



Compareixença al Parlament de Catalunya

Comissió de Legislatura per a la Societat de la Informació.

20 d'abril de 2004

**Sr. Jordi Bosch, director gerent del Centre de Telecomunicacions i
Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (CTTI)**

Gràcies, bona tarda, senyor president, senyores i senyors diputats.

Com a director gerent del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya és un honor comparèixer davant d'aquesta Comissió per informar sobre les polítiques i línies d'actuació bàsiques que seran impulsades durant els propers mesos.

També és per a mi un plaer informar-los que, dins la iniciativa general de transparència del DURSI, tenim la voluntat política de comparèixer un cop l'any davant d'aquesta comissió i, per descomptat, tantes vegades com la Comissió ho consideri oportú.

Permetin-me, abans de res, que dediqui uns minuts a repassar el passat, l'origen i l'evolució del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, per passar a continuació a valorar-ne el present i proposar-ne el futur.

1. Creació del Centre de Telecomunicacions

El Centre es crea per Llei del 28 de desembre de 1993, amb el nom de Centre de Telecomunicacions de la Generalitat de Catalunya, i és reglamentat inicialment pel Decret d'11 de gener de 1994, com a entitat



de dret públic amb personalitat jurídica pròpia, la qual, com a empresa pública, ajusta la seva activitat a l'ordenament jurídic privat.

1.1 Òrgans de Govern

Els òrgans de govern del Centre són el Consell d'Administració, el president del Consell i el director gerent.

El Consell d'Administració és l'òrgan de direcció i de control del Centre i està format per un mínim de cinc consellers i un màxim de vint, nomenats pel Govern de la Generalitat i designats personalment o en funció del càrrec.

El president del Consell d'Administració era nomenat pel Govern de la Generalitat, a proposta del Consell d'Administració, d'entre els seus membres.

El director gerent del Centre és nomenat pel Consell d'Administració.

La condició de membre del Consell d'Administració, de president del Consell i la de director gerent són incompatibles amb qualsevol vinculació amb empreses privades de telecomunicacions o amb qualsevol mena d'entitat relacionada amb el subministrament, amb la prestació de serveis o amb qualsevol dotació de material de l'àmbit de les telecomunicacions, així com amb la condició de parlamentari o amb qualsevol altre càrrec de representació popular.

1.2 Funcions del Centre de Telecomunicacions

Les funcions inicials encomanades al Centre eren:

- La gestió, implantació i explotació del serveis i sistemes de



telecomunicació que són necessaris per satisfer les necessitats de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, la coordinació d'aquests i la supervisió de l'execució.

- L'assessorament tècnic en relació amb les telecomunicacions corporatives i la formació de personal tècnic;
- A més d'altres que li fossin atribuïdes pel Govern de la Generalitat.

1.3 Evolució del Centre de Telecomunicacions

Abans de la creació del Centre, la Generalitat disposava de serveis i sistemes de telecomunicacions en diversos ens i departaments que eren gestionats directament pel personal de cada departament.

A partir de la creació del Centre, s'optimitzà la utilització conjunta d'infraestructures i xarxes. Es va començar a donar, a més, solucions de veu i dades als departaments que ho sol·licitaven amb recursos propis o bé contractant-los als operadors.

Com a conseqüència del creixement de les peticions d'aquests serveis, es va concentrar la contractació dels serveis de veu i dades i es va iniciar la creació d'infraestructura pròpia.

El Centre, a partir d'aquest moment, comença a treballar en dos eixos: els serveis de radiocomunicació i radiodifusió, per un costat, i els serveis de veu i dades, per l'altre.

2. El Centre Informàtic

Per parlar del primer fet rellevant en l'evolució del Centre m'he de



referir breument al Centre Informàtic de la Generalitat de Catalunya.

L'any 1983 es va crear el Centre Informàtic de la Generalitat de Catalunya, SA, empresa pública regida pel dret privat.

Durant 15 anys, CIGESA va desenvolupar els principals projectes informàtics de l'Administració, com eren la comptabilitat, la gestió del personal o el registre.

L'any 1998, CIGESA comptava amb 420 empleats i tenia uns ingressos aproximats de 7.000 milions de pessetes. És en aquest moment que la Generalitat va decidir canviar el model de gestió informàtica, passant a una externalització monolítica i gairebé completa dels serveis.

