

# **Plec de prescripcions tècniques particulars que regeix l'acord marc per l'entrega de serveis de consultoria per a l'Agència de Ciberseguretat de la Generalitat de Catalunya, estructurat en 2 lots**

**Lot 1: Serveis de Consultoria de Ciberseguretat inclosa la  
vessant d'arquitectura**

**Lot 2: Serveis de consultoria d'analítica de dades**

## **Exp. AM.01.2024**

# Índex

1	Introducció .....	5
1.1	Funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya rellevants a efectes del la nova estratègia de contractació.....	6
2	Descripció dels serveis objecte de l'acord marc .....	7
2.1	<b>Elements bàsics d'execució i objecte</b> .....	7
	Funcions i activitats generals .....	7
	Lliurables	8
2.2	<b>Serveis específics Lot 1 – Consultoria de ciberseguretat inclosa la vessant d'arquitectura</b> .....	9
2.3	<b>Serveis específics Lot 2 – Serveis de Consultoria en analítica de dades</b> .....	15
3	Condicions d'execució del servei .....	20
3.1	Equip de treball .....	20
3.2	Canvi de recurs .....	20
3.3	Control de rotació .....	21
3.4	Gestió del coneixement .....	21
3.5	Seguretat Corporativa .....	22
3.6	Control de Gestió .....	22
3.7	Formació .....	23
3.8	Contingència .....	23
3.9	Validació de la Documentació .....	24
3.10	Metodologia, estàndards i lliurables .....	24
3.11	Seguretat .....	24
3.11.1.	Deure de confidencialitat .....	24
3.11.2.	Dades de caràcter personal .....	25
3.11.3.	Compliment del marc legal de ciberseguretat i del marc normatiu intern ...	25
3.11.4.	Capacitat tècnica .....	25
3.11.5.	Adquisició de productes/eines i productes o serveis de seguretat .....	26
3.11.6.	Interconnexions .....	26
3.11.7.	Verificació del compliment i auditoria .....	26
3.11.8.	Incidents de seguretat .....	27
3.11.9.	Accés a la informació .....	27
3.12.	Assegurament i control de la qualitat i la millora contínua .....	27
3.13.	Seguiment del servei .....	28
3.14.	Integració amb altres equips .....	29
3.15.	Compromís amb el talent femení .....	29

3.16. Compromís amb el talent i la inclusió .....	29
4. Model de Governança.....	31
4.11. Objectiu .....	31
4.12. Abast.....	31
4.13. Principis i premisses.....	31
Alineació amb objectius estratègics .....	31
4.14. Gestió de la demanda .....	32
4.15. Òrgans de Gestió (Comitès) .....	32
Comitè Estratègic Acord Marc.....	33
Comitè Executiu Contractes Basats .....	34
Comitè Operatiu Contractes Basats .....	35
4.16. Localització física i recursos necessaris .....	36

# 1 Introducció

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (en endavant, Agència), establerta sota el marc de la Llei 15/2017, del 25 de juliol, és l'entitat que lidera i coordina els esforços de la Generalitat de Catalunya en la protecció de la informació i les infraestructures del país davant les ciberamenaces. En un món digitalitzat i interconnectat, la seguretat de la informació s'ha convertit en una prioritat estratègica, i l'Agència subratlla el compromís de Catalunya amb la promoció d'un entorn digital segur i de confiança. Dins d'aquest context, els acords marc en matèria de ciberseguretat representen una eina essencial per a la implementació de solucions i serveis que reforcin la ciberseguretat de Catalunya, alineats amb l'Estratègia de Ciberseguretat 2019-2022 i la proposta per a la nova Estratègia 2023-2027.

Amb un enfocament clar en la prevenció i detecció de ciberamenaces, la resposta efectiva davant incidents de ciberseguretat, la promoció de la cultura de ciberseguretat, i la col·laboració i coordinació amb diferents actors a nivell local i internacional, l'Agència opera dins de l'àmbit d'actuació definit per la llei, que marca les directrius d'actuació de l'Agència, les seves funcions, estructura orgànica i el règim de governança.

L'Agència sota la direcció estratègica del Govern de la Generalitat de Catalunya, en coordinació amb les entitats del sector públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, i col·laborant amb governs locals de Catalunya, sector privat i societat civil és l'encarregada d'establir i de liderar el servei públic de ciberseguretat i té com a objectiu garantir una Societat de la Informació segura i fiable per al conjunt de la ciutadania catalana i de la seva Administració Pública, amb la voluntat d'esdevenir un referent a nivell nacional i internacional en matèria de ciberseguretat.

Els avenços impulsats per l'Estratègia 2019-2022 han establert un sòlid punt de partida per a futures accions, incloent la consolidació de l'Agència de Ciberseguretat com a entitat de referència. Aquests avenços no només han millorat la capacitat de resposta davant incidents sinó que també han promogut una major consciència i formació en ciberseguretat entre la ciutadania i les organitzacions. La nova Estratègia 2023-2027, "Una Catalunya Cibersegura en una Europa Digital", s'orienta cap a reforçar la resiliència digital, protegir els serveis i infraestructures essencials, i assegurar que ciutadans i organitzacions es beneficiïn de tecnologies digitals de confiança.

En el marc de l'activitat gestionada per l'Agència de Ciberseguretat, cal destacar que aquesta gestiona més de 2.200 sistemes d'informació, més de 220.000 usuaris i un perímetre de 24 departaments i organismes rellevants. Aquest perímetre protegit provoca un nivell d'activitat de gestió de més de 4.424 milions de ciberatacs durant el 2022, una xifra 20 cops superiors a la del 2021.

D'aquests 4.424 milions de ciberatacs gestionats, 2.175 van esdevenir en un incident efectiu de seguretat gestionat per l'Agència de Ciberseguretat, el que representa una reducció del 22% respecte de l'any 2021.

Les xifres fan paleses la necessitat de dotar-se de noves eines i de seguir ampliant el perímetre d'actuació. En aquest sentit, i alineat amb la nova Estratègia, l'Agència ampliarà el seu perímetre d'actuació i per tant, incrementar el nivell de protecció, resiliència i prevenció de més àmbits. Concretament, l'Agència, entre altres, ha de desplegar les seves capacitats i/o donar suport a diversos àmbits d'actuació, com són la Generalitat de Catalunya, l'Administració Local, les infraestructures crítiques i essencials, les universitats i centres de recerca, l'entorn hospitalari i assistencial, organismes públics i ciutadania (en

endavant, Àmbits d'Actuació), així com establir canals de col·laboració amb tot el sector de la ciberseguretat.

Amb una base legal sòlida i una visió estratègica clara, els acords marc facilitaran l'estandardització de processos i el desplegament de polítiques, mesures, solucions, iniciatives i programes de ciberseguretat, promoció de la innovació i el talent, i contribuiran a un entorn digital més segur. A través d'una col·laboració efectiva entre l'Agència de Ciberseguretat, les administracions públiques, el sector privat incloses les PIMES que constitueixen un percentatge gran del teixit empresarial de Catalunya i la societat en general, es fomentarà el desenvolupament del sector de la ciberseguretat per garantir que Catalunya està ben posicionada per afrontar els reptes del present i del futur en el món digital. Aquests acords marc són, per tant, una peça clau en l'estratègia de Catalunya per construir un futur digital segur i resilient.

### 1.1 Funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya rellevants a efectes del la nova estratègia de contractació

A efectes de la nova estratègia de contractació son rellevants les següents funcions de l'Agència:

- Serveis Corporatius s'ocupa de la gestió financera i pressupostària de l'entitat, la contractació, la comunicació i la gestió de personal.
- Operació de la Seguretat du a terme la prestació tècnica dels serveis de seguretat vinculats a les funcions de protecció, prevenció, detecció, resposta i recuperació de seguretat en la seva vessant més operativa i la seguretat corporativa.
- Desenvolupament d'Estratègia d'Àmbits té les funcions de gestionar els destinataris de les actuacions i de desplegar els programes i iniciatives de seguretat a partir de les necessitats i particularitats de cadascun d'ells.
- Àrea de Producte s'ocupa d'identificar les necessitats i proposar noves idees i estratègies per a l'elaboració de nous productes generats per l'Agència o millora dels existents, i coordina l'execució del cicle de vida dels productes, des de la seva concepció fins a la seva retirada, incloent el disseny, desenvolupament, desplegament i control de qualitat.
- Centre d'Innovació i Competència en Ciberseguretat (CIC4Ciber) s'ocupa de la coordinació, cohesió i capacitat de l'ecosistema de Ciberseguretat de Catalunya, recolza el coneixement, sensibilització i conscienciació, i la innovació com a palanca de transformació i creixement del sector i fomenta la captació de fons i la internacionalització de l'entitat.
- Certificacions en matèria de Ciberseguretat per desplegar totes les eines i processos vinculats al procés de certificació en ciberseguretat de les entitats, garantint sempre la independència necessària per la correcta execució d'aquests processos.

