, de 16 d'octubre de 2012. En aquest sentit, l'Agència Catalana de Ciberseguretat supervisarà el compliment dels requeriments de seguretat per part de l'adjudicatari en l'exercici de les seves funcions.

Les funcions i serveis de l'Agència Catalana de Ciberseguretat es troben publicats a <https://ciberseguretat.gencat.cat/ca/funcio-i-serveis/>



En matèria de seguretat de la informació, l'empresa adjudicatària té les següents obligacions:

3.5.1 Deure de confidencialitat

El personal de l'empresa adjudicatària ha de mantenir absoluta confidencialitat i estricte secret sobre la informació coneguda arrel de l'execució dels serveis contractats. Aquesta obligació de confidencialitat té caràcter indefinit i subsistirà inclús després d'haver cessat la seva relació laboral amb el Contractista.

L'empresa adjudicatària ha de comunicar aquesta obligació de confidencialitat al seu personal i ha de controlar el seu compliment.

L'empresa adjudicatària ha de posar en coneixement del CTTI, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de la informació.

3.5.2 Dades de caràcter personal

En cas que l'empresa adjudicatària tingui accés a dades de caràcter personal, haurà de donar compliment al que estableix el Reglament General de Protecció de Dades i a les mesures de seguretat establertes per l'Agència de Ciberseguretat en el Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades. Compliment del Marc Normatiu de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya.

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord amb el Marc Normatiu de Seguretat la Informació vigent de la Generalitat i de totes les actualitzacions posteriors que es produeixin, així com a tot el marc legal en matèria de ciberseguretat que en sigui d'aplicació (per exemple, Esquema Nacional de Seguretat i GDPR – General Data Protection Regulation).

Tant en el cas que es desenvolupin productes/eines, es facin integracions amb altres eines o s'adquireixin eines de mercat, aquestes hauran de complir amb els requeriments de seguretat que estableix el Marc Normatiu, sotmetre's a proves tècniques de seguretat

i aplicar les correccions necessàries prèviament a la posada en producció del producte/solució/eina. Caldrà incorporar el producte/eina dins el procés de desenvolupament segur de l'Agència de Ciberseguretat des de la fase de disseny fins a la posada en producció.

El marc normatiu de seguretat està disponible a l'àrea pública del Portal de Seguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya: <https://ciberseguretat.gencat.cat>

3.5.3 Compliment de Requeriments de Seguretat

L'empresa adjudicatària ha de complir amb totes les directrius i polítiques de seguretat que li siguin comunicades per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya pel que fa a l'ús dels recursos i/o sistemes d'informació als que accedeixi el seu personal per a la prestació dels serveis objecte del contracte, així com amb els requeriments de seguretat que s'han d'implantar i configurar en aquests.

L'empresa adjudicatària haurà d'incorporar-se al model de compliment normatiu de la Generalitat, que porta a terme l'Agència de Ciberseguretat. En aquest model s'integren les possibles auditories que el CTTI o l'Agència de Ciberseguretat determinin realitzar, així com el seguiment dels plans d'acció derivats d'aquest. També s'inclou en aquest model el compliment per part de l'empresa adjudicatària de plans d'acció relatius a normatives o estàndards que el CTTI o l'Agència de Ciberseguretat determinin realitzar i el seu seguiment recurrent. L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos adients per a dur terme l'execució de les tasques que li corresponguin en el model de compliment, donant resposta en els terminis marcats per l'Agència de Ciberseguretat i el CTTI. La gestió del compliment es realitzarà amb l'eina que determini l'Agència de Ciberseguretat.

L'empresa adjudicatària ha de garantir que tot el personal tingui coneixement i rebi formació sobre del marc normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.

3.5.4 Accés a la informació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'accés del personal autoritzat del CTTI i de l'Agència de Ciberseguretat a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, etc.).

Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. El CTTI, l'Agència de Ciberseguretat i l'empresa adjudicatària establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.

3.6 Auditories

El CTTI, l'Agència de Ciberseguretat i qualsevol organisme competent, podran revisar o auditar la correcta execució del processos (entre d'altres d'assegurament de la qualitat i de la seguretat) amb la periodicitat que considerin necessària, dels aspectes del present plec que es determinin i dels resultats obtinguts en una aplicació.

L'execució de les auditories s'haurà de realitzar en coordinació amb el CTTI.

En tots aquells casos en què es decideixi la realització d'una auditoria, l'adjudicatari haurà de garantir l'accés total, incondicional i irrevocable als documents i eines existents que estiguin relacionats amb les prestacions dels serveis.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per al CTTI. La informació es proporcionarà en la forma i temps requerits.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria les parts revisaran les desviacions i/o observacions detectades, elaborant un pla d'acció. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a informar de l'estat i a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. El CTTI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

La realització de les auditories no els eximeix de la seva responsabilitat de realitzar les auditories a les que els obligui la legislació vigent. Els informes d'auditoria vinculats als serveis objecte d'aquest contracte també seran lliurats al CTTI per al seu coneixement.

3.7 Eines

El CTTI determinarà i/o proporcionarà les eines que suporten els processos per gestionar i realitzar la governança dels serveis de l'adjudicatari i la seva relació amb el CTTI o els seus proveïdors. S'hauran de complir els següents condicionants:

- L'adjudicatari haurà de fer servir les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
- L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que hi hagin) dels costos associats a l'ús d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc.). Per tal d'assegurar l'operativa dels processos de governança, el CTTI podrà establir uns volums mínims de llicències a adquirir per certes de les eines.
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè el CTTI pugui analitzar i autoritzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, prèvia autorització del CTTI. Això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. L'ús d'aquestes eines addicionals no pot deteriorar el servei o suposar un sobre cost al CTTI. L'ús d'aquestes eines addicionals no pot posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte.
- El CTTI es reserva el dret d'incorporar noves eines. En qualsevol cas, es donarà un preavís als proveïdors d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.

- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat de l'execució dels serveis i els processos i procediments establerts. El CTTI no tindrà en consideració informació referents a processos i procediments suportats per eines que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI.
- La correcta actualització de la informació en les eines és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació de les eines que sigui responsabilitat de l'adjudicatari es considerarà un defecte del propi servei.

Tot seguit, de forma genèrica, es detallen les tipologies d'eines a utilitzar en els basats d'aquest Acord Marc.

3.7.1 Repositori de documentació del CTTI

El CTTI posarà a disposició de l'adjudicatari un repositori on intercanviar amb el CTTI la documentació referent a la provisió del servei i els processos de Governança del mateix. En aquesta eina l'adjudicatari desarà també els documents lliurables resultants de l'execució del servei i dels projectes relacionats.