En el decurs de l'any 1998, el Govern de la Generalitat va portar a terme el procés d'alienació del 100 % del capital social de l'empresa pública Centre Informàtic de la Generalitat de Catalunya, SA.

Aquest procés va culminar, el desembre de 1998, amb l'adjudicació a la companyia Debis Systemahaus GmbH, del contracte de prestació dels serveis informàtics a la Generalitat. A l'esmentada empresa se li van transferir tant els actius materials del Centre com la majoria del seu personal.

3. Creació del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació

El decret 26/1999, de 9 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, preveu la integració dels serveis informàtics i de telecomunicacions en una única estructura.

3.1 Funcions del CTTI



Així, en aquesta data i com a conseqüència d'una externalització feta per la Generalitat, el Centre de Telecomunicacions rep més competències, més personal i canvia el seu nom pel de Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, i s'estableixen les funcions següents:

- La realització de l'explotació tècnica, la coordinació, supervisió, control d'execució i les directrius de la gestió i explotació dels sistemes i serveis de telecomunicacions i d'informàtica que siguin necessaris per al funcionament de la Generalitat de Catalunya.
- L'assessorament tècnic i la realització de les propostes dels plans d'actuació en relació amb les telecomunicacions i la informàtica corporatives i la formació del personal tècnic.
- La gestió de forma directa o indirecta de l'execució de les infraestructures necessàries per implantar les xarxes i els serveis de telecomunicacions i informàtics requerits i la seva explotació i manteniment posteriors.
- L'adquisició i la instal·lació dels diferents equipaments que constitueixen les xarxes de telecomunicacions o telemàtiques necessàries per al desenvolupament de la seva activitat, i establir la política d'explotació d'aquestes.
- La gestió de les freqüències assignades a la Generalitat de Catalunya i a les entitats, organismes i empreses dependents per garantir-ne l'ús més correcte.
- Qualsevol altra directament relacionada amb les funcions a què es refereixen els apartats anteriors.



3.2 Evolució del CTTI

Paral·lelament al procés d'externalització dels serveis informàtics portat a terme per la Generalitat, es va realitzar la filialització de la secció de veu i dades del Centre en l'empresa Catalana de Telecomunicacions, Societat Operadora de Xarxes, SA. Aquesta empresa era propietat del Centre de Telecomunicacions.

En data 17 de novembre de 1998, el Govern autoritza al Centre de Telecomunicacions a formalitzar un contracte de Prestació de Serveis de Xarxa Corporativa de Telecomunicacions a l'empresa Catalana de Telecomunicacions. El contracte es formalitza el 30 de novembre de 1998.

Durant l'any 1999 s'acorda realitzar una privatització, si més no parcial, d'aquesta empresa.

Es fa un concurs públic en el qual es presenten diferents operadors, adjudicant-se finalment, el juliol de 1999, a UNI2, una empresa que té com a soci majoritari a France Telecom.

Catalana de Telecomunicacions comença a treballar a Catalunya sota la marca Alpi. La propietat de les accions és d'un 75% d'UNI2 i d'un 25% del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació.

Aquesta és la primera escissió que pateix el Centre. S'externalitza la infraestructura de xarxa i el personal corresponent.

Seguint un procés similar, el Centre també filialitza la part de l'empresa dedicada a la implantació i explotació de xarxes de radiocomunicacions i radiodifusió en l'empresa Difusió Digital Societat de Telecomunicacions, SA, creada el mes de febrer de 1999.

A mitjans de l'any 2000, es va fer una ampliació de capital de Difusió Digital per donar entrada a un soci privat que esdevingués majoritari. El mes d'abril, mitjançant una adjudicació directa, Acesa Telecom va fer-se



amb el 52% de les accions de Difusió Digital, SA. L'altre 48% resta en poder del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya. S'iniciava, així, la segona escissió que experimentava el Centre.

El procés de privatització total de Difusió Digital s'ha materialitzat mitjançant tres successives vendes d'accions. El 22 de desembre del mateix any 2000 es venia un 35%, el 27 de desembre de 2001 es feia una segona venda d'un 8%, i es tancava el procés amb la venda del 5% final, el passat 29 de setembre de 2003.

