



Plec de Prescripcions Tècniques

Transformació Digital del Lloc de Treball amb Microsoft 365



Contingut

1 Resum executiu	4
2 Objectius	5
3 Implantació de les eines de col·laboració	7
3.1 Formació	8
3.2 Implementació	10
3.2.1 Microsoft Teams	10
3.2.2 Sharepoint Online	10
3.2.3 OneDrive	11
3.3 Gestió del canvi	11
4 Workshops Office 365. Escenaris de productivitat.	12
4.1 Tallers sobre la Suite de col·laboració d'Office 365	12
4.1.1 Sessió 1.- Introducció a Office 365, Outlook i Exchange Online	13
4.1.2 Sessió 2.- OneDrive i Sharepoint	14
4.1.3 Sessió 2.- Microsoft Teams - Comunicació	15
4.1.4 Sessió 4.- Microsoft Teams – Col·laboració	16
4.1.5 Sessió 5.- Microsoft OneNote i Planner	16
4.1.6 Sessió 4.- Power BIPro	17
4.2 Tallers per a l'administració d'Office 365 per a l'equip d'IT	18
4.2.1 Sessió 1.- Coneixement dels principals productes Suite Microsoft 365 (Part 1)	19
4.2.1 Sessió 2.- Coneixement dels principals productes Suite Microsoft 365 (Part 2)	19
4.2.3 Sessió 3.- Coneixement dels principals productes Suite Microsoft 365 (Part 3)	20
4.3 Tallers per a la governança i seguretat d'Office 365	20
4.3.1 Sessió 1.- Governança i Administració tècnica detallada de les diferents eines	20
4.3.2 Sessió 2.- Capacitació sobre les funcionalitats i possibilitats de Teams	21
4.3.3 Sessió 3.- Mecanismes de Seguretat en Microsoft 365	21
5 Serveis Gestionats per Office 365	22
5.1 Catàleg de serveis	22
5.2 Àmbit del servei	24



5.3	Detall dels serveis ofertats i abast.....	26
5.3.1	TechLead.....	26
5.3.2	Quadres de Comandament Operatiu (QCO)	26
5.3.3	Propostes de millora en productes ja desplegats.....	28
5.3.4	Gestió del Servei	29
5.3.5	Servei d'administració.....	30
5.3.6	Operacions M365	30
5.3.6.1	Incidències.....	31
5.3.6.1.1	Acord de nivell de servei d'incidències.....	32
5.3.6.1.2	Objectiu del nivell de servei d'incidències	32
5.3.6.2	Peticions de servei (IMAC)	32
5.3.6.2.1	Acord de nivell de servei per a peticions	33
5.3.6.2.2	Objectiu del nivell de servei per a peticions	33
5.3.6.3	Consultes	33
5.3.6.3.1	Acord de nivell de servei per a consultes.....	33
5.3.6.3.2	Objectiu del nivell de servei per a consultes	34
5.3.7	Newsletter de novetats en productes	34
5.3.8	Formacions	34
5.3.9	Propostes d'implantació de nous productes.....	35
5.3.10	Portal de formació on-line.....	35
5.3.11	Suport a desplegament.....	36
5.4	Disponibilitat del servei.....	36
6.1	Organització	36
6.1.1	Metodologia	38
6.2	Eines per a l'execució del servei	38
6.3	Requeriments tècnics per part de l'Ajuntament	39
6.4	Certificacions Microsoft.....	39
6.5	Durada del contracte	40
6.6	Memòria del projecte i documentació.....	40



1 Resum executiu

L'Ajuntament de Viladecans a conseqüència del seu procés de transformació digital dins de l'organització, desitja dur a terme la modernització del lloc de treball amb l'objectiu d'impulsar la productivitat, la innovació i la millora del model de treball actual aportant més flexibilitat, mobilitat, col·laboració amb empleats, col·laboradors, clients i proveïdors de l'entitat.

Les eines que ofereix la suite de Microsoft Office 365 implementades de manera progressiva, ens permetran una òptima gestió del canvi.

El projecte ha de contemplar una adequada adopció i gestió del canvi com a pilar fonamental en qualsevol tipus de transformació d'aquest tipus. Per tant, s'inclourà formació associada a les tecnologies implicades amb un enfocament pragmàtic als diferents col·lectius per tal que l'impacte del projecte minimitzi qualsevol tipus d'alteració en el dia a dia de l'empresa.