Aquest repositori serà la font única de documents lliurables, i la resta d'eines de governança hauran de fer referència a aquest repositori. L'adjudicatari serà el responsable de mantenir la informació actualitzada i seguint les polítiques, nomenclatura i control de versions determinats pel CTTI.

3.7.2 Eines de gestió del servei

Actualment el CTTI disposa de diverses eines que donen suport als processos de governança dels serveis.

A continuació es detallen les eines de les que disposa el CTTI per a la gestió i operació dels serveis:

- **Portal d'autoservei:** Punt d'entrada de l'usuari final i/o equips del proveïdor per la gestió d'incidències, peticions, consultes, queixes, problemes i altres que CTTI decideixi.
- **Eines de gestió de tiquets (Service Desk):** Eina que suporta els processos ITIL de gestió d'incidències, peticions, consultes, queixes, canvis, problemes, configuració, desplegaments i versions. Tots aquest processos es gestionaran mitjançant aquesta eina, per tant els adjudicataris hauran de fer el seguiment en l'eina del CTTI.
- **Base de dades de configuració (CMDB):** L'adjudicatari haurà de mantenir actualitzada la informació d'inventari i estat dels serveis en la base de dades de configuració del CTTI segons el CTTI determini. La integració entre la base de dades del CTTI i les dels proveïdors es podrà realitzar mitjançant federació de bases de dades si el CTTI ho considera oportú, per tant, l'adjudicatari haurà de facilitar aquesta integració.

- **Eina de gestió del compliment dels acords de nivell de servei:** El CTTI disposa d'una eina per enregistrar els indicadors de servei, agregar-ne la informació, calcular el novell d'acompliment en base als acords de nivell de servei establert i calcular la penalització associada si escau.

Aquesta eina és el referent per fer el seguiment del compliment dels acords de nivell de servei establerts amb l'adjudicatari, en cas que la informació no vingui automàticament d'altres eines del CTTI l'adjudicatari serà responsable de proveir-la en el format que el CTTI determini.

- **Eina de gestió del coneixement (KMDB).** L'eina de gestió de coneixement esdevindrà la base de dades d'informació per agilitzar la resolució d'incidències, problemes, consultes o queixes, tant pel servei d'atenció a usuaris del CTTI com pels propis proveïdors de serveis o l'usuari final. L'adjudicatari haurà de tenir accés a l'eina de gestió de coneixement com a referència d'informació, i serà part de les seves responsabilitats publicar continguts que puguin servir de referència en el futur pel propi adjudicatari, els usuaris finals, el CTTI o altres proveïdors.

3.7.3 Eines de suport al procés de facturació.

El CTTI disposa d'un portal que permet validar el servei efectivament rebut i que permet als proveïdors iniciar el procés de facturació dels serveis entregats al CTTI.

L'adjudicatari podrà consultar l'estat de validació del servei entregat i, un cop validat pel CTTI, recuperar el codi d'albarà que haurà de constar a la factura.

3.8 Gestió del canvi

Actualment, l'inventari té informació incompleta, tant pels proveïdors actuals, com pels mateixos fabricants i clients, és per això que la gestió de la demanda planificada es realitza una vegada a l'any per tal de poder planificar les accions necessàries amb el proveïdor anterior, fabricant i client per tal de portar dins el termini i en la forma escaient les renovacions programades. Coneixedors d'aquestes mancances es fa necessari visibilitzar la importància de la gestió del canvi amb les comandes i licitacions de manteniment i subscripcions de demanda programada.

La Gestió del Canvi té com a objectiu garantir que l'usuari disposi d'un servei amb un coneixement i un suport que faciliti el seu ús.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment de la metodologia de Gestió del Canvi del CTTI en aquelles actuacions que tinguin un impacte cap als usuaris i/o a altres proveïdors. La metodologia de gestió del canvi està formada per un conjunt de components orientats a maximitzar la implicació de l'organització en el procés del canvi: **Conèixer el projecte i la organització:** Serà necessari realitzar una anàlisi de l'impacte, per tal d'avaluar l'afectació i els col·lectius implicats en el canvi.

Comunicació: Caldrà identificar i executar les accions comunicatives necessàries per garantir el coneixement del canvi per part dels col·lectius identificats. Per cadascuna de les accions s'haurà de definir: el missatge a transmetre, el públic objectiu, el canal de comunicació, el responsable del contingut i el responsable de la comunicació.

Formació: Serà necessari identificar els canvis que requereixen d'actuacions formatives i elaborar un pla de formació que inclogui les accions formatives a realitzar i els indicadors de seguiment. En el cas que es requereixi una plataforma de formació, serà necessari avaluar la plataforma vigent del CTTI o de l'organització implicada. L'empresa adjudicatària serà responsable de garantir que el material de formació compleixi amb les directrius del CTTI i de l'organisme implicat.

Suport: Serà necessari elaborar un pla de suport que inclogui l'acompanyament de l'actuació.

Model de satisfacció: Serà necessari establir els mecanismes de feedback per mesurar la satisfacció de l'actuació.

3.8.1 Píndoles formatives

El material de formació es realitzarà en format de Píndoles formatives, amb un mínim de quatre a l'any per empresa homologada. Es consideren píndoles formatives els continguts elaborats en forma de diferents tipologies de fitxes:

- Fitxes de fabricants: informació econòmica, comercial, llistat de productes vigents que comercialitzen, competidors i posicionament al mercat
- fitxes de producte: descripció, funcionalitat, evolució, característiques tècniques, alternatives i les seves diferències, així com el màxim d'informació.
- Infografies
- Fitxes de casos d'ús d'un programari o plataforma.

L'empresa homologada farà una proposta que inclogui un pla de treball definit per ell, amb un resum del contingut de la píndola i la metodologia pedagògica i divulgativa. Aquesta proposta haurà d'estar validada pel CTTI abans de començar l'execució del pla de treball i indicarà, segons el format, on i com s'ha de publicar, una opció podrà ser un enllaç a un repositori de l'empresa homologada. El CTTI, al llarg de la vigència del contracte, podrà definir diferents models corporatius de píndoles formatives i les empreses homologades s'hauran d'adaptar a aquests nous models.

3.9 Calendari i horaris

L'adjudicatari haurà de cobrir el calendari i els horaris descrits a continuació. 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. Tindrà la consideració d'Horari Normal el comprès entre les 8:00h i les 18:00h.