Amb la privatització de la segona xarxa de telecomunicacions del Centre arribem al moment actual. El Centre trenca definitivament amb el seu paper històric d'explotador d'infraestructures de telecomunicacions i, si bé continua tenint entre les seves funcions la supervisió dels diferents serveis TIC de la Generalitat de Catalunya, la seva ambició és consolidar el seu rol de consultor, de referència TIC de la Generalitat, generant iniciatives que facin de l'Administració de Catalunya el primer promotor de les TIC i de la Societat de la Informació al nostre país.

Tot plegat un cúmul de bones intencions que no es materialitzarien mai en una política activa per fer del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació allò que sobre el paper se'n volia fer.

Arribant a la situació més recent, vull recordar que la Llei 21/2001, de 28 de desembre, de mesures fiscals i administratives, modifica, a la disposició addicional vintena, l'apartat 4 de l'article 6 de la Llei 15/1993, de 28 de desembre, per la qual es crea el Centre, en el sentit d'establir que el president del Consell d'Administració serà el titular del Departament on estigui adscrit el Centre, en aquest cas, Universitats, Recerca i Societat de la Informació.

Aquesta llei no s'aplicaria, ja que en la darrera legislatura el president del Consell d'Administració del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació no era el conseller del DURSI, sinó que, per delegació d'aquest, ho era el secretari de Telecomunicacions i



Societat de la Informació, com a símptoma clar que el Centre no rebia el recolzament polític necessari.

A més a més, en data 2 de gener de 2002, es publica el Decret 355/2001, de 24 de desembre, en el qual es reestructuren parcialment alguns Departaments, entre els quals el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, on es reforça la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació, amb el conjunt de competències que la Generalitat pot exercir en matèria de telecomunicacions, algunes d'elles procedents del mateix Centre i en detriment d'aquest, i s'adscriu el Centre de Telecomunicacions al DURSI, mitjançant la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació.

Aquesta situació fa que s'iniciï un procés de debilitament del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació, adscrit en un departament que no se'l va fer mai seu i depenent d'una Secretaria que l'utilitzava d'instrument, més que no pas de veritable nucli tecnològic i de coneixement TIC de la Generalitat de Catalunya.

4. El CTTI que tenim

En la darrera compareixença davant d'aquesta Comissió de l'Hble. Sr. Carles Solà, conseller del DURSI, va quedar ben palesa la voluntat política de considerar tot el Departament com un únic bloc, un refós entre universitats, recerca i societat de la informació, per a basar la política global del departament en el que es coneix com a Societat del Coneixement en el sentit més ampli.

Un primer exemple clar d'aquesta voluntat és, com ja ha dit el secretari, que el mateix conseller del DURSI sigui el president del Consell d'Administració del Centre, i no el secretari de Telecomunicacions i Societat de la Informació, com havia passat fins ara.



Des de la meua presa de possessió com a director gerent el mes de febrer, concretament el dia 13, he dedicat bona part del meu temps a parlar, de manera individual, amb la gent que treballa al Centre. Malauradament, encara no he estat capaç de fer-ho amb tothom, però sí que voldria compartir amb vostès que la primera impressió que vaig percebre va ser la gran qualitat professional del personal del Centre. Disposem d'un equip amb grans experts en informàtica i telecomunicacions, coneixedors de la realitat i de les necessitats tecnològiques de la Generalitat. Però el que és encara més important, és un col·lectiu de gent que entén la seva feina amb un profund sentit de la responsabilitat, i a qui no se li escapa el fet que al final de la cadena hi ha el ciutadà.

I és que aquesta és, en definitiva, la raó de ser del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya: posar les TIC al servei dels diferents Departaments de la Generalitat i de la societat, buscant la màxima efectivitat de les polítiques impulsades pel Govern.

Malauradament he de dir, que si bé aquesta primera impressió va ser molt positiva, la segona no ho va ser tant. I em refereixo al fet que no he pogut identificar en el passat una veritable voluntat política de potenciar el Centre com a veritable muscle tecnològic de la Generalitat de Catalunya. Aquest punt ja l'he apuntat anteriorment juntament amb els fets concrets que em fan arribar a aquesta conclusió.