## 2 Descripció dels serveis objecte de l'acord marc

### 2.1 Elements bàsics d'execució i objecte

L'objecte del Lot 1 d'aquest acord marc és homologar un conjunt d'empreses per prestar els serveis de suport a la consultoria, arquitectura i assessorament en matèria de Ciberseguretat per l'Agència de Ciberseguretat.

L'objecte del Lot 2 d'aquest acord marc és homologar un conjunt d'empreses per prestar els serveis vinculats a la gestió i analítica de dades relacionades amb la Ciberseguretat.

A continuació es descriuen les tasques que són comuns als dos lots que conformen l'acord marc de consultoria.

#### 3.11.1. Funcions i activitats generals

A banda de les funcions i tasques pròpies de cada servei, que s'especificarà en cadascun dels contractes basats del present acord marc (en endavant, Acord Marc), els proveïdors adjudicataris hauran de desenvolupar tasques transversals i comunes a la resta de serveis de l'Agència, pel bon funcionament de l'organització.

Es relacionen a continuació un seguit de tasques comunes en ambdós lots i de caràcter transversal a la resta de serveis de l'Agència de Ciberseguretat per al bon funcionament de l'organització.

La determinació de l'objecte del contracte quedarà concretada en els contractes basats de l'Acord Marc.

- Alineació i orientació de la prestació del servei per a la consecució dels objectius estratègics de l'Agència.
- Mantenir actualitzada tota la informació i documentació relativa al propi servei i a la seva gestió, en la plataforma de gestió de la documentació que determini l'Agència, garantint que el coneixement resti a l'Agència tot i que finalitzi la prestació del servei, així com transferir el coneixement als i entre els actors involucrats en la prestació de serveis i l'execució d'iniciatives per a l'Agència.
- Participar en els àmbits d'actuació de l'Agència, involucrant-se amb ells segons les necessitats de seguretat, el reporting requerit i les tipologies d'activitat.
- Participar en el model de relació amb els proveïdors d'altres contractes basats del mateix Acord Marc o d'altres Acords Marc, per tal d'assegurar la col·laboració fluida, la compartició d'informació i la gestió coherent i completa dels serveis extrem a extrem.
- Gestionar les reunions i els conflictes que puguin aparèixer durant l'execució dels serveis.
- Portar a terme els plans d'actuació que facilitin la industrialització de l'activitat, segons el model presentat pel licitador a la seva proposta i segons la planificació pactada amb la Direcció de l'Agència.
- Realitzar el pla d'actuació periòdic amb les tasques planificades per les diferents iniciatives d'evolució o transformació per la pròpia operació del servei.



- Definir i gestionar el pla de capacitat del servei, així com la resta de tasques assignades a les funcions de servei.
- Gestionar els recursos materials dins l'àmbit de responsabilitat per al desenvolupament de les funcions descrites pel servei i per a la consecució dels objectius del mateix.
- Generar els indicadors, informes d'activitat i mesures de l'impacte d'aquesta activitat.
- Definició, creació, distribució i manteniment dels informes del servei i de risc derivats de l'activitat.
- Realitzar anàlisis i proves de les eines que es considerin oportunes per a la millora o industrialització del servei.
- Proposar millores, mantenir i, si s'escau construir les metodologies pròpies de treball del elements de servei objecte de licitació.
- Assegurar i controlar la qualitat i la millora continua del servei i els productes elaborats.
- Elaborar i mantenir itineraris de formació dels perfils del servei.
- Elaborar accions encaminades a productivitzar les activitats desenvolupades.
- Proposar accions que millorin la visibilitat del treball que produeix el servei tot enfocant a potenciar els resultats (informes, mètriques del servei, guies, infografies.) mitjançant propostes que permetin maximitzar-los en els diferents àmbits (Departaments, resta d'àrees, el CTTI, Comitè de Direcció de l'Agència,..) i fer que el es percebi el valor de les tasques realitzades.
- Durant l'execució del servei i a partir del coneixement adquirit, s'hauran de determinar, proposar i implantar de forma efectiva processos d'innovació que permetin millorar i/o renovar l'eficiència de solucions i processos, resoldre problemes complexos d'implantació, assolir millores en les metodologies emprades, permetre la renovació d'elements ja existents (eines, maquinari, etc.), així com adequar-se a noves necessitats i tecnologies que puguin esdevenir del propi procés d'innovació o transformació dels serveis.
- Participar a les iniciatives d'innovació de l'entitat aportant-hi la visió, coneixement i experiència des de la perspectiva de l'operativa del servei per a la identificació d'oportunitats d'innovació, i la conceptualització i avaluació de solucions. Aportar també la capacitat operativa i de mesura i avaluació del servei per al desplegament, en l'àmbit del servei, de pilots i solucions associades a aquestes iniciatives.

### 3.11.2. Lliurables

La prestació de qualsevol servei d'aquest Acord Marc podrà requerir a mode no limitatiu l'elaboració per part de l'adjudicatari del contracte basat una sèrie de lliurables, com ara: informes de situació i activitat del servei; detall de les iniciatives, programes, projectes, activitats i productes que són objecte del basat; plans i accions de millora, evolució i transformació; enquestes; presentacions executives; comunicacions, notificacions i altres documents de difusió; altra documentació requerida per a la correcta execució, seguiment i validació del servei.

Els lliurables es concretaran en cada contracte basat, així com la seva periodicitat i continguts.

## 2.2 Serveis específics Lot 1 – Consultoria de ciberseguretat inclosa la vessant d'arquitectura

A continuació s'expliquen, organitzades per tipologia, les funcions que s'emmarquen dins el Lot 1 de l'Acord Marc i que podran ser objecte dels contractes derivats corresponents. Aquestes tasques que es relacionen són enunciatives, en cap cas es poden considerar limitatives, per tant, es podran ampliar i concretar en els posteriors contractes basats.

A continuació descrivim l'objecte del servei i les tasques objecte del Lot 1 de l'Acord Marc:

Tasques de caire general per a tot el Lot 1:

- Creació, publicació i gestió d'informació, materials, documents, mètriques i indicadors relacionats de ciberseguretat, prestant suport i formació en aquests.
- Anàlisi de la informació i l'activitat rellevant en matèria de ciberseguretat per identificar tendències i escenaris futurs, aportant coneixement, intel·ligència estratègica i capacitat operativa.
- Suport a l'elaboració de documentació per a les licitacions de serveis i productes en l'àmbit de ciberseguretat.

Tasques relacionades amb el compliment del marc normatiu i legal:

- Seguiment, anàlisi i assessorament sobre regulacions i normatives d'àmbit nacional i internacional aplicables en matèria de ciberseguretat per tal d'identificar les mesures i actuacions en matèria de ciberseguretat que hauria de portar a terme l'Agència.
- Planificació, manteniment, evolució i millora, del marc normatiu de ciberseguretat aplicable, que hagi de generar l'Agència de Ciberseguretat, durant tot el seu cicle de vida.
- Suport als processos d'adequació, desplegament de les mesures de seguretat i seguiment de la seva correcta implantació per complir amb el marc normatiu i legal de ciberseguretat aplicable als diferents àmbits, i acompanyament durant el procés de certificació si s'escau.

Tasques relacionades amb la formació a formadors i el desenvolupament d'ecosistema de Ciberseguretat:

- Alineament, desenvolupament, promoció i gestió d'itineraris formatius en ciberseguretat, fomentant la col·laboració amb la capacitat de professionals, el sector privat i altres administracions.
- Coordinació, promoció i execució d'iniciatives i activitats d'assistència tècnica i formatives per a la divulgació de la cultura de ciberseguretat, així com la creació i manteniment de kits per a mentories i temaris formatius en ciberseguretat.
- Desenvolupament, suport al desplegament, gestió i evolució de les comunitats i l'ecosistema de ciberseguretat, donant suport en la promoció d'esdeveniments i la participació de l'Agència i el sector de la ciberseguretat català en activitats i programes nacionals i internacionals.



### Tasques relacionades amb el suport a la gestió de les ciberamenaces i el risc

- Identificació, anàlisi, priorització, tractament, seguiment i comunicació de les amenaces i els riscos de ciberseguretat tecnològics, organitzatius i d'altres tipus de ciberseguretat durant tot el seu cicle de vida, definint les accions necessàries per mitigar-los i supervisant la seva implantació.
- Anàlisi de les infraestructures tecnològiques, les aplicacions, els sistemes d'informació, les solucions d'identitats, signatura electrònica i criptogràfiques, els algorismes i els projectes des del punt de vista de la gestió del risc, assessorant en el seu disseny, adequació, desenvolupament i execució.
- Coordinació i desplegament del model de ciberseguretat de l'Agència, mitjançant l'anàlisi del grau d'exposició a les amenaces, la programació de plans de seguretat prioritzats i el desplegament de serveis que permetin reforçar les capacitats de prevenció, detecció i resposta a les entitats destinatàries.

### Tasques d'arquitectura

- Suport expert per a la definició de requeriments d'arquitectura de seguretat, identificació, disseny, transformació, homologació i validació d'arquitectures, solucions de seguretat i integració entre solucions.