Els serveis han d'estar dimensionats per a poder absorbir les corbes de càrrega segons l'horari de l'àmbit departamental, i l'adjudicatari es compromet a prestar els serveis segons sigui requerit per l'ANS de cadascun dels serveis.

Històricament hi ha hagut dos períodes amb una alta càrrega de peticions, majoritàriament corresponents a les renovacions anuals de manteniments i subscripcions durant els mesos de novembre a febrer i al juliol.

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

3.10 Localització física i recursos necessaris

Els professionals que formin part del servei estaran ubicats en la seva major part a les instal·lacions de l'adjudicatari, i seran per compte de l'adjudicatari tots els costos associats al seus llocs de treball i la seva operació i manteniment: espai d'oficina, mobiliari, ordinadors personals, infraestructura tècnica i de comunicacions, consumibles i similars.

Les instal·lacions, edificis i dependències utilitzats per a la localització del servei hauran de complir en qualsevol moment amb tots els requisits de construcció, habitabilitat, seguretat i ergonomia estipulats per la normativa vigent de la Generalitat i de l'Estat en la seva expressió més exigent.

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament de cert personal responsable de l'adjudicatari a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de servei o resolució d'incidències crítiques, o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei. En aquests espais la Generalitat proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula/portàtils, tabletas, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

En qualsevol moment durant l'execució del contracte el CTTI es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari la prestació del servei de forma presencial en les instal·lacions de la Generalitat de Catalunya. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat.

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.

4 MODEL DE GOVERNANÇA

4.1 Objectiu

L'objecte d'aquest acord marc és majoritàriament subministrament però hi ha projectes on el llicenciament és important i on es necessària la governança, és per això que en determinats projectes serà necessària la participació de l'equip o equips dels diferents adjudicataris.

El model de governança TIC del CTTI té com a objectiu gestionar de manera eficient i eficaç els recursos TIC disponibles, per tal de garantir el millor servei que doni resposta a necessitats estratègiques, de seguretat 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 de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.
- **Eficiència:** Optimitzar l'ús dels recursos gràcies a la cerca d'eficiències, sinergies i optimització.
- **Innovació:** Transformar i innovar a l'administració d'acord amb l'estratègia transversal de les TIC del CTTI per l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic i de cada un dels departaments i entitats.
- **Seguretat:** Garantir que tots els serveis TIC prestats incorporen les mesures de seguretat necessàries d'acord a les directrius de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i els equips estan preparats per fer front a possibles incidents de ciberseguretat.
- **Coneixement:** Generar coneixement a partir de la informació gestionada amb les TIC, per donar resposta a les necessitats i a la presa de decisions en l'àmbit del negoci dels departaments i entitats.

4.2 Abast

El model de prestació de serveis TIC està definit com un escenari multi proveïdor amb externalització de serveis tecnològics. El responsable de l'estratègia i el Govern TIC és el CTTI i el model de governança estableix el model de relació entre els diferents actors implicats (Generalitat, CTTI, i proveïdors). Així, doncs, aquest model de relació estableix les activitats, entrades i sortides dels diferents comitès que el configuren, així com els mecanismes de seguiment per assegurar que la governança es duu a terme de la manera més eficaç i eficient possible.

4.3 Principis i premisses

Aquest model de governança fa èmfasi tant en l'estratègia transversal com en les necessitats dels diferents departaments i entitats, en el que s'anomena **Co-Governança**.

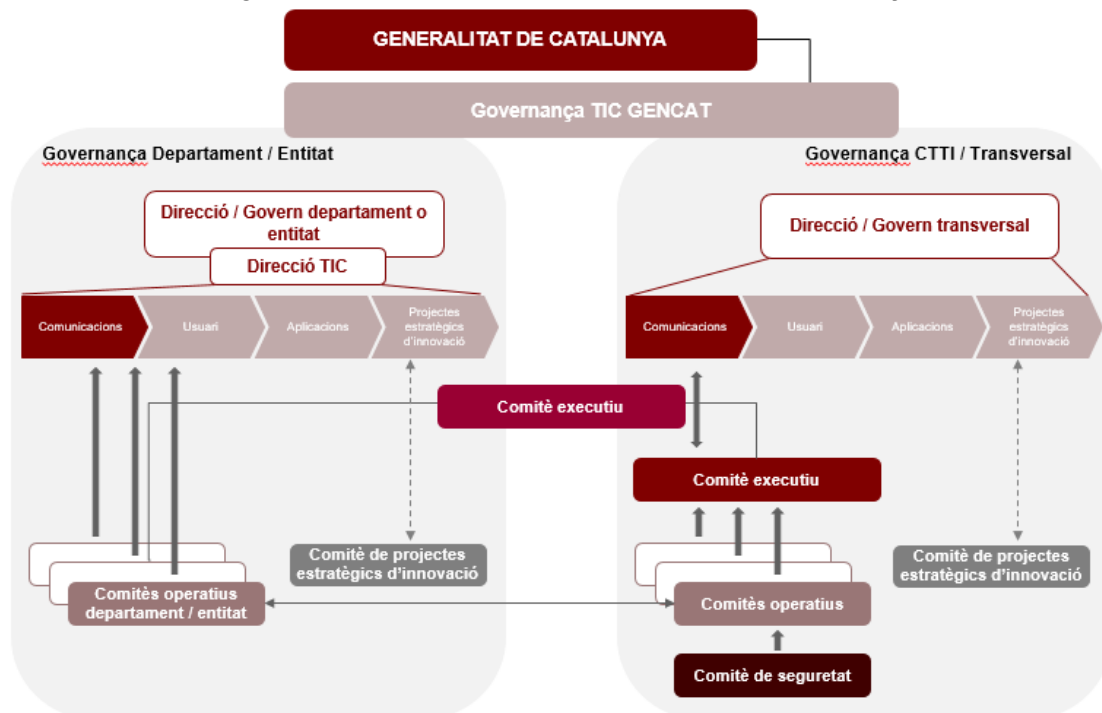
4.3.1 Context de governança i serveis

4.3.1.1 Context de governança

Es planteja una estructura de comitès amb objectius específics, però fortament interrelacionats.

En el següent esquema es mostren els diferents àmbits de governança que conformen l'estructura de governança de les TIC i en el qual s'emmarquen els comitès que componen el model de relació dins l'abast del present plec.

El model global de governança es planteja en dos eixos, un **eix horitzontal** que marca els diferents nivells de relació, operativa, tàctica i l'**eix vertical** que segmenta els àmbits de governança transversal i l'àmbit de governança específic de cada departament i entitat. Aquesta segmentació de l'eix vertical aporta la CO-Governança al model.