D'altra banda, en els darrers anys, la contractació excessiva de consultores externes ha minvat la capacitat del Centre per definir polítiques estratègiques en l'àmbit de les TIC. A més, la utilització de models de subcontractació de serveis i d'execució de projectes amb proveïdors externs, en molts casos sense ni l'assessorament ni la participació del Centre, han fet que gran part del coneixement de les TIC de la Generalitat no estigui avui en dia dins del Centre.

Les consultores, els proveïdors i la política de l'anterior govern de la Generalitat han atrofiat el muscle tecnològic que hauria de ser el Centre



i han desmotivats enormement un equip professional d'altíssim nivell i experiència.

Hem trobat un Centre al qual no s'ha deixat jugar el paper que li pertoca. Una manca completa de comunicació amb els coordinadors i equips que el Centre té als diferents Departaments. Departaments, en alguns dels quals, el Centre no hi tenia entrada. Tot això ens ha dut a una estructura tecnològicament incoherent. Amb solucions fetes a mida per a problemes puntuals i on de cap manera el potencial transversal i homogeneïtzador del Centre ha estat aprofitat.

5. El CTTI que volem

Davant d'aquesta situació i seguint amb el projecte d'aquest nou Govern, la meua fita principal envers el Centre és la recuperació del paper que li pertoca com a eix principal de les tecnologies de la informació i la comunicació dins la Generalitat, en coneixement i en visió estratègica.

Tot això amb l'objectiu final bàsic de millorar el servei que els Departaments reben, i en la mesura del possible, reduir-ne el cost.

S'ha de millorar el servei que es presta als nostres únics clients, la Generalitat i la societat, i potenciar la comunicació, el coneixement i la visió estratègica de les TIC.

Cal reforçar el Centre amb personal prou capacitat per tal de millorar al màxim nivell les relacions, les inquietuds i projectes que se'ns exposin. Ens hem d'inserir dins de la maquinària habitual de funcionament dels departaments, per treballar i col·laborar en les TIC, passar de vagó de cua a locomotora, passar d'ajudar a solucionar problemes a proposar solucions a necessitats que els Departaments encara no han estat capaços de preveure. Cal treballar en tot moment per veure com les noves tecnologies ens poden ajudar a construir una administració més



eficaç i més eficient. En definitiva una societat millor. I això només pot ser possible amb voluntat política de donar un cop de timó a la situació, i un primer pas és replantejar una reorganització del Centre.

6. Línies d'actuació

6.1 Nova Estructura del CTTI

En la sessió del Consell d'Administració de data 31 de març de 2004, es va acordar la reestructuració orgànica del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació.

Els objectius principals d'aquesta nova organització interna són millorar la qualitat del servei i la comunicació interna del Centre, garantir la transversalitat de l'organització dins de la Generalitat, fer front als nous reptes de futur, introduir la visió dels departaments i de la societat com a clients, no fer diferències per tecnologies i apostar pel concepte global TIC, millorar el treball en equip i el seguiment dels projectes i enfortir de forma definitiva el Centre perquè recuperi el paper que li pertoca.

De l'organigrama inicial format per cinc branques principals, Àrea d'Operacions, Àrea de Planificació i Control, Àrea de Gestió d'Infraestructures, Àrea Administrativa Financera i Àrea de Radiocomunicacions, entre d'altres canvis que s'han produït i que tot seguit explicaré, s'eliminen l'Àrea d'Operacions i les divisions que en depenen. Les funcions d'aquestes divisions queden redistribuïdes, i algunes, elevades a nivell d'Àrea.



Així, l'organigrama final del Centre té caràcter matricial i queda definit en vuit àrees principals, que són:

- Àrea d'Atenció al Client
- Àrea de Control i Ètica
- Àrea de RRHH, Serveis i Comunicació
- Àrea d'Administració i Finances
- Àrea de Qualitat i Seguretat
- Àrea d'Innovació, Tecnologia i Infraestructures
- Àrea d'Assessoria Estratègica
- Àrea de Relació amb Proveïdors

Àrea d'atenció al Client

Canalitzarà les inquietuds de la Generalitat de Catalunya en quant a necessitats, qualitat de servei i evolució, per tal d'apropar el Centre als departaments i organismes.