### Tasques de suport a la gestió de projectes i la innovació

- Suport, acompanyament i assessorament en la definició i gestió de programes i projectes de ciberseguretat, per a la creació, manteniment, evolució i millora de processos i solucions de ciberseguretat, millorant l'eficiència de les activitats.
- Suport, acompanyament i assessorament en la gestió del cicle de vida dels productes de ciberseguretat, des de la ideació, el desenvolupament, el desplegament, la millora i el seguiment de la seva adopció.
- Desenvolupament de plans d'evolució, diagnòstic i millora de la maduresa de les solucions de ciberseguretat i processos, definició i evolució de metodologies de gestió d'iniciatives i projectes, aportant coneixement expert en aspectes tecnològics, procedimentals, de qualitat, seguretat, d'innovació, costos i beneficis.
- Definició dels mecanismes, procediments, eines, estructures de governança i personal involucrat per a la correcta execució del cicle d'innovació de solucions i productes de ciberseguretat.
- Identificació, estudi de beneficis i viabilitat, i suport expert d'eines, productes, mesures, mètodes i metodologies, mecanismes d'automatització, tecnologies emergents, innovadores i disruptives amb enfocaments transversals i sectorials.
- Suport a la cerca i gestió de fons de finançament i recursos per a l'execució de projectes, iniciatives i activitats d'innovació en ciberseguretat.

### Tasques de suport a la governança de la Ciberseguretat

- Anàlisi i consultoria per donar suport a la definició, implantació, execució, seguiment i millora de models de govern operatiu de la seguretat, així com els canals de comunicació entre funcions de l'Agència o tercers.
- Provisió de coneixement expert i orquestració (coordinació) dels serveis per gestionar i reduir de manera efectiva i eficient l'afectació de les ciberamenaces dins els àmbits d'actuació de l'Agència.
- Suport, formació, assessorament i consultoria per establir, adaptar i evolucionar models i metodologies de governança i gestió, programes i directrius de seguretat.
- Suport en la definició i seguiment d'objectius estratègics i tàctics, plantejant indicadors, mesures, eines i mètodes d'automatització.
- Assistència en la gestió i interpretació de la informació proporcionada pels indicadors, sistemes, eines o mètodes automatitzats per tractar-la.
- Desplegament de capacitats de seguiment i assegurament de la qualitat dels serveis prestats i els productes elaborats.
- Suport a la definició, documentació, implementació i operació de models de gestió de la demanda, portfoli de productes, serveis i peticions i altres eines, incloent els mecanismes de relació amb els àmbits als que l'Agència presta serveis.

## Rols i funcions del Lot

A títol enunciatiu i no limitatiu es defineixen els rols i les funcions que es podran sol·licitar en els posteriors contractes basats d'aquest lot de manera no acumulativa:

Nom Capacitat	Funcions
Responsable d'empresa homologada	<p>Punt de contacte central de l'empresa homologada respecte a la gestió de l'Acord Marc, amb visió global i transversal. Encarregat de garantir que el servei es duu a terme d'acord amb les necessitats de l'Agència, coordinant els recursos del servei i assumint les decisions segons les necessitats de l'Agència, 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.</p> <p>Realitzarà funcions de direcció global. 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.</p> <p>També participarà en els òrgans de govern del contracte d'acord amb el Model de Relació.</p> <p>Aquesta figura ha d'estar durant tota la durada de l'Acord Marc. Aquesta figura és obligatòria per a qualsevol empresa que s'homologui i serà comuna als eventuais contactes basats que puguin adjudicar-se a casa companyia.</p>

Coordinador/ Cap de Servei	<p>Lideratge del basat, planificació, supervisió i coordinació dels diferents perfils implicats en la prestació de serveis del contracte.</p> <p>Actuar com a enllaç entre el proveïdor i els diferents agents implicats de l'Agència.</p> <p>Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.</p> <p>Assegurar que tot el personal del proveïdor que hagi de tractar dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible o superior signin un Acord de Confidencialitat Individual.</p> <p>Garantir, liderar i impulsar el compliment del marc normatiu de seguretat aplicable dins la seva organització, assegurant la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives, i jurídiques); així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'Agència de Ciberseguretat.</p> <p>Realitzar el reporting periòdic de l'evolució i resultats del servei i assegurar la informació regular a l'Agència de Ciberseguretat segons els terminis marcats</p> <p>En funció del contracte basat que es tracti aquest podrà coincidir amb el responsable de l'empresa homologada.</p>
Consultor expert en Ciberseguretat	<p>Encarregat de realitzar la presa de requeriments, donar les especificacions funcionals i dissenys tècnics necessaris.</p> <p>Participar en el disseny fins a la implantació dels projectes de seguretat, incloent els aspectes de compliment normatiu, liderar plans de millora, elaborar informes d'activitat, dels serveis o projectes que li siguin encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts, i marcant les directrius que l'equip ha de seguir per realitzar aquestes activitats.</p> <p>Portar a terme actuacions de coordinació, capacitació i assessorament tècnics en matèries de ciberseguretat a nivells avançats.</p>
Consultor en Ciberseguretat	<p>Realitzarà els projectes, tasques o informes que li siguin encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts.</p> <p>Formació i assessorament en ciberseguretat.</p>

Arquitecte de Seguretat	<p>Responsable de l'anàlisi i el disseny conceptual de la solució i l'arquitectura de components tecnològics.</p> <p>Encarregat de definir i determinar la millor solució tècnica a nivell de seguretat, del dimensionament i configuració de la plataforma tecnològica.</p> <p>Porta a terme actuacions de capacitació tècnica en matèria d'arquitectures de ciberseguretat.</p>
Tècnic / Desenvolupador	Realització d'activitats tècniques per aplicar mesures de seguretat, així com activitats de programació de scripts i automatitzacions, dins l'àmbit del servei i projectes de ciberseguretat.
Product Manager	<p>Desplegament de metodologies per la conceptualització i disseny de productes de ciberseguretat.</p> <p>Suport a la construcció de productes de ciberseguretat i a la gestió del seu cicle de vida.</p> <p>Desenvolupament del model de negoci del producte, creant una estratègia competitiva i cercant noves oportunitats basant-se en investigacions de mercat realitzades.</p>
Project Manager	<p>Encarregat de planificar, fer seguiment, prestar suport, acompanyament i assessorament en la gestió, de programes i projectes de ciberseguretat, per a la creació, manteniment, evolució i millora de solucions transversals de ciberseguretat, i la millora de l'eficiència de les activitats i processos.</p> <p>Responsable del desenvolupament de plans d'evolució i millora de la maduresa de les solucions de ciberseguretat i de metodologies de gestió d'iniciatives i projectes, aportant coneixement expert en aspectes tecnològics, procedimentals, de qualitat, seguretat, costos i beneficis.</p>
Customer Manager	<p>Encarregat d'entendre les necessitats de ciberseguretat dels àmbits amb qui es relaciona l'Agència per proposar i promoure solucions, serveis i productes de ciberseguretat i acompanyar els clients en la seva adopció durant el cicle de vida complet.</p> <p>Responsable d'establir, mantenir i cuidar les relacions entre l'Agència i els clients dels àmbits d'influència de l'Agència.</p>
Consultor Especialista	Consultor especialista en tecnologies innovadores, disruptives i d'alt impacte en l'àmbit de la ciberseguretat, encarregat de la identificació, estudi de beneficis i viabilitat, i suport expert d'eines, productes, mesures, mètodes i metodologies, mecanismes

	d'automatització i tecnologies emergents, innovadores i disruptives amb enfocaments transversals i sectorials.
--	--

### 2.3 Serveis específics Lot 2 – Serveis de Consultoria en analítica de dades

A continuació s'exposen, organitzades per tipologia, les possibles funcions que s'emmarquen dins el Lot 2 de l'Acord Marc i que podran ser objecte de les contractacions basades corresponents.

Tasques relacionades amb la gestió de dades:

- Oferir suport per a la definició de polítiques i procediments de governança i gestió de les dades, així com el seu desplegament i supervisió, amb l'objectiu de potenciar el coneixement i la presa de decisions dins de l'organització.
- Oferir suport per a la definició i execució d'accions per garantir la qualitat de les dades i les metadades: precisió, integritat i consistència, així com en l'establiment de mesures per corregir els problemes identificats.
- Analitzar, dissenyar i implementar mesures i controls de seguretat als sistemes d'informació amb l'objectiu de garantir la confidencialitat, la privacitat, la integritat i la disponibilitat de les dades.
- Garantir i assegurar que els processos, les pràctiques i els sistemes d'informació compleixin amb les regulacions de protecció, governança, reutilització, i interoperabilitat de dades (i d'altres que siguin vigents en el moment d'execució del contracte) aplicables, així com un ús ètic i responsable de les dades.
- Realitzar activitats, generar documentació i manuals, per a la formació amb relació als procediments o tecnologies de tractament de dades.