Els àmbits que s'identifiquen en el model de governança global són els següents:

- **Governança TIC de la Generalitat:** És l'àmbit de governança al màxim nivell que ha de garantir el desenvolupament de l'estratègia TIC de la Generalitat d'acord amb els objectius i necessitats marcats pel Govern. Assegura que les diferents estratègies departamentals estan alineades amb el Pla de Govern.
- **Governança TIC departamental:** Són els diferents àmbits de governança propis de cada departament i entitat de la Generalitat que han de garantir que les TIC estiguin alineades amb l'estratègia i necessitats específiques de cada departament. Aquest àmbit de governança està estretament lligat als òrgans de govern i gestió del departament o entitat. Dins d'aquest àmbit de governança TIC departamental s'enquadren també els diferents comitès associats als diferents serveis TIC (Sistemes d'informació, suport a l'usuari, comunicacions, projectes estratègics, innovació, etc.) amb un enfocament a les necessitats departamentals.
- **Governança TIC transversal:** És l'àmbit de governança liderada pel CTTI, ha de donar resposta a l'estratègia d'innovació i evolució tecnològica amb una visió transversal d'eficiència i d'assegurament dels màxims estàndards de qualitat dels serveis TIC. Dins d'aquest àmbit de governança TIC s'enquadren també els diferents comitès associats als diferents serveis TIC (Sistemes d'informació, suport a l'usuari, comunicacions, projectes estratègics, innovació, etc.) amb un enfocament a l'eficiència i a la gestió òptima dels proveïdors.

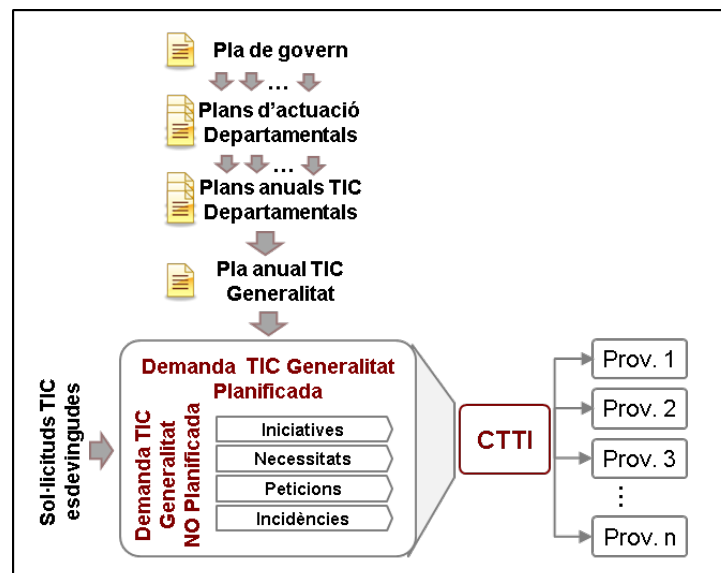
- **Governança de Ciberseguretat:** És l'àmbit de governança que lidera l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya a la Generalitat, que ha de donar resposta a l'estratègia de ciberseguretat corporativa, assegurant el màxim nivell de ciberseguretat dels serveis TIC. La governança de ciberseguretat s'enquadra dins els diferents comitès establerts en aquest acord marc.

Els àmbits de governança departamental i transversal, estan relacionats entre ells no només per la capa de governança TIC de la Generalitat, sinó també i de manera més freqüent i operativa pels diferents comitès de coordinació.

4.3.1.2 Context de serveis

En el model de prestació de serveis TIC, el CTTI és el responsable de canalitzar tota la demanda TIC de la Generalitat, classificar-la, optimitzar-la, prioritzar-la i executar-la mitjançant les empreses homologades.

La demanda TIC de la Generalitat, inclou qualsevol sol·licitud TIC i comprèn les següents tipologies:

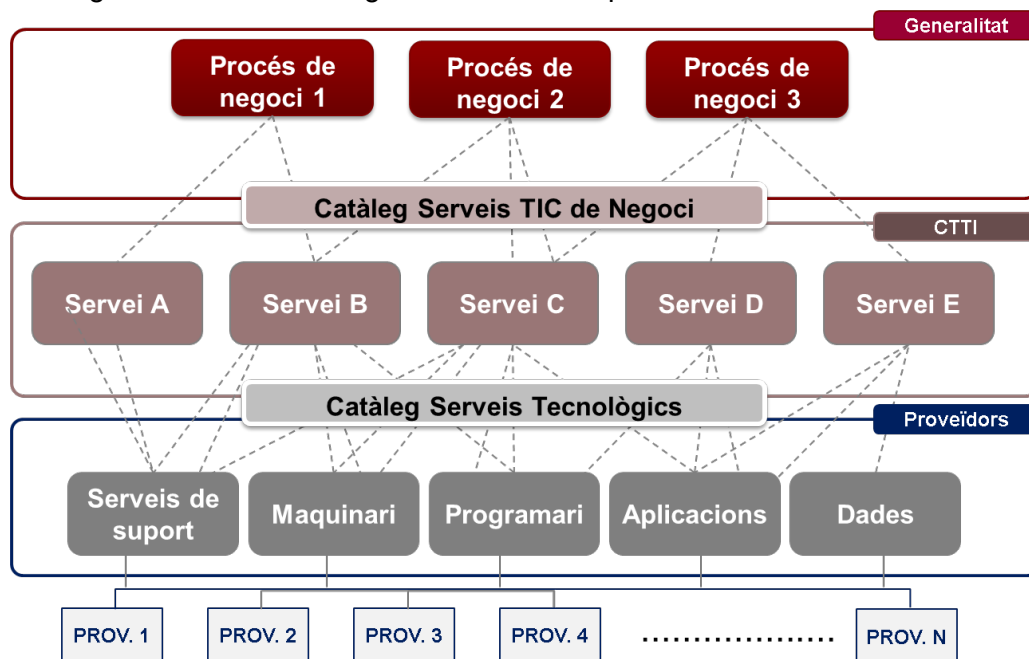


- **Iniciatives:** Són aquelles sol·licituds d'àmbit TIC, les quals el CTTI no pot oferir amb peces ni elements ni serveis tecnològics establerts i contractats. Serien necessitats que ni des del punt de vista estratègic ni tàctic s'havien considerat fins al moment, o que dins del model no són considerades, i per a les quals no hi ha els mecanismes establerts per prestar-les. Conformen el catàleg de serveis en desenvolupament, i un cop desenvolupades poden esdevenir solucions o peticions del catàleg de serveis TIC de negoci.
- **Necessitats:** Són aquelles sol·licituds d'àmbit TIC, que el CTTI pot oferir amb peces, elements i serveis tecnològics, però que, per prestar-les es requereix una interpretació i conceptualització de la necessitat i dels requeriments, i es requereix que es determini quins blocs i elements tecnològics donen resposta. Conformen el catàleg de solucions, que contindrà, per exemple, construir una aplicació que doni

resposta a un procés de negoci, afegir una nova funcionalitat a una aplicació existent, dotar de telefonia a un nou edifici Generalitat, etc.