Així doncs el concepte de la Divisió de Coordinació amb els Departaments queda superat per la Coordinació dels Clients del Centre, amb l'ànim de tenir sempre present la percepció de la qualitat dels serveis que els Departaments i organismes de la Generalitat reben, la planificació de projectes futurs i de plans estratègics. En els casos en que sigui aplicable, el concepte de Client farà referència a la Societat Catalana. A més a més, per tal de realçar la figura dels Coordinadors del Centre als Departaments i organismes, aquests passaran a dependre directament de la Direcció.

Àrea de Control i Ètica

Controlarà l'activitat del CTTI i de les empreses participades, per tal



d'assegurar en aquestes el compliment dels pressupostos i tot allò que convingui per a la millora del compte de resultats i l'increment dels fons propis, i també proposar les mesures correctives i preventives adients.

A més a més, crearà, implantarà i vigilarà el compliment d'un codi d'ètica professional per a tot el personal del CTTI, que contempli les relacions amb els companys de treball, els proveïdors i els clients.

Àrea de RRHH, Serveis i Comunicació

Aquesta àrea ha de garantir que el personal sigui l'actiu més important en aquesta reordenació del model tecnològic de la Generalitat de Catalunya. També haurà de definir plans de formació, plans de carrera professional, valoracions dels llocs de treball, polítiques retributives, seleccions de personal... Aquestes seran, entre d'altres, algunes de les tasques que ocuparan aquesta nova àrea.

És una àrea de nova creació que dependrà directament de la Direcció. Fins ara, només hi havia Personal i Serveis que depenia de l'Àrea Administrativa Financera. Quedaran ampliades les seves funcions incorporant la funció de Comunicació, tant interna com externa, coordinada en aquest segon cas estretament amb el DURSI.

Àrea d'Administració i Finances

Les funcions d'aquesta àrea són la gestió econòmica i el control financer de la nostra entitat. Volem establir un nou model econòmic que permeti restablir l'equilibri necessari entre els nostres recursos i la qualitat del nostres serveis.

Àrea de Qualitat i Seguretat

Definirà i impulsarà les polítiques de Qualitat i Seguretat i vetllarà pel



compliment d'aquestes en l'àmbit de les tecnologies TIC de la Generalitat de Catalunya.

Aquesta àrea és també de nova creació, agafant part de les funcions de la Divisió de Consultoria i Serveis Corporatius, i respon al fet de posar de manifest dos eixos bàsics sobre els quals girarà el Centre: la qualitat i la seguretat.

Àrea d'Innovació, Tecnologia i Infraestructures

En aquest moment que les telecomunicacions i les tecnologies de la informació estan confluint en un sol concepte TIC, aquesta àrea serà l'eix principal en quant al posicionament, planificació i implantació de totes aquestes tecnologies, buscant beneficis i sinergies comunes per tota la Generalitat de Catalunya. En definitiva, la veritable pota tecnològica del Centre.

Aquesta àrea assumirà les funcions de les antigues àrees de gestió d'Infraestructures i de Projectes de Ràdio i part de la Divisió de Consultoria i Serveis Corporatius.

Àrea d'Assessoria Estratègica

Aquesta àrea serà la que ajudarà a la Generalitat de Catalunya a utilitzar la tecnologia per millorar els seus processos, identificar oportunitats i assessorar en tot allò que faci referència a com les TIC poden millorar l'eficiència i l'eficàcia de l'administració a l'hora d'aplicar les seves polítiques. També serà aplicable en l'àmbit de societat i país quan sigui adient.

Aquesta àrea assumirà part de les funcions de les antigues divisions de Consultoria i Serveis Corporatius i de Projectes Estratègics.



Àrea de Relació amb Proveïdors

Definirà i implementarà les polítiques de compres, contractació i externalització en les àrees de telecomunicacions, serveis informàtics i consultoria TIC de la Generalitat de Catalunya i dels seus Departaments i organismes dependents.

També vetllarà pel nivell de compliment de terminis, respectant en tot moment les polítiques marcades per la Generalitat, al millor preu possible que permeti el mercat, i creant economies d'escala i el màxim de sinergies possibles. Aquesta funció comporta la gestió i coordinació de les relacions amb els diferents proveïdors TIC.

Aquesta àrea agafa, doncs, part de les funcions de la Divisió de Consultoria i Serveis Corporatius.

Les funcions que passaran de la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació quedaran repartides en totes aquestes àrees.