2 Objectius

Els objectius als quals el projecte ha de donar una solució són:

- Revisió de l'entorn d'administració d'Office 365 de l'Ajuntament de Viladecans.
S'ha de revisar l'actual entorn d'administració d'Office 365 per tal d'adequar-ho a les configuracions necessàries per al desplegament del projecte.
- Definició del pla de treball i calendari de formacions. S'ha de presentar una planificació amb detall de tasques i calendari per tot el procés de transformació digital del lloc de treball amb les eines d'Office 365. En aquesta fase s'ha de recopilar informació sobre l'organització i el seu organigrama, per així poder establir, conjuntament amb el Departament de Sistemes, l'estratègia d'implantació segons perfils d'usuaris, grups de treball i/o departaments.

Un cop identificada la metodologia d'implantació, es planificaran els grups de formació, es designaran les persones usuàries clau (key-users) dins de cadascun d'ells, que col·laborin en la gestió de la governança de manera sectorial i transversal a l'organització.

- Calendari d'implementació del projecte: Les següents fases del projecte s'hauran d'executar en un termini màxim de 6 mesos, tenint en compte les següents tasques i calendari previst, assignant els recursos necessaris.

		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
Cronograma previst Execució Projecte M365																									
Calendari de posada en marxa	Reunió Kick-Off i proposta calendari d'execució de projecte, formacions i recursos																								
	Revisió i adequació del l'entorn (Tenant) Microsoft 365 de l'Ajuntament																								
	Creació de la plataforma o canal de Teams destinat a la formació i acompanyament.																								
	EQUIP IT.- FORMACIÓ Eines O365 2 h. x 5 JORNADES FORMACIÓ Admin i Govern M365 4 h. x 6 JORNADES																								
	FORMACIÓ Power Bi Pro 2 h. x 2 JORNADES x 1 grup																								
	FORMACIÓ a tots els usuaris de 2 h. x 5 sessions x 35 grups																								
	Desplegament de les eines productives One Drive, Share Point i Teams																								
	Migració dades al núvol (OneDrive i Sharepoint), acompanyament, procedimentació, creació de Sites, etc...																								
	Implementació, Govern i Serveis Gestionats																								



- Tallers d'eines productives O365. Dins les primeres fases d'implantació del projecte i com a part de l'adopció de les eines productives de Microsoft, es duran a terme diferents tallers formatius sobre les plataformes Teams, OneDrive i Sharepoint Online per a tota l'organització.
- Tallers d'administració i govern d'O365. Es duran a terme diferents tallers formatius per a d'administració i govern d'Office365 a l'equip d'IT.
- Desplegament de les eines productives O365 – Teams, OneDrive i SharePoint Online. Després dels tallers, les principals eines col·laboratives d'Office 365 es desplegaran a tota l'organització utilitzant l'actual infraestructura de virtualització basada en Citrix (Xenapp).
- Migració de les unitats de xarxa personals i de grup a OneDrive i SharePoint Online. S'hauran de migrar les dades personals de l'usuari de la xarxa corporativa a OnDrive i les diferents unitats de xarxa per treball en grup, a SharePoint Online.
- Adopció del canvi. Durant el projecte es crearan diferents píndoles adoptives consensuades amb AJUNTAMENT DE VILADECANS en fase de disseny perquè els usuaris se sentin acompanyats durant l'execució del pilot.
- Recursos Formatius. Durant la implementació del projecte i l'execució del mateix en els diferents anys i pròrrogues, per a una bona adopció del canvi i formació contínua de tot el personal, es plantejaran recursos formatius que inclouran un Canal de Teams i/o plataforma específica, píndoles formatives de reforç de les eines actuals o per la incorporació i adopció correcte de noves.

Part d'aquests recursos s'hauran d'exportar a un entorn de formació, en format SCORM, dins la plataforma Moodle que RRHH posarà també a disposició de les persones usuàries de l'Ajuntament.

- Implementació, Govern i Serveis Gestionats: Durant la fase inicial d'implementació i execució del projecte en els següents anys, s'hauran d'implementar els serveis gestionats i la monitorització de tots els serveis de Microsoft Office365 per assegurar els seu correcte funcionament i seguretat de manera proactiva i reactiva. A més, es disposarà d'un servei d'incidències de nivell 2 i 3 per a resoldre incidències i dubtes que es puguin detectar des del servei TIC de l'ajuntament.