- **Peticions:** Són aquelles sol·licituds d'àmbit TIC que es poden oferir amb peces, elements i serveis tecnològics, els atributs de les quals estan predefinits i el seu circuit de prestació està automatitzat i, per tant, no requereixen interpretació ni conceptualització. Conformen el catàleg de prestacions, que contindrà, per exemple, un telèfon mòbil, activació del roaming, instal·lació d'un programa ofimàtic, accés a una aplicació, restabliment de contrasenya, entre d'altres.
- **Incidències:** Són aquelles sol·licituds que tenen com a finalitat restaurar la interrupció, degradació, mal funcionament o qualitat d'un servei TIC que està lliurat i inventariat. Per exemple, no puc accedir a l'aplicació, el telèfon no funciona, el PC no arrenca, aquesta aplicació s'ha quedat penjada quan li introdueixo aquestes dades, etc.

Per donar resposta a aquesta demanda TIC, el CTTI disposarà d'un catàleg de serveis TIC de negoci; que es compondrà de les peces, elements, i serveis tecnològics dels catàlegs de serveis tecnològics dels diferents proveïdors.



L'interlocutor de la demanda TIC amb els departaments i entitats és el CTTI, i és el CTTI qui canalitzarà i gestionarà aquesta demanda cap als diferents proveïdors que presten els serveis tecnològics.

Aquesta canalització (gestió de la demanda) es tractarà mitjançant la gestió de projectes (per les iniciatives i necessitats), i la gestió de serveis (per les peticions i incidències). El model de provisió dels serveis tecnològics que conformaran els serveis TIC de negoci es tractarà mitjançant la gestió de l'aprovisionament.

En cas que el proveïdor rebi directament alguna sol·licitud d'iniciativa o necessitat, per part d'un departament o entitat, haurà de ser redireccionada a l'òrgan gestor del CTTI encarregat de la demanda. Per les peticions i incidències, el grau d'automatització determinarà la recepció directa d'aquestes pel proveïdor, mitjançant les eines de suport a la gestió dels serveis del CTTI.

4.4 Model de relació

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 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.

A continuació es concreta el model de relació i estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica dels serveis objecte d'aquesta licitació i que s'emmarquen en el model de governança general.

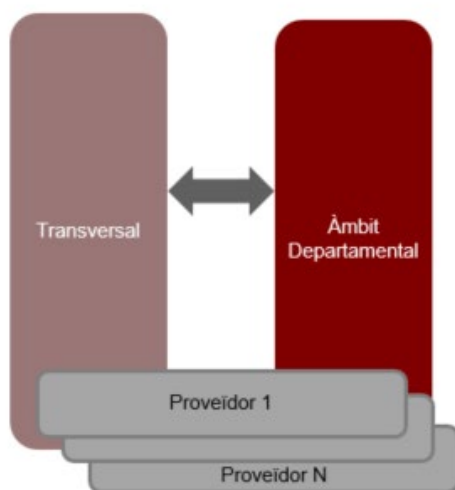
4.4.1 Eixos de relació

Tenint en compte l'enfocament d'aquest model de governança, que fa èmfasi tant en l'estratègia i necessitats dels diferents departaments i entitats com en necessitats i estratègia transversals, en el que s'anomena CO-Governança, s'identifiquen tres eixos de relació:

- Eix de relació transversal
- Eix de relació d'àmbit departamental
- Eix de relació multiproveïdor

El model té en compte la relació que hi ha d'haver entre aquests eixos i el fet que la provisió dels serveis s'emmarca en un escenari multiproveïdor, amb l'objectiu de garantir una visió extrem a extrem dels serveis que el CTTI presta a la Generalitat per part de l'empresa adjudicatària.

El proveïdor participarà en els eixos de relació de manera activa:



4.4.1.1 Eix de relació transversal

L'eix de relació transversal té com a objectiu garantir que el servei prestat pel proveïdor s'alinea totalment amb l'estratègia corporativa del CTTI que s'ha concretat en les condicions d'execució tècniques d'aquest plec. És l'eix de relació entre el CTTI i el

proveïdor per tractar els aspectes de disseny, evolució, provisió i governança específiques del servei tenint en compte les directrius estratègiques, mecanismes de treball i coordinació dels serveis des d'un punt de vista tecnològic.

Aquest eix ha de garantir també que es disposa d'una visió global i transversal dels serveis que presta el proveïdor.

Adicionalment, serà també en el marc d'aquest eix transversal que es desenvoluparan les diferents activitats per garantir que el proveïdor compleix els diferents requeriments del contracte i on s'establiran els mecanismes per identificar i gestionar els riscos o ajustos amb impacte contractual.

4.4.1.2 Eix de relació d'àmbit departamental

L'eix de relació d'àmbit departamental té com a objectiu garantir que el servei prestat pel proveïdor s'alinea totalment amb les necessitats dels diferents departaments i entitats als que presti servei.

La figura clau per part del CTTI en aquest eix de relació, són els Directors d'Àrea TIC departamental, els Coordinadors TIC i els Responsables de Servei d'Àmbit, o figures amb funcions equivalents. Tenen la responsabilitat del lliurament del servei cap al departament o entitat; realitzen la interlocució directa amb el proveïdor, per tal de seguir la qualitat del servei lliurat i per definir necessitats alineades amb els requeriments departamentals.

Des d'un punt de vista dels processos del CTTI són els agents d'àmbit d'actuació tàctic, que dirigeixen, implanten i supervisen el funcionament de les estructures d'una àrea TIC departamental; vetllant per una relació client-CTTI òptima, i assegurant que l'àmbit disposi de les solucions TIC que donin suport als seus processos de negoci i de gestió interna, alineant l'estratègia del negoci i l'estratègia de les TIC.