Tasques relacionades amb el tractament de dades:

- Donar suport tècnic per al disseny, desplegament, configuració i gestió de diferents sistemes d'informació, plataformes o bases de dades, per garantir els tractaments de les dades, des de la ingesta, passant per la transformació i fins a l'explotació.
- Realitzar estudis analítics sobre les dades amb l'objectiu de calcular mètriques i indicadors, identificar patrons, tendències o evidències que permetin avaluar el nivell de maduresa en ciberseguretat, determinar ciberamenaces i traçar plans d'acció.
- Capacitar la recerca, l'analítica i l'entrenament de models d'aprenentatge automàtic (Machine Learning) amb grans volums de dades massives (Big Data).
- Dissenyar, implementar i mantenir conjunts de mètriques, indicadors, quadres de comandament, portals web o informes que explotin dades amb l'objectiu d'avaluar, comunicar o prendre decisions informades per a la millora del nivell de ciberseguretat als àmbits de competència de l'Agència.
- Generar nous datasets a partir de la provisió de fonts de dades externes, la realització d'estudis, enquestes o treballs de camp, l'anonimització o pseudoanonimització de datasets existents, o la generació de dades sintètiques, entre d'altres.
- Aportar coneixement expert per identificar, analitzar, proposar, planificar i desplegar tecnologies i solucions innovadores per al tractament i analítica de dades, i el desenvolupament de capacitats en matèria d'intel·ligència artificial.



Tasques relacionades amb la plataforma de dades:

- Analitzar, dissenyar i implementar millores sobre l'arquitectura tecnològica, els models de bases de dades o en els processos, amb l'objectiu d'optimitzar l'estructura, l'homogeneïtat, la unicitat i la qualitat de les dades durant tot el seu cicle de vida.
- Dissenyar, implementar i gestionar solucions per a la millora de l'experiència dels usuaris i àrees operatives de l'Agència a través de l'automatització intel·ligent de processos, mitjançant scripts, tecnologies RPA, intel·ligència artificial generativa o Machine Learning, així com altres solucions emergents.
- Dissenyar, implementar i mantenir canals de comunicació (per exemple API, processos *batch*, espais d'allotjament al núvol, etc.) i procediments per a la captura i compartició de dades entre sistemes.

### Rols i funcions del lot

A títol enunciatiu i no limitatiu es defineixen els rols i les funcions que es podran sol·licitar en els posteriors contractes basats d'aquest lot de manera no acumulativa:

Nom Capacitat	Funcions
Responsable d'empresa homologada	<p>Punt de contacte central de l'empresa homologada respecte a la gestió de l'Acord Marc, amb visió global i transversal. Encarregat de garantir que el servei es duu a terme d'acord amb les necessitats de l'Agència, coordinant els recursos del servei i assumint les decisions segons les necessitats de l'Agència, 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.</p> <p>Realitzarà funcions de direcció global. 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.</p> <p>Aquesta figura ha d'estar durant tota la durada de l'Acord Marc. Aquesta figura és obligatòria per a qualsevol empresa que s'homologui i serà comuna als eventuais contactes basats que puguin adjudicar-se a casa companyia.</p>
Coordinador/ Cap de Servei	Lideratge del basat, planificació, supervisió i coordinació dels diferents perfils implicats en la prestació de serveis del contracte.

	<p>Actuar com a enllaç entre el proveïdor i els diferents agents implicats de l'Agència.</p> <p>Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.</p> <p>Assegurar que tot el personal del proveïdor donin compliment als requisits de confidencialitat exigits per l'Agència.</p> <p>Garantir, liderar i impulsar el compliment del marc normatiu de seguretat aplicable dins la seva organització, assegurant la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives, i jurídiques); així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'Agència de Ciberseguretat.</p> <p>Realitzar el reporting periòdic de l'evolució i resultats del servei i assegurar la informació regular a l'Agència de Ciberseguretat segons els terminis marcats.</p> <p>En funció del contracte basat que es tracti aquesta figura podrà coincidir amb el responsable de l'empresa homologada.</p>
Analista dades	<p>Recollir, netejar, processar i portar a terme anàlisis de dades estadístics.</p> <p>Generació d'informes i seguiment dels KPIs vinculats a les dades.</p> <p>Participació en l'automatització de processos analítics i optimització de processos.</p>
Científic de dades	<p>Desenvolupament de models de decisió, multidimensionals i models associatius.</p> <p>Neteja i exploració de les dades, creació de models algorítmics i creació de nou coneixement en base a les dades.</p> <p>Construcció de models per l'analítica de dades i desenvolupament de models predictius.</p>
Consultor de visualitzacions de dades	<p>Desenvolupament i desplegament de solucions / projectes vinculats a la visualització i anàlisi de dades (BI, ETL, Quadres de Comandament, Visualitzacions, integracions,...)</p>
Consultor de dades	<p>Definició de models de governança de la dada.</p> <p>Construcció de polítiques vinculades a la dada.</p>

	Elaboració de material formatiu vinculat a la dada i impartició de sessions formatives.
Arquitecte de dades	<p>Disseny i evolució de l'arquitectura, model de dades i l'estructura global de dades de l'organització.</p> <p>Assegurar l'eficiència en l'emmagatzematge de les dades i la seva accessibilitat pels usuaris.</p> <p>Establiment de estàndards i millors pràctiques per garantir la coherència i qualitat de les dades.</p> <p>Disseny de mecanismes d'automatització i altres tecnologies innovadores o disruptives.</p> <p>Transferència de coneixement i assessorament en tecnologies i eines per la gestió i ús eficient de les dades.</p>
Enginyer de dades	<p>Desenvolupament i manteniment dels models de dades, evolucionant-los segons les necessitats de l'Agència.</p> <p>Desenvolupament, construcció, test i manteniment de l'arquitectura i els pipelines.</p> <p>Assegurament de la qualitat i seguretat de les dades, implementant mesures per garantir la integritat, confidencialitat i disponibilitat de les dades.</p>
Project Manager	<p>Encarregat de planificar, fer seguiment, prestar suport, acompanyament i assessorament en la gestió, de programes i projectes de consultoria en l'anàlisi i tractament de les dades, per a la creació, manteniment, evolució i millora de solucions transversals de ciberseguretat, i la millora de l'eficiència de les activitats i processos.</p> <p>Responsable del desenvolupament de plans d'evolució i millora de la maduresa de les solucions d'analítica de dades i de metodologies de gestió d'iniciatives i projectes en l'àmbit de les dades, aportant coneixement expert en aspectes tecnològics, procedimentals, de qualitat, seguretat, costos i beneficis.</p>
Tècnic / Desenvolupador	<p>Programació de processos de càrrega, integracions i automatitzacions vinculades a les dades i a la seva automatització.</p> <p>Desenvolupaments necessaris per d'automatitzar el reporting del servei, aplicar mesures de seguretat i mecanismes d'integració entre eines.</p> <p>Desenvolupament i desplegament de solucions d'Intel·ligència artificial.</p>

Consultor Especialista	Consultor especialistes en tecnologies innovadores, disruptives i d'alt impacte en l'àmbit de l'analítica i explotació de dades, encarregat de la identificació, estudi de beneficis i viabilitat, implementació i suport expert d'eines, productes, mesures, mètodes i metodologies, mecanismes d'automatització i tecnologies emergents, innovadores i disruptives amb enfocaments transversals i sectorials.
------------------------	---

## 3 Condicions d'execució del servei

### 3.1 Equip de treball

La prestació dels serveis ha de poder ser proporcionada en la seva totalitat amb els recursos de l'adjudicatari del contracte basat amb la qualificació necessària i adequada per a la prestació del servei.

Els mitjans personals necessaris per a la prestació dels serveis han de ser els adequats per realitzar amb garantia les tasques definides i han de mostrar les habilitats necessàries per tal d'integrar-se en un equip d'alt rendiment, entre les quals es podrien determinar a efectes enunciatius les següents:

- Professionalitat, bona actitud i respecte per a la feina realitzada i pels demés.
- Destresa comunicativa i interpersonal.
- Capacitat de treballar en equip.
- Habilitat per identificar, analitzar i resoldre problemes.
- Capacitat de treball sota pressió.
- Coneixement de català, castellà i d'anglès, parlat i escrit.
- Ampli coneixement legal, tecnològic i de negoci de seguretat informàtica i de l'entorn de l'administració pública.
- Altres necessaris per al bon desenvolupament dels serveis.

La prestació del servei ha de ser proporcionada amb l'estructura i el nombre de recursos humans amb els coneixements necessaris per poder donar el servei amb garanties d'èxit en la situació inicial, durant la transició i en l'execució, donant resposta a les funcions i requisits del servei i als diferents processos a realitzar. L'Agència revisarà i validarà els currículums presentats per l'adjudicatari del contracte basat des de la primera incorporació.

A causa de l'evolució dels serveis i la tecnologia, és probable que addicionalment a la formació que puguin rebre els perfils assignats, s'hagin d'incorporar nous perfils no explícitament definits tal com queda definit en el present Acord Marc. En aquest cas la concreció del perfil es determinarà en el contracte basat.