L'objectiu d'aquest serveis és el de garantir la seguretat i el correcte el funcionament de la suite de productes de Microsoft 365 a tota l'organització.

Els serveis gestionats s'ha d'entendre com un servei claus en ma, durant la vigència del contracte, que contempli pro activitat i reactivitat davant incidències i noves funcionalitats, gestió de la demanda de noves funcionalitats o productes, acompanyament i formació continua en el govern i seguretat de M365, tant a l'equip IT com a la resta d'usuaris del servei.

3 Implantació de les eines de col·laboració

Com a fase prèvia, es revisarà la configuració del Tenant i de les aplicacions Microsoft Teams, OneDrive i Sharepoint en l'actual infraestructura Citrix XenApp de l'AJUNTAMENT DE VILADECANS per validar que les eines funcionen correctament en aquest entorn.

La implantació de la Suite d'eines d'Office 365 ha de contemplar les següents fases, que permetran de la manera més transparent possible, el canvi a un model de col·laboració al núvol més intuïtiu i eficient.

- Formació
- Implementació
- Gestió del canvi
- Serveis Gestionats

D'aquesta manera, es disposarà del coneixement necessari per a la implementació òptima, amb l'acompanyament del departament de TI i l'empresa adjudicatària.

A més, per assegurar una bona gestió del canvi, es defineixen diferents perfils d'usuari dins l'organització, que es treballaran en paral·lel en les diferents fases esmentades:

- EQUIP D'IT
- PILOT DE 150 USUARIS
- EQUIP POLÍTIC I DIRECTIU
- RESTA DE L'ORGANITZACIÓ ORGANITZADA PER DEPARTAMENTS



3.1 Formació

EQUIP D'IT:

L'equip de Sistemes d'Informació ha de disposar de la mateixa formació i informació que s'impartirà a la resta de personal de l'Ajuntament. Rebre-la abans que la resta de l'organització permetrà poder donar un suport de qualitat al les persones usuàries. Per tant, s'ha de contemplar la següent formació, una de general i d'altre més específica.

Cinc sessions online tipus taller en les quals es mostraran les funcionalitats més genèriques i orientades a la col·laboració i com s'integren amb la resta de l'entorn productiu. Es a dir, les mateixes que s'impartiran als usuaris, detalla a l'apartat 4.1, dins la secció 4 *Workshops Office 365*, per així estar alineats amb la formació que rebran:

- Sessió 1. Introducció a Office 365, Outlook i Exchange Online
- Sessió 2. Microsoft OneDrive i Sharepoint
- Sessió 3. Microsoft Teams (Comunicació)
- Sessió 4. Microsoft Teams (Col·laboració)
- Sessió 5. Microsoft OneNote i Planner

Seguidament, l'equip d'IT també rebrà altre formació més específica que es detalla a l'apartat 4.2 dins la secció 4 *Workshops Office 365*.

- Sessió 1. Coneixement dels principals productes que conformen la Suite Microsoft 365 (Part 1)
- Sessió 2. Coneixement dels principals productes que conformen la Suite Microsoft 365 (Part 2)
- Sessió 3. Coneixement dels principals productes que conformen la Suite Microsoft 365 (Part 3)
- Sessió 4 Governança i Administració tècnica detallada de les diferents eines
- Sessió 5 Capacitació sobre les funcionalitats i possibilitats de Teams
- Sessió 6 Meanismes de Seguretat en Microsoft 365

Un cop rebudes les tres sessions de formació genèriques per part de l'equip d'IT, en paral·lel a la formació més específica, es començarà a formar a la resta de l'organització. Es designarà un formador per a cadascú dels següents perfils, per tal que les eines bàsiques es comencin a utilitzar de manera generalitzada el més aviat possible.



PILOT DE 150 USUARIS:

Actualment, l'ajuntament de Viladecans te constituïts uns Comitès Directius que impulsen diferents projectes innovadors de manera transversal a l'organització. Aquests es troben dividits en 4 grups principals i formats per aproximadament 150 persones en total, que ja utilitzen diferents Sites de SharePoint. Per tant, trobem adient començar amb un pilot amb aquests grups d'usuaris, per iniciar l'adopció de tecnologies i així, en fase inicial, el personal tècnic del Departament de Sistemes de l'Ajuntament, podrà al mateix temps, certificar el correcte funcionament de les eines i del seu govern.