L'estructura del Centre en els diferents Departaments i organismes de la Generalitat es mantindrà liderada pels diferents coordinadors com a veritables responsables TIC. De tota manera, el caràcter matricial de l'organigrama el dóna el fet que els equips que treballin amb els coordinadors a cada departament dependran no només d'ells verticalment, sinó que horitzontalment tindran una dependència amb alguna de les 8 àrees del Centre. Quines àrees i quantes persones, dependrà en cada cas de les necessitats del departament, dels projectes en execució i de les prioritats en cada moment.

Aquesta nova dependència doble dels equips del Centre en els departaments ajudarà a garantir la transversalitat i penetració real del



Centre, un cert marge de mobilitat i millor aprofitament dels recursos i una homogeneïtzació de l'estratègia global de les TIC a la Generalitat, buscant sempre la millora del servei i la qualitat d'aquest.

Els projectes seran un darrer element clau per acabar de dotar l'organigrama d'una tercera dimensió. Aquests seran tots transversals, ja sigui pel que fa a les diferents àrees o, fins i tot, als diferents departaments. Seran participats, segons la naturalesa de cada cas, per membres de les diferents àrees al Centre i als diferents departaments. Els projectes dependran d'un cap de projecte assignat en cada cas, segons la seva naturalesa.

6.2 Contracte de serveis informàtics.

L'actual contracte de serveis informàtics amb T-Systems va ser el resultat d'un concurs realitzat durant l'any 1998, que tenia un doble objectiu:

- La venda de la totalitat de les accions de CIGESA (100% propietat de la Generalitat).
- L'adjudicació del contracte de serveis informàtics, serveis que la Generalitat rebia de CIGESA.

A aquest concurs van ser convidades a presentar-se les empreses més importants del sector: ACCENTURE, EDS, GEDAS, INDRA, SIEMENS, IBM, DEBIS i SEMA.

Tot i així, només en van presentar l'oferta corresponent tres: Debis (ara anomenada T-Systems), Siemens i Indra. Finalment, el concurs va ser adjudicat a Debis amb data d'efectivitat 01/01/99, que va pagar 3.000 milions de PTA per la compra de CIGESA i a la vegada va obtenir el



contracte de serveis informàtics per quatre anys, que va ser prorrogat per dos anys més i que finalitza al 31/12/04.

La doble naturalesa del concurs va ser el motiu de que el contracte de serveis s'adjudiqués a una sola empresa. D'acord amb el contracte, T-Systems no tenia, ni ha tingut mai, consideració de proveïdor únic. De fet la Generalitat ha contractat a molts altres proveïdors per a serveis informàtics, entre els quals citem, per la seva importància, el concurs per al desenvolupament del nou sistema de gestió econòmica de la Generalitat, que va ser adjudicat a Andersen Consulting (ara anomenada ACCENTURE) per un import d'11.419.229,98 €, el desembre de 1999.

6.2.1 Deficiències del contracte actual

Des del punt de vista de la gestió, l'actual contracte de serveis informàtics té certes deficiències que entenem que cal analitzar, com són:

- El fet que T-Systems sigui l'únic proveïdor al qual la Generalitat pot contractar serveis informàtics sense necessitat de fer un concurs, ha donat a T-Systems un important avantatge "administratiu", que sens dubte ha tingut una repercussió negativa en el cost i qualitat del servei.
- El fet que la prohibició de subcontractar més del 50% de l'import dels encàrrecs sigui de caràcter general, i no hi hagi limitació específica per encàrrec o per tipus d'encàrrec ha permès contractar a T-Systems serveis i/o productes que a la vegada eren, en gran part o en tot, subcontractats a tercers amb molt poc valor afegit, tant per la Generalitat com per T-Systems. Aquest fet ha provocat un fort augment, més fictici que real, del volum contractat en comparació amb el compromís econòmic contractual.



Som conscients d'aquestes deficiències i de la necessitat d'evitar-los en el futur.

6.2.2 El nou contracte de serveis informàtics

Durant aquest any 2004 el CTTI convocarà un nou concurs per a l'adjudicació dels serveis de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC).