L'empresa adjudicatària del contracte basat, per requisits de seguretat i control, haurà de lliurar a l'Agència una relació actualitzada dels professionals assignats al servei amb les dades que es puguin identificar, usant mitjans i formats de l'Agència; amb la periodicitat que s'estableixi en els contractes basats.

Aquesta contractació no crearà cap vinculació laboral entre el personal que presti el servei objecte del contracte i l'Agència. A l'extinció dels contractes basats, no podrà produir-se en cap cas la consolidació de les persones que hagin prestat el servei objecte del contracte com a personal l'Agència.

### 3.2 Canvi de recurs

L'Agència tindrà dret a exigir justificadament a l'adjudicatari del contracte basat el canvi d'un recurs que d'ell depengui, quan així ho justifiqui l'execució dels treballs, quan no

s'acompleixin els requisits demanats per a l'equip humà indicats en el present apartat o per tal de garantir la correcta prestació, dimensionament i organització dels serveis. Aquesta substitució s'haurà de fer efectiva en el termini de 15 dies laborables a partir de la recepció de la comunicació per part de l'adjudicatari o bé la notificació de l'Agència a l'empresa adjudicatària del contracte basat. L'adjudicatari haurà de presentar en un termini màxim de 10 dies laborables a partir de la comunicació de sol·licitud de substitució, el pla d'acció previst per resoldre les causes que han determinat la sol·licitud de substitució. Si l'objecte del contracte basat ho requereix, aquest aspecte es podrà concretar en aquest.

### 3.3 Control de rotació

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

L'empresa adjudicatària del contracte basat podrà fer canvis en l'equip de treball durant l'execució del contracte, però ho haurà de notificar per escrit a l'Agència amb una antelació mínima de 14 dies naturals, justificant el canvi i informant del perfil i característiques de la persona que s'incorpora. L'Agència comprovarà que la persona a incorporar compleix amb les condicions curriculars del component de l'equip que substitueixi.

L'empresa assumirà la selecció de les persones de nova incorporació, la coexistència en el servei del personal sortint i l'entrant sense cost per l'Agència, assegurant el correcte traspàs de coneixement en els següents 15 dies i duent a terme els controls necessaris per garantir-lo entenent, per tant, la no facturació d'aquests dies d'adaptació i traspàs. Sens perjudici que si s'escau es puguin aplicar els ANS corresponents per rotació excessiva.

En cap cas la substitució de personal suposarà un cost addicional, havent-se de garantir que el servei no es vegi afectat per aquest canvi. Si l'objecte del contracte basat ho requereix, aquest aspecte es podrà concretar en el contracte basat.

### 3.4 Gestió del coneixement

Amb l'objectiu de garantir que l'Agència disposi del coneixement necessari per a la correcta execució de les seves funcions com a Centre d'Innovació i Competència en Ciberseguretat (CIC4Cyber) i, especialment, l'impuls de la transformació fonamentada en el coneixement col·laboratiu, la coordinació de l'ecosistema de ciberseguretat i la voluntat per la innovació continua, es requereix que les empreses homologades registrin tot el coneixement que disposin i es generi en la contractació basada que derivi del present Acord Marc d'acord amb les directrius del CIC4Cyber.

A tal efecte, la companyia homologada haurà de mantenir aquest coneixement actualitzat i accessible per a l'organització, havent de proporcionar una descripció detallada del coneixement que es disposi i es generi al servei ofert, i tenint, per part de l'organització, accés a aquest coneixement en qualsevol moment.

Sens perjudici de tot l'anterior, quan la naturalesa del servei objecte de la contractació basada així ho requereixi l'Agència podrà demanar a l'empresa adjudicatària la realització d'actuacions addicionals per a garantir la transmissió del coneixement generat



### 3.5 Seguretat Corporativa

Un cop adjudicat el contracte basat, tant l'empresa adjudicatària com el personal de l'empresa adjudicatària s'haurà de sotmetre a les polítiques i regulacions internes que estableix l'àrea de Seguretat Corporativa en matèria de seguretat de la informació, com a mínim i no limitant-se a:

- Permetre i facilitar la realització d'auditories de compliment de les normatives establertes per Seguretat Corporativa, internes o externes, sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei, i garantir la possibilitat de traçabilitat de les accions fetes per l'auditor per facilitar el seguiment d'aquestes i els seus possibles impactes no desitjats.
- Facilitar l'accés en qualsevol moment als equips i mitjans tècnics emprats pel personal de l'adjudicatari en les oficines de l'Agència (sigui o no per l'exercici de la seva funció).
- Acceptar les normes i polítiques que estableix l'àrea de Seguretat Corporativa tant en el moment de la seva incorporació com després de cada canvi important de les polítiques, normes o regulacions.
- Permetre l'administració i gestió dels equips i mitjans tècnics emprats per l'exercici de les seves funcions per part de l'àrea de Mitjans Tècnics per fer el desplegament de polítiques i controls de seguretat, actualització d'eines i manteniment d'aplicacions autoritzades i permisos d'accés a la informació.
- Els equips, així com la informació resident dels mateixos serà sempre custodiada per l'Agència.
- Garantir l'estabilitat dels equips (reduint al mínim la rotació de personal).
- Donar compliment a totes les normes, polítiques i marcs reguladors vigents durant el període del contracte (ENS, LOPDGDD, GDPR, LSSI, etc.).

A la finalització del contracte, l'adjudicatari del contracte basat quedarà obligat al lliurament o destrucció en cas de ser sol·licitada, de qualsevol informació obtinguda o generada com a conseqüència de la prestació del servei.

### 3.6 Control de Gestió

L'empresa adjudicatària del contracte basat, i en especial el cap de servei, haurà de col·laborar amb el responsable de la planificació pressupostària i el control de gestió de l'Agència per tal:

- De complir amb el model de seguiment econòmic i planificació en termes de capacitat i execució de tasques.
- D'ajustar-se als procediments de facturació que determini l'Agència.
- De conformar les factures en relació amb el reportat de serveis efectuat i acceptat per l'Agència, d'acord amb els procediments establerts.
- D'exercir la gestió del contracte amb capacitats de *forecast*.

- Realitzar el *reporting* en les eines proporcionades per l'Agència amb els següents conceptes.
- Fitxer mestre de persones.
- Fitxer mestre de projectes i activitats.
- Estimació de recursos per projecte.
- Seguiment dels riscos.
- Seguiment del consum de recursos.
- Imputació de temps i activitats.
- Assignació de tasques a persones.
- Memòria d'activitat del contracte.
- Facturació i Conformació de factures.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total col·laboració per a la realització d'auditories i la verificació del compliment dels compromisos. Aquestes auditories, realitzades en qualsevol de les instal·lacions involucrades en la prestació del servei, podran ser portades a terme per personal de l'Agència o sol·licitades a tercers. No serà necessari fer una notificació prèvia per a la realització de tasques d'auditoria que no requereixin la col·laboració activa per part del personal de l'adjudicatari. En el cas en què sigui necessària aquesta col·laboració, l'Agència farà una notificació amb dues setmanes d'antelació.

### 3.7 Formació

El personal de les empreses homologades disposarà de la formació adequada per al desenvolupament de les seves tasques. Sens perjudici d'aquesta qüestió el personal de l'empresa adjudicatària del contracte basat realitzarà, si s'escau, formació continuada per tal de garantir l'actualització dels seus coneixements així com l'adquisició de nou coneixement que pugui ser de valor pels serveis de l'Agència.

### 3.8 Contingència

Els licitadors hauran de proveir un pla de contingència, en cas de desastre de les instal·lacions principals, en unes instal·lacions alternatives (centre de gestió secundari) propietat del licitador, que inclouran:

- Estacions de treball amb el programari adequat per realitzar les tasques descrites.
- Comunicacions d'accés a les aplicacions informàtiques.
- Telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local.
- Espai suficient per allotjar en condicions de treball òptimes:
  - El personal necessari de l'adjudicatari per realitzar el servei i

- Personal de l'Agència, o de terceres parts determinades per aquest, per a la correcta gestió del servei.
- Pla i execució de proves per validar la solució de contingència implementada, amb la periodicitat que l'Agència determini.

Les instal·lacions i equipament haurà de ser suficient per garantir la continuïtat dels serveis de l'Agència durant l'existència de la causa que doni lloc a la contingència.

### 3.9 Validació de la Documentació

L'Agència és la propietària de tota la documentació elaborada pels adjudicataris referent al servei prestat pels adjudicataris i el seu personal i subcontractistes que destini a l'execució dels serveis. L'adjudicatari s'encarregarà de disposar de totes les autoritzacions i permisos necessaris per tal de poder donar compliment a aquesta previsió, essent responsabilitat de l'adjudicatari qualsevol pagament o reclamació relativa a aquesta manca d'autoritzacions.