A més, hi ha altres departaments que treballen de manera transversal, com Recursos Humans i Comunicació, que també requeriran unes configuracions de Canal de Teams, etc... per tal de publicar a tota l'organització, de manera instantània i eficient, diferent informació rellevant per a tots els col·lectius que foment part de l'Ajuntament.

Per aquest pilot d'usuaris, s'hauran de crear les configuracions necessàries a Teams, SharePoint i OneDrive de manera que es continuï col·laborant però traient profit a totes les funcionalitats que proporciona la interacció de les eines de col·laboració.

S'impartiran les cinc sessions online, especificades a l'apartat 4 *Workshops Office 365*, sobre la Suite de col·laboració d'Office 365 amb Microsoft Teams, OneDrive i Sharepoint Online i altres eines, en les quals es mostraran les funcionalitats de la plataforma i com s'integren amb la resta de l'entorn productiu.

EQUIP POLÍTIC I DIRECTIU:

La implantació i alineació d'aquest nou sistema de col·laboració a l'equip directiu, polític, i de les persones que gestionen les seves agendes i correus, serà clau per l'adopció del canvi a tota l'organització.

Per tant, s'impartiran les cinc sessions online, especificades a l'apartat 4 *Workshops Office 365*, sobre la Suite de col·laboració d'Office 365 amb Microsoft Teams, OneDrive i Sharepoint Online i altres eines, en les quals es mostraran les funcionalitats de la plataforma i com s'integren amb la resta de l'entorn productiu.

RESTA DE L'ORGANITZACIÓ:

S'impartiran les cinc sessions online, especificades a l'apartat 4 *Workshops Office 365*, sobre la Suite de col·laboració d'Office 365 amb Microsoft Teams, OneDrive i Sharepoint Online i altres



eines, en les quals es mostraran les funcionalitats de la plataforma i com s'integren amb la resta de l'entorn productiu.

Aquestes formacions es plantejaran per Departament per així definir entre tots la manera de treballar amb les noves eines, nomenclatures, key users per a la gestió del Site i Canals de Teams, i altres consideracions que afectin al conjunt.

En el cas que el departament superi el número màxim d'usuaris per sessió, establert en 15 persones, es faran diferents grups per així garantir una formació eficient.

3.2 Implementació

Un cop rebuda la formació, o fins i tot, en fase de formació, s'implementarà a cada perfil o/i departament en paral·lel, les eines col·laboratives bàsiques següents:

- Microsoft Teams
- Microsoft SharePoint
- Microsoft OnDrive

3.2.1 Microsoft Teams

Es durà a terme la revisió i posada en marxa dels serveis de Teams (verificant i revisant el que actualment es troba en producció) amb la creació d'un sistema de treball departamental basat en canals.

3.2.2 Sharepoint Online

Mitjançant la configuració a cada departament de Microsoft Sharepoint Online, es proporcionarà una solució centralitzada de gestió documental i col·laboració accessible des de qualsevol dispositiu utilitzant només les credencials de l'Office 365. Es podrà treballar offline / online amb seguretat d'accés en funció de la funció d'usuari.

Pel que fa a l'experiència d'usuari, a través de l'inquilí d'Office 365 s'accedirà al portal únic que tindrà una vista senzilla i amb un Look & Feel alineat amb l'organització. Aquest portal també es podrà veure des del canal Microsoft Teams com l'únic punt de col·laboració / compartició i comunicació amb la resta d'empleats / proveïdors / clients.



Pel que fa a Sharepoint Online, es durà a terme la inicialització bàsica del lloc principal de cada departament, en el qual es realitzaran les següents tasques:

- ✓ Reunió de kickoff i requisits bàsics.
- ✓ Look & Feel alineat amb l'organització i logotip.
- ✓ Configuració dels següents elements dins del lloc principal:
 - 5 Biblioteques
 - 1 Calendari
 - 1 Wiki
 - 1 Notícies
- ✓ Exportar la informació actual des Sites a canals de Teams. Es tracta d'un Site amb contingut estàtic de compartició d'informació dels diferents projectes.

Una vegada ja es disposi del Site principal, abans de pujar la informació que actualment es troba en unitats locals de xarxa, correspondrà a cada departament reorganitzar, depurar i eliminar la informació no necessària. D'aquesta manera es podrà disposar de tota la informació de col·laboració, d'una manera organitzada, al núvol de Microsoft.

Per aquest propòsit, en fase de formació, es designarà un o dos usuaris clau de cada departament, que realitzin la gestió i governança bàsica del Site i acompanyi en el procés de migració de la informació departamental al núvol.