El focus principal d'aquest eix i dels comitès que s'hi emmarquen són tant l'alineament amb les necessitats funcionals del negoci, en la mesura que els serveis que gestiona el proveïdor donen suport als processos del departament, com l'alineament amb les necessitats de servei, que ha de donar resposta a l'operativa diària en l'execució d'aquests processos de negoci.

4.4.1.3 Eix de relació multiproveïdor

L'eix de relació multiproveïdor té com a objectiu garantir la visió extrem a extrem dels serveis que el CTTI presta a la Generalitat per part de l'empresa adjudicatària. És l'eix de relació entre el CTTI, i l'empresa adjudicatària amb la resta de proveïdors del CTTI per tractar la coordinació amb els proveïdors que participen al voltant dels serveis dels quals sigui responsable. Els proveïdors podran ser convocats a comitès de coordinació transversal multiproveïdor quan el CTTI ho determini.

4.4.2 Nivells del model de relació

Els nivells funcionals del model de relació són el nivell tàctic i operatiu.

Tant l'empresa adjudicatària com el CTTI es comprometen a què les decisions preses en un nivell flueixin al nivell posterior o anterior.

4.4.2.1 Nivell Tàctic

En aquest nivell es farà un seguiment exhaustiu de l'execució dels serveis amb els eixos de relació, eix d'àmbit departamental i eix transversal. A més, el CTTI i els proveïdors tindran un intercanvi d'experiències i visions sobre l'estat de l'art dels serveis i les tendències d'evolució tecnològica d'aquests.

Pel que fa al proveïdor és el nivell màxim de seguiment del contracte i la prestació del servei. Els assistents per part del proveïdor als comitès d'aquest nivell hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos de serveis.

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.

4.4.2.2 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, en cada un dels eixos, eix d'àmbit departamental, eix transversal i eix multiproveïdor.

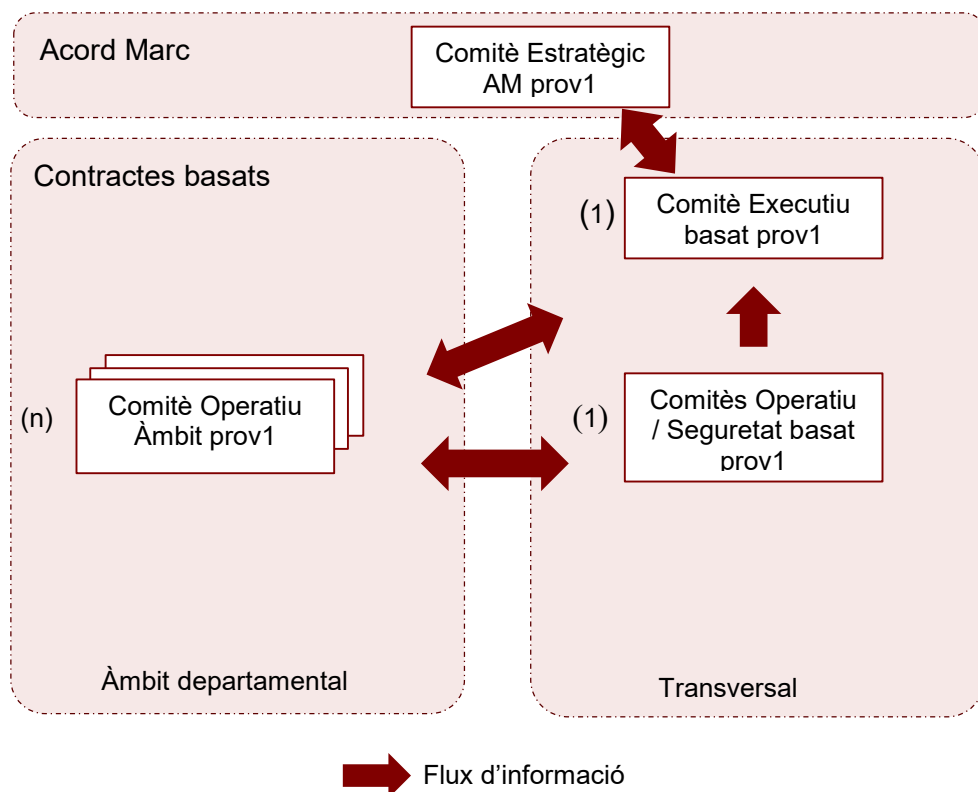
4.4.3 Òrgans de Gestió (Comitès)

La intersecció dels eixos i els nivells de relació definits, determinen la composició dels diferents comitès entre el CTTI i el proveïdor, així com altres actors de la Generalitat, 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.

En aquest apartat es descriuen tant els òrgans de gestió de l'Acord Marc com els dels contractes basats.

En cada licitació de basat de l'Acord Marc, l'empresa adjudicatària haurà de fer explícita l'estructura i funcionament dels Comitès de relació i coordinació (sense incorporar els comitès executius) que siguin precisos per mantenir una interlocució permanent amb els actors involucrats en el procés.

A continuació es mostra l'estructura de comitès d'acord amb els eixos i nivell de relació descrits anteriorment.



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, i sota la supervisió del comitè de nivell tàctic, podrà formar-se un equip de treball de caràcter temporal amb objectius específics acordats prèviament. Tant l'empresa adjudicatària 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.

4.4.3.1 Comitè Estratègic Acord Marc

Format pel responsable de l'empresa adjudicatària i els representants que el CTTI determini, els assistents per part de l'empresa adjudicatària a aquest comitè hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos de serveis. Aquest comitè es farà conjunt per a tots els contractes basats de l'Acord Marc adjudicats a un mateix proveïdor, i que es constituirà a partir de la primera adjudicació d'un contracte basat a una empresa adjudicatària.

Títol	
Comitè Estratègic Acord Marc	
Participants mínims	Objectius / Temes

CTTI	- Marcar les directrius estratègiques de l'AM.
- Direcció CTTI	- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.
- Responsable del contracte de l'AM	- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.
- Altres assistents (si escau)	- Traslladar les directrius estratègiques al nivell inferior.
Generalitat	- Mantenir una actitud proactiva en tots els aspectes de la relació, interessant-se pel compliment dels ANS i impulsant, dintre de la seva organització, qualsevol mesura de la qual en pugui resultar una millora continua de la qualitat global del servei.
- Responsable Agència de Ciberseguretat (si escau)	- Fer seguiment del model econòmic.
Proveïdor	- Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants de seguretat (riscos, incidents del període, projectes en curs).
- Responsable de compte	- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació.
- Responsable de serveis	- Traslladar les directrius tàctiques als contractes basats.
- Responsables dels àmbits d'execució específics. (si escau)	- Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal.
	- Fer el seguiment de les obligacions contractuals.
	- Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia transversal del CTTI.
	- Elevar a l'òrgan de contractació les propostes d'actuació en aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.
Entrades	Sortides
- Informes i quadres de comandament dels contractes basats.	- Acta (signada entre les parts)
- Actes comitès executius dels contractes basats.	- Decisions preses
- Decisions a prendre.	- Propostes a l'Òrgan de Contractació
Periodicitat	
☐ Semestral o a petició del CTTI.	