Els responsable de servei de l'Agència que coordini el servei contractat a l'adjudicatari serà els responsable de la validació i aprovació dels documents elaborats pel personal de l'adjudicatari. En cas que la qualitat dels documents sigui molt baixa o de manera recurrent i/o perllongada en el temps de prestació dels serveis no assoleixi els nivells requerits s'aplicaran les penalitzacions establertes en el present acord marc, o en el seu cas en el posterior contracte basat.

L'adjudicatari haurà de mantenir la documentació actualitzada en el sistema de gestió documental que l'Agència proporcioni per tal efecte.

### 3.10 Metodologia, estàndards i lliurables

L'organització del treball i execució del servei s'haurà d'adequar a les metodologies, estàndards i lliurables establerts per l'Agència vigents en el moment de l'execució del servei objecte del contracte basat.

### 3.11 Seguretat

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

#### 3.11.3. Deure de confidencialitat

Tot el personal de l'empresa homologada així com els possibles subcontractistes han de mantenir absoluta confidencialitat i estricte secret sobre la informació coneguda arrel de l'execució dels serveis contractats. Aquesta obligació de confidencialitat s'haurà de mantenir durant 10 anys, o el que s'especifiqui en el contracte basat, des de que es va tenir coneixement de la informació, excepte en relació a les dades personals a les que accedeixin respecte a les que caldrà mantenir el deure de confidencialitat de manera

indefinida, subsistint inclús quan es finalitzi la relació contractual, segons estableix la Llei Orgànica 3/2018.

L'empresa homologada ha de comunicar aquesta obligació de confidencialitat al seu personal ja sigui intern com extern, que estigui involucrat en l'execució del contracte i possibles subcontractistes i ha de controlar el seu compliment.

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

#### 3.11.4. Dades de caràcter personal

En relació amb el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa adjudicatària del contracte basat donarà compliment com a encarregat de tractament del que estableix el Reglament General de Protecció de Dades.

#### 3.11.5. Compliment del marc legal de ciberseguretat i del marc normatiu intern

L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord amb el marc legal en matèria de ciberseguretat i amb el marc normatiu intern que siguin aplicables.

En relació al marc legal en matèria de ciberseguretat, i, en concret, al compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà d'assegurar la conformitat dels sistemes d'informació que sustentin la prestació de serveis o de les solucions que pugui proveir amb l'ENS durant tot el termini d'execució del contracte i, si escau, haurà d'estendre aquesta exigència a la cadena de subministrament. L'Agència de Ciberseguretat podrà requerir a l'empresa adjudicatària del contracte basat el lliurament de la documentació acreditativa de la conformitat amb l'ENS. L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de designar, segons estableix l'ENS, un punt de contacte per a la seguretat (POC) que canalitzarà i supervisarà el compliment dels requisits de seguretat de la informació i la gestió dels incidents que es puguin produir durant l'execució del contracte.

A més de l'ENS i la normativa i guies tècniques que el desenvolupen, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de conèixer i aplicar el marc normatiu intern, que inclourà el Marc Normatiu de Seguretat la Informació de la Generalitat de Catalunya i la normativa pròpia, les directrius o instruccions de l'Agència de Ciberseguretat. Especialment haurà de complir amb la Política de seguretat aplicable i la normativa relativa a l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació, aprovada per Instrucció de la Secretaria d'Administració i Funció Pública i que es pot consultar al lloc web d'aquesta Secretaria. Si escau, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de desenvolupar els procediments que siguin necessaris per a poder aplicar el marc normatiu.

#### 3.11.6. Capacitat tècnica

Per a poder executar el contracte i oferir garanties de la seva capacitat tècnica, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de presentar compromís exprés d'adscripció al contracte dels mitjans personals que s'especifiquin als plecs, complint amb els requeriments definits de formació, i acreditar la disposició efectiva dels mateixos.

L'empresa adjudicatària del contracte basat ha de garantir que tot el personal sigui conscienciat, rebi formació i informació sobre els seus deures, obligacions i responsabilitats en matèria de seguretat derivats de la legislació, del marc normatiu intern

i dels procediments i directrius aplicables, recordant les possibles mesures disciplinàries aplicables i el seu deure de confidencialitat respecte a la informació a la que tingui accés.

#### 3.11.7. Adquisició de productes/eines i productes o serveis de seguretat

Tant en el cas que es desenvolupin productes/eines, es facin integracions amb altres eines o s'adquireixin eines de mercat o qualsevol component de sistemes d'informació (hardware, software, etc.), aquests hauran de ser compatibles amb l'arquitectura de seguretat de l'Agència i complir amb els requeriments de seguretat que estableixi el marc legal i el marc normatiu intern, 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.

L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de garantir que disposa dels perfils amb la capacitat i la formació necessària per tal de poder operar, gestionar i mantenir els productes, eines o components objecte d'adquisició. A més, haurà de proporcionar formació i capacitat per al personal que designi l'Agència per tal que aquest personal adquireixi els coneixements necessaris per tal de poder operar, gestionar i mantenir els productes, eines o components objecte d'adquisició.

En cas que es contractin productes de seguretat o serveis de seguretat de les tecnologies de la informació i la comunicació que vagin a ser emprats en els sistemes d'informació de l'Agència, segons estableix l'ENS, hauran de tenir certificada la funcionalitat de seguretat relacionada amb el seu objecte d'adquisició. Els productes o serveis de seguretat hauran de constar al Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (CPSTIC) del Centre Criptològic Nacional o bé complir amb els criteris que estableixi l'Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información del Centre Criptològic Nacional o, en el seu defecte, acreditar que el producte o servei disposa de requeriments equivalents.

#### 3.11.8. Interconnexions

Segons preveu l'ENS, en el cas que sigui necessari realitzar interconnexions entre sistemes de l'empresa adjudicatària del contracte basat i l'Agència o amb d'altres entitats:

- No es podran dur a terme, tret que prèviament hagin estat autoritzades expressament per l'Agència.
- En cas que s'autoritzi una interconnexió, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de garantir que es documentin com a mínim les característiques de la interfície, els requisits de seguretat i protecció de dades i la naturalesa de la informació intercanviada. Aquesta documentació l'haurà de facilitar a l'Agència.
- L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de participar en els mecanismes de coordinació que estableixi l'Agència i seguir els procediments establerts per aquest fi, per a poder atribuir i exercir de manera efectiva, les responsabilitats en relació a cada sistema interconnectat.

#### 3.11.9. Verificació del compliment i auditoria

L'Agència es reserva el dret a verificar i auditar, amb mitjans propis o de tercers, el compliment de les mesures de seguretat requerides en base al marc legal de ciberseguretat i al marc intern per als sistemes d'informació emprats per a l'execució del contracte, en el moment i amb la periodicitat que s'estimi convenient. L'Agència podrà



requerir el seguiment dels plans d'acció derivats d'aquestes verificacions i auditories. L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de disposar dels recursos adients per a dur terme l'execució de les tasques que li corresponguin en relació a aquest model de compliment, donant resposta en els terminis marcats per l'Agència de Ciberseguretat. Si escau, la gestió del compliment es realitzarà amb les eines que determini l'Agència de Ciberseguretat.

#### 3.11.10. Incidents de seguretat

El POC haurà de notificar a l'Agència de Ciberseguretat qualsevol incident de seguretat que pugui redundar, directament o indirectament, en la seguretat dels sistemes d'informació, en els terminis i per les vies que determini o els procediments establerts. L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà d'aportar tota la informació necessària per a la seva gestió i notificació als organismes competents per part de l'Agència de Ciberseguretat.

En cas que sigui necessari, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de col·laborar amb qualsevol de les tasques que siguin requerides per part de l'Agència de Ciberseguretat per a la identificació, contenció, erradicació, recuperació i recopilació de les evidències dels incidents de seguretat.

#### 3.11.11. Accés a la informació

L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de garantir l'accés del personal autoritzat de l'Agència de Ciberseguretat a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, etc.) per a poder desenvolupar l'objecte del contracte.

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

### 3.12. Assegurament i control de la qualitat i la millora contínua

L'empresa ha de vetllar per l'excel·lència i millora contínua dels processos, components tècnics i serveis sota el seu abast.

Per tal de garantir que s'aborda la qualitat i la millora, l'adjudicatari haurà d'elaborar, mantenir i executar un "Pla de Qualitat i Millora Contínua" que inclogui, entre d'altres:

- Anàlisi i avaluació de les dades obtingudes de la mesura del servei, tant de producció i activitat com de gestió de l'incidental i operació.
- Plans de millora del servei orientats a millorar el compliment dels objectius del servei i del negoci.
- Accions per l'assegurament i control de la qualitat (revisions, proves, etc.), amb major rigor, intensitat i profunditat segons la criticitat del projecte/servei/component.
- Accions per reduir el nombre d'incidències, problemes freqüents i el suport.
- Accions per millorar la qualitat percebuda i la satisfacció dels usuaris.
- Accions preventives per la mitigació de riscos, tenint en compte la seva probabilitat i el seu impacte.



- Accions dirigides a millorar la gestió del coneixement i incrementar la usabilitat dels serveis.
- Accions per maximitzar l'eficiència i la sostenibilitat del servei.