3.2.3 OneDrive

Definir les diferents casuístiques sobre la utilització de OneDrive com a espai personal. Repàs de les diferents opcions a l'hora de sincronitzar la informació amb el núvol.

S'haurà de migrar a cada usuari, la informació de la seva unitat de xarxa personal H:, al seu nou espai de OneDrive ubicat al núvol.

3.3 Gestió del canvi

En projectes d'aquestes característiques, un dels punts més crítics, rellevants i importants per tal de garantir l'èxit i la satisfacció de l'organització, minimitzant el risc, és la Gestió i formació del canvi.

La Gestió del Canvi és fonamental en aquest projecte per combatre la resistència que poden tenir els usuaris com a conseqüència del canvi en l'adaptació a noves eines tecnològiques o formes de treballar. És per aquest motiu, que tant els workshops de formació com l'acompanyament en la implementació, estan orientats en facilitar-ho.



4 Workshops Office 365. Escenaris de productivitat.

En aquest cas concret, l'adjudicatari es centrarà en la part formativa basada en escenaris de productivitat, tant per l'usuari final com per a l'equip d'IT de l'Ajuntament de Viladecans.

4.1 Tallers sobre la Suite de col·laboració d'Office 365

Les sessions de formació i treball a realitzar, que s'especifiquen a continuació, han d'acomplir els següents objectius:

- Posar en context la necessitat d'avançar cap a la transformació digital del lloc de treball a partir de cinc àrees: Comunicació i col·laboració, aplicacions empresarials, emmagatzematge i gestió documental, dispositius i mobilitat, i seguretat basada en la identitat.
- Presentar a l'usuari la suite Office 365, a través d'un recorregut per totes les seves aplicacions i serveis, donant resposta a les necessitats de comunicació, col·laboració, emmagatzematge, seguretat i administració.
- Proporcionar a l'usuari la formació necessària per possibilitar el desenvolupament dels seus processos. S'ha de descriure i provar escenaris funcionals d'aplicació a l'Àmbit Organitzatiu del Client, segmentats per rols i objectius.
- Els escenaris de formació es descriuran d'acord amb la següent agrupació: Col·laboració i mobilitat, productivitat i conciliació, anàlisi i lideratge.

S'han de realitzar les següents sessions remotes a tota l'organització, segons els perfils definits anteriorment, en grups d'entre 12 i 15 persones com a màxim, amb un càlcul aproximat de 550 persones usuàries en total.

A continuació es detalla el contingut de les cinc sessions genèriques i posteriorment, les específiques per a l'equip d'IT.



4.1.1 Sessió 1.- Introducció a Office 365, Outlook i Exchange Online

Durada. 2 hores

Objectius: Introducció a Office 365 i formació de Exchange per a millorar la productivitat i ús del correu per a l'empleat.

CONTINGUT

Introducció a Office 365

Principals característiques d'Office 365

Avantatges d'Office 365

Pàgina principal d'Office 365

Menús de l'eina d'Office 365

- Personalització de menús
- Inici i tancament de sessió

Configuració de l'entorn d'usuari en Office 365

- Aplicacions d'office 2016
- Opcions regionals
- Canvi de password

Eines addicionals de Microsoft 365

Outlook & Exchange En línia

Introducció al sistema de Outlook

Outlook Web Application (OWA) vs. Outlook client vs. Outlook Mòbil

Gestió del correu

- Enviament de missatges. Campos DE i CCO
- Llibretes d'adreces

Contactes

- Contactes globals
- Contactes personals
- Importació de contactes

Calendari



- Creació de diversos calendaris
- Compartició de calendaris
- Convocatòria de reunions
- Usar l'Assistent per a programació i cercador de sales de reunions d'Outlook

Tasques

Integració de Outlook amb Teams

4.1.2 Sessió 2.- OneDrive i Sharepoint

Durada. 2 hores

Objectius: Formació Teams i OnDrive com a eines de col·laboració Office 365

CONTINGUT

OneDrive

Es descriurà com usar OneDrive, com treballar amb documents, compartir-los amb altres usuaris i utilitzar les opcions de sincronització.

Introducció a OneDrive

Afegir documents a OneDrive

Compartir documents o Carpetes en OneDrive

Col·laboració en Documents

Sincronitzar el teu OneDrive en el teu ordinador

Solucionar problemes de sincronització en OneDrive

SharePoint

Els nostres arxius per al treball col·laboratiu en el núvol.