4.4.3.2 Comitè Executiu Contractes Basats

Format pel responsable de compte i de serveis, així com els representants que el CTTI determini. Aquest comitè es farà conjunt per a tots els basats de l'Acord Marc adjudicats a una mateixa empresa adjudicatària.

Títol	
Comitè Executiu Contractes Basats	
Participants mínims	Objectius / Temes
CTTI	- Marcar les directrius tàctiques del contracte basat. - 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, projectes en curs). - Informar i proposar al responsable del contracte de l'AM de les possibles modificacions del contracte basat que s'hagin de dur a terme.
- Responsable del contracte basat - Responsable del servei - Responsable del contracte de l'AM (si escau) - Altres assistents (si escau)	
Generalitat	
- Responsable Agència de Ciberseguretat	
Proveïdor	- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les al responsable del contracte de l'AM. - Acordar els quadres de comandament del contracte basat. - Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord amb els acords de nivells de servei definits. - Traslladar les directrius tàctiques al nivell operatiu. - Planificar, prioritzar i revisar les activitats. - Fer el seguiment de les obligacions contractuals i del model econòmic del contracte basat. - Desenvolupar propostes d'innovació en línia amb l'estratègia transversal del CTTI.
- Responsable de compte - Responsables de serveis - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)	
Entrades	Sortides
☐ Informes i quadres de comandament de seguiment del servei. ☐ Actes comitès operatius dels contractes basats.	☐ Acta (signada entre les parts). ☐ Decisions preses. ☐ Propostes al responsable de contracte de l'AM

☐ Actes comitès operatius de seguretat dels contractes basats.	
☐ Decisions a prendre.	
Periodicitat	
☐ Quadrimestral o a petició del CTTI.	

4.4.3.3 Comitè Operatiu Contractes Basats

Aquest comitè operatiu transversal es farà per cada un dels contractes basats adjudicats. La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui mensual, però aquest termini es podrà modificar d'acord amb les necessitats del servei.

Títol	
Comitè Operatiu Transversal Contracte Basats	
Participants mínims	Objectius / Temes
CTTI	- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als ANS. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Realitzar el seguiment de l'operació diària del servei, i verificar la correcta gestió de peticions, canvis, problemes i incidents.
- Responsable de servei - Responsable contracte basat (si escau) - Altres assistents (si escau)	
Proveïdor	- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament dels 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. - Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia i necessitat de negoci del departament o entitat.
- Responsables de serveis - Responsables operatius del servei	
Entrades	Sortides
- Informes operatius de seguiment del servei. - Anàlisi i propostes de millora. - Decisions a prendre.	- Acta amb decisions preses. - Propostes al comitè executiu del contracte basat. - Nous procediments operatius.
Periodicitat	
- Mensual o a petició del CTTI.	

4.4.3.4 Comitè Operatiu de Seguretat dels contractes basats

Aquest comitè operatiu transversal de seguretat tindrà una periodicitat quadrimestral, però aquest termini es podrà modificar d'acord amb les necessitats del servei.

Títol	
Comitè Operatiu de Seguretat Contractes Basats	
Participants	Objectius / Temes
CTTI	- Realitzar el seguiment de l'operació i governança de la seguretat per part del proveïdor: - o Grau d'adequació al model de seguretat que ha d'implementar el proveïdor perquè s'adeqüi al model de Ciberseguretat. - o Eficiència en la gestió de vulnerabilitats dels serveis, fent focus en les vulnerabilitats crítiques. - o Excepcions de seguretat: volum, criticitat, controls compensatoris a aplicar, etc. - o Incidents de seguretat del període. Revisió i gestió de millores associades. - o Nivells de Servei de Seguretat del proveïdor (ANS). - o Seguiment de l'estat de seguretat dels projectes en curs: evolutius, correctius, etc. - Escalat de problemes - Tractament de les problemàtiques específiques
- Responsable de serveis - Responsable contracte basat (si escau) - Altres assistents (si escau)	
Generalitat	
- Responsable risc tecnològic de seguretat de l'Agència de Ciberseguretat	
Proveïdor	
- Responsable de seguretat del proveïdor (RSP) - Altre personal operatiu	
Entrades	Sortides
- Informes d'estat de la seguretat. - Anàlisi i propostes de millora. - Decisions a prendre.	☐ Acta amb decisions preses. ☐ Propostes al comitè executiu del contracte basat.
Periodicitat	
☐ Quadrimestral.	

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, enfront de la Generalitat de Catalunya.

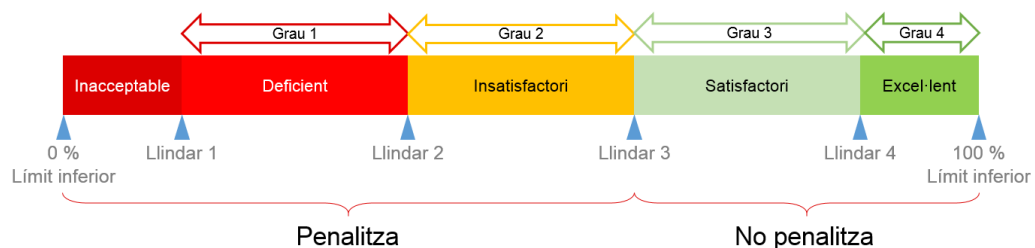
El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
 - L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.
 - L'establiment d'indicadors que permetin mesurar el grau de satisfacció percebuda pels usuaris del servei.
- A l'apartat "Relació ANS" es troben els indicadors de servei definits pels serveis descrits en aquest document. Els indicadors que hi consten s'aplicaran en el càlcul de les penalitzacions per incompliment del llindar mínim requerit d'acord amb l'establert al Model de Penalitzacions.

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,...)
- 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 de l'indicador

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

Grau	Valor
1	Deficient o Inacceptable
2	Insatisfactori
3	Satisfactori
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:

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

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

- Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del "*Grau corresponent al llindar inferior*" correspon al del llindar coincident superior.