### 3.13. Seguiment del servei

Les empreses adjudicatàries dels contractes basats hauran de presentar un informe de seguiment de cada contracte basat 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.

L'informe 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 als. Acords de Nivell de Servei (ANS) de cada basat.
- 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 amb la periodicitat indicada en cada contracte basat o el que es determini per part del responsable del contracte de l'Agència de Ciberseguretat.

Si existeix cap especificitat en aquest sentit, es recollirà al basat corresponent.

Pel control i seguiment del servei s'utilitzaran dades, mètriques i informes (en endavant informació) que serviran de suport als òrgans de gestió establerts i que són, en el seu conjunt, el mecanisme de seguiment i avaluació del servei. Aquesta informació es pot fer extensible a altres Unitats, Àrees, Direccions de l'Agència o tractar-se d'anàlisi puntual.

L'empresa adjudicatària del contracte basat és la responsable de generar i lliurar la informació que es determini en els diferents àmbits del servei, la qual ha de permetre a l'Agència governar, controlar i gestionar els serveis prestats objecte del contracte, tant des d'una òptica individual, com transversal i global.

La periodicitat, dates límit de lliurament, canals de transmissió, format exacte i contingut detallat de la informació a elaborar per l'empresa homologada en tots els àmbits del servei, seran definits per l'Agència. L'Agència podrà sol·licitar, durant la vigència del contracte, ampliacions i canvis en el contingut, periodicitat, canals i format de la informació per ajustar-se a les necessitats de seguiment dels serveis.

L'empresa es compromet a automatitzar tot el possible els processos de generació i transmissió de la informació, arribant a la màxima integració possible.

L'empresa es compromet a proporcionar informació veraç i contrastada, i haurà de disposar dels mecanismes necessaris per garantir-ho. L'Agència podrà dur a terme les auditories que consideri necessàries per a la seva verificació, obligant-se l'empresa homologada a participar-hi de manera activa i diligent sense cap cost afegit per a l'Agència.

L'Agència podrà sol·licitar informació de forma immediata i l'empresa homologada hi donarà resposta ràpida fora de la planificació establerta.

### 3.14. Integració amb altres equips

L'adjudicatari del contracte basat haurà de portar a terme les activitats d'integració amb la resta d'equips operatius que conformen l'Agència, tant amb personal intern com amb personal d'altres empreses contractistes.

Aquesta integració s'haurà de portar a terme tant a nivell de la operativa diària (per garantir l'execució dels processos de la cadena de valor de l'Agència) com a nivell tàctic i operatiu.

Tot i això, els models de relació han de garantir els següents punts:

- Participació de l'adjudicatari en els processos que l'afectin.
- Compartició d'informació sobre fets puntuals (incidències, alertes, vulnerabilitats, etc.), ja sigui amb l'Agència com directament amb altres proveïdors.
- Compartició d'informació sobre fets agregats (tendències, patrons) i sobre afectacions col·lectives als diferents clients de l'Agència.
- Eliminació de les sitges organitzatives.
- Creació d'un fons comú de coneixement sobre la seguretat de la informació.
- Creació de bucles de retroalimentació que facilitin una resposta àgil davant de qualsevol nova situació en matèria de seguretat.

### 3.15. Compromís amb el talent femení

El febrer de l'any 2022 l'Agència va aprovar el Pla Estratègic de Dones en Ciberseguretat a l'àmbit de Catalunya, el qual es troba alineat amb les directrius i estratègies impulsades pel Govern de la Generalitat de Catalunya, com ara el Pla Estratègic de Polítiques d'Igualtat de Gènere, l'Estratègia de Ciberseguretat de Catalunya i el Pla Dona TIC, que té com finalitat fomentar la igualtat de gènere en el sector de la Ciberseguretat i, en conseqüència, incrementar el número de dones que es dediquen a la Ciberseguretat.

Per deixar palès aquest compromís i voluntat per impulsar iniciatives que permetin donar a conèixer i captar el talent femení, quan la naturalesa del servei objecte de la contractació basada ho faci possible l'Agència podrà preveure criteris per fomentar el talent femení i la seva presència en el camp de la Ciberseguretat.

### 3.16. Compromís amb el talent i la inclusió

L'Estratègia de la Ciberseguretat de Catalunya 2019-2022, així com la proposta per a la nova Estratègia 2023-2027, reconeixen com un dels seus pilars la generació, captació i conservació de talent. I, es que, en un context d'escassetat de perfils especialitzats en el sector, l'Agència té la voluntat d'impulsar iniciatives que fomentin el desenvolupament de nous professionals e Ciberseguretat. A la vegada, dites estratègies de Ciberseguretat també preveuen com un dels objectius centrals de les polítiques públiques el coneixement i accés de la societat a la comunicació i tecnologies de la informació.

Doncs bé, atenent aquests dos elements l'Agència té el compromís de fomentar la inclusió de persones amb discapacitat dins dels seus programes de talent ja que aquest tipus de perfil aporta un doble valor en la seguretat de les xarxes: (i) permet resoldre conflictes i vulnerabilitats amb perspectives diverses i, per tant, més completa i (ii) assegura que l'objectiu "d'accés" de la ciutadania a les solucions de seguretat sigui total.

Per deixar palès aquest compromís i voluntat, quan la naturalesa del servei objecte de la contractació basada ho faci possible l'Agència podrà preveure criteris per fomentar la inclusió en la generació de talent i la seva presència en el camp de la Ciberseguretat.

## 4. Model de Governança

### 4.11. Objectiu

El model de governança de serveis de l'Agència té com a objectiu gestionar de manera eficient i eficaç els recursos disponibles, per tal de garantir el millor servei que doni resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives dels departaments i entitats a què l'Agència presta serveis de ciberseguretat.

Aquest model pretén assolir els següents objectius estratègics principals:

- **Qualitat:** Garantir la qualitat en la prestació de serveis i la satisfacció dels usuaris, segons les necessitats dels diferents col·lectius.
- **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 ciberseguretat de l'Agència i de les TIC de la Generalitat.
- **Seguretat:** Garantir que tots els serveis prestats incorporen les mesures de seguretat necessàries d'acord a les directrius de l'Agència i són els més adients per fer front a possibles incidents de ciberseguretat.
- **Coneixement:** Generar coneixement a partir de la informació gestionada pels serveis, per donar resposta a les necessitats i a la presa de decisions en l'àmbit del negoci de l'Agència.

### 4.12. Abast

El model de prestació de serveis de ciberseguretat està definit com un escenari multi proveïdor amb externalització de serveis tecnològics. El responsable de l'estratègia i el govern és l'Agència i el model de governança estableix el model de relació entre els diferents actors implicats (Agència, entitats 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.

### 4.13. Principis i premisses

Per realitzar la governança dels serveis, l'adjudicatari de cada contracte basat seguirà la metodologia que s'hagi definit al respectiu plec i acordat en la fase d'establiment del servei per tal que la gestió dels serveis i el seu seguiment siguin àgils, efectius i eficients.

El Cap de Servei del contracte basat de l'adjudicatari reportarà directament als responsables del contracte de l'Agència, l'estat, l'evolució i els riscos dels serveis objecte del contracte, seguint el model de relació establert a cada basat i que estarà format per diferents nivells d'interlocució.

#### 4.13.1. Alineació amb objectius estratègics

La Direcció de l'Agència estableix una sèrie d'objectius a nivell estratègic basats en la visió, missió i valors de l'entitat, i els responsables que coordinen els serveis estableixen quins resultats clau contribuiran a aquests objectius i a quin equip involucrar per assolir-los. Aquests vindran fixats per una sèrie d'indicadors que permetin mesurar el grau de compliment al llarg del temps dels objectius. Aquests objectius seran mesurables, específics, clars, coherents, realistes i oportuns. D'aquesta manera contribueixen a materialitzar l'estratègia, ajudar a establir les fites i avaluar el compliment, i a crear una alineació de tota l'organització.

El model de governança que segueixi cada adjudicatari d'un contracte basat haurà de facilitar aquest alineament estratègic i garantir-ne el seguiment i l'adaptació a les necessitats i objectius de l'Agència.

#### 4.14. Gestió de la demanda

L'interlocutor de la demanda de serveis de Ciberseguretat és l'Agència. Per tant, l'Agència és qui canalitzarà i gestionarà aquesta demanda cap als diferents proveïdors que presten els serveis a través dels contractes basats.

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).