Aquest nou concurs tindrà com objectius primordials la millora de la qualitat del servei, la disminució del seu cost i el desenvolupament del mercat del sector de les TIC. Per tot això les directius que s'han donat són:

- El conjunt dels serveis TIC es subdividirà en tants lots de serveis homogenis com tècnicament sigui possible i econòmicament interessant, de manera que cada lot pugui ser adjudicat a diferents proveïdors.
- Sempre i quan sigui tècnicament possible, per un mateix lot s'homologaran varis proveïdors de forma que per a cada encàrrec concret, dins del corresponent lot de serveis, sigui possible triar el proveïdor més adient de forma àgil.
- En el contracte es preveuran procediments dinàmics de revisió dels preus i de les noves tecnologies disponibles, mitjançant els corresponents estudis de mercat, per tal d'assegurar que en tot moment els serveis subministrats estiguin en línia amb els millors del mercat, tant pel que fa a la qualitat com al preu.
- Es procedirà a la creació d'un procés constant d'avaluació dels proveïdors, que s'anirà enriquint amb el temps i que pot considerar la possibilitat que un proveïdor perdi la categoria d'homologat.



6.2.3 Actuacions en relació al nou concurs de serveis informàtics

Aquest any 2004, una de les actuacions més importants del CTTI és el nou concurs per a l'adjudicació dels serveis TIC. En aquest sentit, ja s'estan realitzant dues actuacions.

1. Per una banda, un concurs per triar una empresa que:

- Assessorar al CTTI en l'elaboració del plec de condicions tècniques i econòmiques del futur concurs TIC.
- Col·laborar amb el CTTI en la realització del pla de transició en cas de canvi de proveïdor.

Aquest concurs ja ha estat convocat amb un preu màxim de licitació de 500.000 €, i en aquests moments estem en fase d'estudi de les 6 ofertes d'assessorament presentades, amb una previsió d'adjudicació per a la 1a quinzena del mes de maig.

2. D'altra banda, per tal de recollir tota la informació relativa a la preparació del concurs TIC, el CTTI ha posat en marxa 8 grups de treball formats per personal propi del CTTI, amb els objectius següents:

- Fer un inventari valorat de tots els serveis TIC que la Generalitat necessita.
- Agrupar els serveis en lots homogenis i els preus màxims de licitació.
- Definir els paràmetres de mesura de la qualitat del servei i els nivells de servei necessaris per a cada lot.
- Definir els paràmetres de mesura de l'ús del servei i els corresponents procediments de facturació.
- Recomanar en cada cas el nombre màxim de proveïdors homologats i els procediments de tria d'un proveïdor per a



cada encàrrec concret.

Finalment, volem dir que tenim planificada l'adjudicació del nou concurs TIC per al mes de novembre, per tal d'iniciar d'immediat el pla de transició dels serveis que com a resultat del concurs canviïn.

Tenim, doncs, aquí un exemple clar del canvi de tendència en el fet que el Centre recupera, en la preparació del concurs d'adjudicació dels serveis informàtics, el paper que li pertoca.

6.3 Com ho farem

El Centre de Telecomunicacions i Tecnologies d'Informació, com a empresa pública de la Generalitat de Catalunya, i tot l'equip humà que la composem com a professionals, aspirem a acomplir la Missió encomanada i els objectius del Centre sobre la base del que seran els nostres **VALORS** fonamentals, en els quals en aquest moment estem treballant, i dels què puc avançar la filosofia i el tarannà.

Un compromís ferm vers la missió del Centre i els objectius de la Generalitat de Catalunya. Treballant sempre amb esperit d'equip, compartint la informació i el resultat del treball amb tota l'organització. Creant àmbits de diàleg obert i debat constant. I comptant amb un equip de professionals emprenedors, amb iniciativa i dedicats a la seva feina, orientada a donar valor afegit i màxim servei. Posant especial sensibilitat vers les necessitats de la Generalitat i la societat catalana i com la innovació tecnològica hi pot ajudar.

En definitiva i, ja per concloure:

Cal que el Centre recuperi el paper que li pertoca com a eix principal de les tecnologies de la informació i comunicació dins la Generalitat.

Cal millorar el servei que els Departaments reben dels proveïdors, i en



la mesura del possible, reduir-ne el cost.

Cal optimitzar el servei que es presta al nostres únics clients, la Generalitat i la societat, i potenciar la difusió, el coneixement i la visió estratègica de les noves tecnologies.

Senyor president, il·lustres senyores i senyors diputats, gràcies per la seva paciència i atenció.