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

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

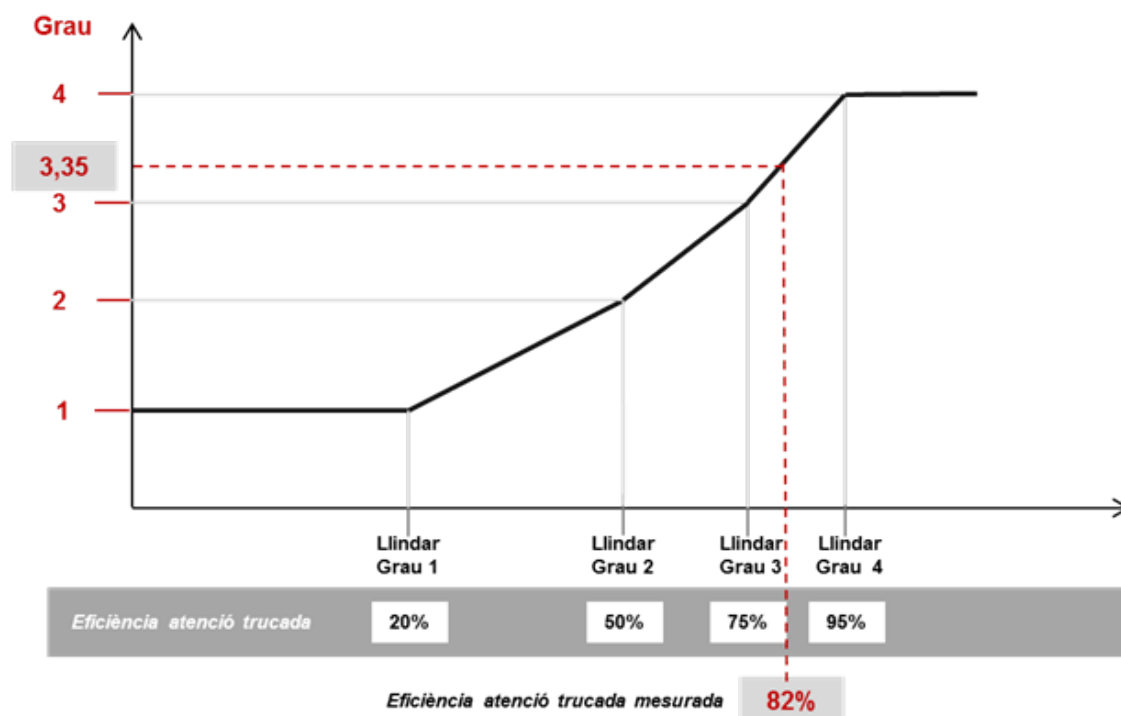
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar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

- *Llindar Grau 1*. El valor de l'indicador és 20%
- *Llindar Grau 2*. El valor de l'indicador és 50%
- *Llindar Grau 3*. El valor de l'indicador és 75%
- *Llindar 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 Relació ANS

Tot seguit es relacionen, segons l'estructura definida (aplicació, àmbit i contracte), els ANS a mesurar, el detall dels quals es troba a l'apartat 5.8. [Detall Acords de Nivell de Servei](#).

Codi	Nom	Periodicitat
LL-PD-01	Resolució de peticions de noves llicències	Mensual
LL-PD-02	Actualització del visor i fitxa de producte	Mensual
LL-PD-03	Renovació automàtica de llicències	Mensual
LL-PD-04	Temps de disponibilitat de la subscripció	Mensual

5.4 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.

5.5 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.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

5.6 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, exceptuant la fase de transició del servei.

Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase de prestació en transició.

5.7 Pla de millora en cas d'incompliment reiterat dels ANS

En cas d'incompliment reiterat dels Acords de Nivell de Servei, durant un període de 3 mesos consecutius o 3 mesos alternats en un període de 6 mesos, el proveïdor estarà obligat a presentar un pla de millora del servei amb l'objectiu d'assolir el compliment dels ANS. S'entén com a incompliment dels ANS que un 25% o més dels indicadors de mesura relacionats a l'apartat "Relació ANS" estiguin per sota del llindar 3.

El pla de millora s'haurà de presentar en un termini de 2 setmanes a partir que es compleixi la condició anterior i, un cop validat pel CTTI, s'executarà amb els mitjans propis de l'empresa adjudicatària, sense que aquesta pugui repercutir-ne el cost al CTTI ni dedicar els recursos del servei de forma significativa.

El pla de millora haurà de permetre el compliment dels ANS en un termini màxim de 2 mesos.

La falta de presentació del pla de millora en el termini fixat, o el no compliment dels ANS en el termini màxim indicat, serà causa de resolució del contracte.

5.8 Detall Acords de Nivell de Servei

En les taules següents es detallen els Acords de Nivell de Serveis que s'apliquen a la present licitació.

Codi	Nom	Descripció	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
					Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
LL-PD-01	Resolució de peticions de noves llicències	Temps des de la petició fins al lliurament de la llicència subministrada i/o subscrita.	Temps transcorregut (mesurat en dies laborables) des de que es lliura la petició a l'homologat fins que el client rep la llicència	mensual	1	2	4	6	2% Import de manteniment d llicències contractades
LL-PD-02	Actualització del visor i fitxa de producte	Temps des de la formalització de la documentació contractual i la incorporació al visor online.	Temps transcorregut (mesurat en dies laborables) des de que es formalitza la documentació contractual fins que aquesta està disponible al visor online	mensual	65%	75%	80%	90%	2% Import mensual recurrent aplicació
LL-PD-03	Renovació automàtica de llicències	Temps des de la caducitat de la llicència i el moment de renovació efectiva.	Temps transcorregut (mesurat en dies laborables) des de que caduca la llicència fins el moment en que es efectiva la renovació	mensual	65%	75%	80%	90%	En aquest cas la penalització serà assumir el cost que el fabricant carregui pel retard en la renovació
LL-PD-04	Disponibilitat de la subscripció	Temps de disponibilitat de la subscripcions	El Percentatge de Temps de Activitat Mensual de un usuari Actiu determinat durant un mes natural es calcula mitjançant la següent fórmula: $\text{Percentatge de Temps d'Activitat Mensual} = \frac{(\text{Minuts per Usuari} - \text{Temps d'Inactivitat})}{\text{Minuts per Usuari}} \times 100$	mensual	99,5%	98%	97%	95%	2% Import de les subscripcions contractades

Pere Jofre i Company

Direcció Executiva d'Aprovisionament

Josep Lluís Molina i Morillo

Direcció Executiva de Solucions TIC Sostenibles