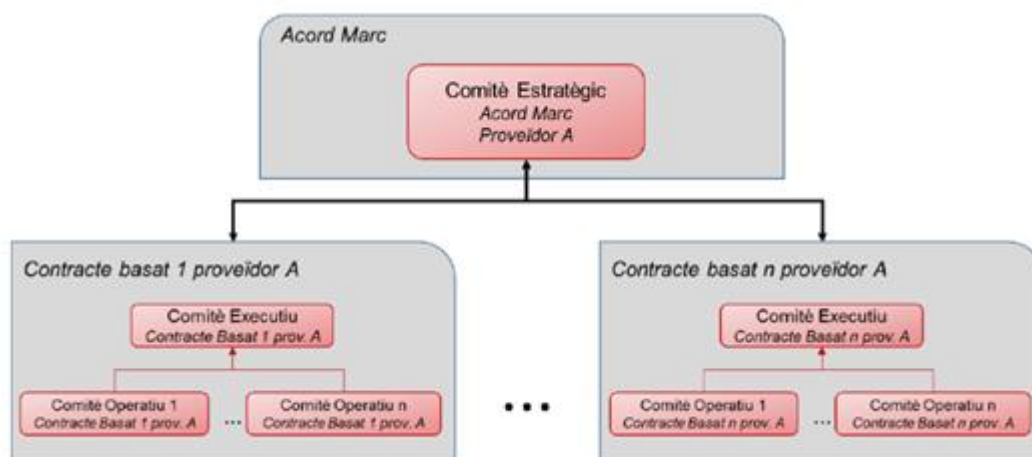
En cas que el proveïdor rebi directament alguna sol·licitud d'iniciativa o necessitat, per part d'un departament o entitat, haurà de ser redireccionada a l'òrgan gestor de l'Agència encarregat de la demanda. Per les peticions i incidències, el grau d'automatització determinarà la recepció directa d'aquestes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

#### 4.15. Òrgans de Gestió (Comitès)

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

Les empreses homologades assumiran aquest model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica dels serveis objecte d'aquest Acord Marc.

En aquest apartat es descriuen tant el model de relació de l'Acord Marc com el dels seus contractes basats. Els comitès que conformen aquests models de relació i el seu flux d'informació es mostren a la següent figura:



#### 4.15.1. Comitè Estratègic Acord Marc

El model de relació a nivell d'Acord Marc es basarà en un únic comitè el qual serà l'òrgan central de la relació entre l'Agència i cada una de les empreses homologades i en el seu cas, adjudicatàries dels contractes basats.

Els assistents a aquest comitè per part de l'adjudicatari hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos i acords que es prenguin en el comitè.

Aquest comitè es farà de manera conjunta per tots els contractes basats adjudicats a un mateix proveïdor, independentment del lot al que pertanyin.

Títol	
Comitè Estratègic de l'Acord Marc	
Participants	
Agència	Empresa homologada
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de Contracte de l'Acord Marc</li> <li>- Direcció de l'Agència</li> <li>- Responsables del servei (si escau)</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable d'empresa homologada</li> <li>- Caps de serveis</li> <li>- Responsables dels àmbits d'execució específics / Coordinadors (si escau)</li> </ul>
Objectius	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcar les directrius estratègiques</li> <li>- Identificar les directrius tàctiques a traslladar als contractes basats.</li> <li>- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en els diferents contractes basats durant en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.</li> <li>- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits al diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments.</li> <li>- Fer el seguiment de les incidències en el compliment de les obligacions contractuals dels diferents contractes basats.</li> <li>- Fer seguiment globals del model econòmic dels diferents contractes bastats, fent èmfasi en els eventuais desviaments.</li> <li>- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei dels diferents contractes basats per escalar-les a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Identificar oportunitats de millora de la qualitat global del servei.</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal.</li> </ul>	
Entrades	Sortides
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes i quadres de comandament dels contractes basats.</li> <li>- Actes comitès executius dels contractes basats</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta (signada entre les parts)</li> <li>- Decisions preses</li> <li>- Directrius a traslladar pels contractes basats.</li> <li>- Propostes a l'Òrgan de Contractació</li> </ul>
Periodicitat	
A petició de l'Agència	

Amb independència del disseny organitzatiu de cada contracte basat d'acord marc, l'equip de treball a nivell global d'acord marc estarà compost, com a mínim, per un responsable (comú per a tots els lots) per a cada empresa homologada.

### Responsable d'empresa homologada

Aquesta figura és única per empresa homologada. És la figura de referència i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre l'Agència i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins la devolució del mateix. Ha de ser garant de l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre l'Agència i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

- Consolidar i aportar a l'Agència les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada en base al coneixement del model) que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida de l'Acord Marc.
- Ser l'interlocutor principal amb l'Agència en matèria jurídica-legal per tots els serveis/contractes prestats per l'adjudicatari. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte els contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuales.
- Ser el responsable de que l'Agència rebí els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
- Ser el responsable de que el proveïdor faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit per l'Agència, així com col·laborar en el procés de la conciliació.

El model de relació a nivell de contracte basat es durà a terme en dos únics comitès que gestionaran el nivell executiu i el nivell operatiu dels contractes basats.

#### 4.15.2. Comitè Executiu Contractes Basats

Aquest comitè executiu es durà a terme per cada un dels contractes basats adjudicats. Servirà per realitzar el seguiment i control global de la provisió dels serveis d'acord amb els acords de nivells de servei definits en cada basat, traslladar les directrius tàctiques al nivell operatiu, planificar, prioritzar i revisar les activitats i fer el seguiment de les obligacions contractuales i del model econòmic del contracte basat.

Títol	
Comitè Executiu de Contracte Basat	
Participants	
Agència	Adjudicatari
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable del Contracte Basat</li> <li>- Responsable/s del servei</li> <li>- Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau)</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cap de serveis del contracte</li> <li>- Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)</li> <li>- Responsable d'empresa homologada (si escau)</li> </ul>
Objectius	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcar les directrius tàctiques</li> <li>- Identificar les directrius a traslladar al nivell operatiu.</li> <li>- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.</li> <li>- Realitzar el seguiment dels ANS associats als contracte basat, fent èmfasi en els desviaments.</li> <li>- Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del marc del contracte basat (riscos, incidents del període...).</li> <li>- Fer el seguiment de les obligacions contractuals del basat.</li> <li>- Fer el seguiment del model econòmic.</li> <li>- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Identificar possibles modificacions del contracte basat i proposar-les a l'òrgan de contractació.</li> <li>- Acordar els quadres de comandament del contracte basat.</li> <li>- Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal.</li> </ul>	
Entrades	Sortides
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes i quadres de comandament de seguiment</li> <li>- Actes comitè operatiu contracte basat</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta (signada entre les parts)</li> <li>- Decisions preses</li> <li>- Propostes pel comitè estratègic de l'AM</li> <li>- Propostes per l'Òrgan de Contractació mitjançant el comitè estratègic de l'AM</li> </ul>
Periodicitat	
Trimestral o a petició de l'Agència	

El proveïdor assignarà un cap de serveis del contracte per cada basat.

### Cap de serveis del contracte

Realitzarà funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents caps d'equip/projecte. Vetllarà per la correcta coordinació dels serveis del contracte tot garantint-ne l'assoliment dels objectius. Garantirà que els equips del servei objecte del contracte siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius.

#### 4.15.3. Comitè Operatiu Contractes Basats

Per cada un dels contractes basats, i segons la configuracions dels serveis i projectes que en formin part, es realitzarà un o diversos comitès operatius. Els diferents contractes basats concretaran la configuració d'aquests comitès. La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui mensual, però aquest termini es podrà modificar d'acord amb les especificitats i necessitats del servei.

Títol
Comitè Operatiu Contracte Basat

Participants		
Agència	Altres Proveïdors	Adjudicatari
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables del servei</li> <li>- Responsable del Contracte Basat (si escau)</li> <li>- Altres assistents (si escau)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables operatius de serveis d'altres contractes relacionats amb el servei del basat (diferents basats del mateix Acord Marc o d'altres, si s'escau)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables operatius del servei</li> <li>- Cap de serveis del contracte (si escau)</li> </ul>
Objectius		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realitzar el seguiment i control de l'operació i provisió dels serveis del contracte basat.</li> <li>- Fer el seguiment dels ANS del contracte basat.</li> <li>- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.</li> <li>- Identificar possibles millores detectades en el servei per escalar al comitè executiu.</li> <li>- Identificar possibles canvis detectades en el servei per escalar al comitè executiu.</li> <li>- Tractament de les problemàtiques específiques</li> <li>- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament dels serveis.</li> <li>- Qualsevol altre seguiment operatiu específic del model de gestió del servei del contracte basat.</li> </ul>		
Entrades		Sortides
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quadres de seguiment del servei i ANS</li> <li>- Anàlisi i propostes de millora</li> <li>- Incidències detectades</li> <li>- Decisions a prendre</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta</li> <li>- Propostes al comitè executiu del contracte basat</li> <li>- Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei.</li> <li>- Nous procediments operatius</li> <li>- Decisions preses</li> </ul>
Periodicitat		
Mensual o a petició de l'Agència, segons necessitats i durada del contracte		

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.

#### 4.16. Localització física i recursos necessaris

El servei es realitzarà a les dependències del proveïdor i en els edificis de la Generalitat on es presti el servei, així com les altres localitzacions que l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya pugui especificar en les contractacions basades posteriors per assegurar el correcte compliment en l'exercici de les seves funcions.