L'ús compartit i els permisos

Biblioteques i Documents

Dades i Llistes

Gestió de versions

Pàgines i Llocs col·laboratius. Els llocs de comunicació.



4.1.3 Sessió 3.- Microsoft Teams - Comunicació

Durada. 2 hores

Objectius: Formació Microsoft Teams com a eina de comunicació.

CONTINGUT

Què és Microsoft Teams

Conceptes bàsics: Teams , canals i converses

Treballant amb Teams i Canals

Gestió de Membres

Reunions i trucades

Reunions efectives en línia

Gestió de notificacions

Gestió de fitxers

Apps, connectors i serveis.

Ús de Bots

Gestió de Pestanyes.

Integració amb Microsoft Planner i OneNote



4.1.4 Sessió 4.- Microsoft Teams – Col·laboració

Durada. 2 hores

Objectius: Formació Microsoft Teams com a eina de Col·laboració

CONTINGUT

Treballant amb Teams i Canals

Reunions efectives en línia

Gestió de fitxers

Apps, connectors i serveis.

Ús de Bots

Gestió de Pestanyes.

Integració amb Microsoft Planner i OneNote

4.1.5 Sessió 5.- Microsoft OneNote i Planner

Durada. 2 hores

Objectius: Formació OneNote i Planner per maximitzar la productivitat i integració amb Teams.

CONTINGUT

OneNote

Navegar per la interfície de OneNote

Seccions, grups de seccions, pàgines i subpàgines

Organització, cerca i localització d'informació en un bloc de notes de OneNote

Inserir continguts en les pàgines

Integració amb la resta d'apps de MS Office

Configuració de la pàgina



Ús de plantilles de pàgina
Les eines de OneNote Treball amb etiquetes
L'eina Buscar

Planner

Introducció
Descripció de Planner
Components
Descripció de Components
Definició completa del pla de treball
Generar un pla de treball
Seguiment
Control d'avanç de tasques
Assignar tasques a membres de l'equip
Realitzar el seguiment de les tasques
Integració amb altres aplicacions

4.1.6 Sessió 6.- Power BIPro

Durada. 2 hores en dues jornades per a un grup de màxim 25 persones.

Objectius: Formació Nivel I sobre Power BIPro per a la realització de Quadres de Comandament i Reporting dels KPI rellevants per al negoci o àrea de negoci.

CONTINGUT

Com aprofitar tota la interfície de Power BI Desktop. Quins són els principals avantatges en la utilització.

Com connectar-nos a dades de diferents orígens: SQL, Excel, Web, CSV, TEXT.

Com crear models de dades relacionals de forma professional.



Com treballar amb dades reals i comprovar amb quina facilitat es poden analitzar dades que provenen de diferents taules.

Com transformar i netejar les bases de dades abans de generar els nostres informes.

Com unir taules tant per files com per columnes.

Com aprofundir en l'anàlisi generant noves mètriques mitjançant la iniciació al llenguatge DAX, amb columnes calculades i mesures. Com distingir quan fer servir unes o altres.

Com desenvolupar visualitzacions i donar-los formats per crear informes impactants, des de les clàssiques com un gràfic pie-chart fins a gràfics de doble eix, cards o segmentacions, etc.

Com crear Quadres de Comandament i Reporting dels KPI rellevants per al negoci o àrea de negoci.

4.2 Tallers per a l'administració d'Office 365 per a l'equip d'IT

A més, per l'equip d'IT, amb l'objectiu que es coneguin a fons les noves eines de productivitat i la Suite d'administració d'Office 365, s'han de realitzar els següents tallers pràctics i/o presencials.

Les sessions de formació i treball a realitzar, que s'especifiquen a continuació, han d'acomplir els següents objectius:

- Presentar als administradors del Sistema Informàtic de l'Ajuntament de Viladecans els principals productes i eines dins la Suite d'administració d'Office 365.
- Formar en l'administració d'aquestes eines amb l'objectiu que es disposi del coneixement per mantenir, securitzar i administrar-les amb total autonomia.

S'han de realitzar les següents sessions per a un grup d'aproximadament 8 persones.



4.2.1 Sessió 1.- Coneixement dels principals productes Suite Microsoft 365 (Part 1)

Durada. 4 hores

Objectius: Disposar del coneixement necessari per a l'administració d'Office 365

CONTINGUT

Que és Office 365

Suite Cloud, eines de mobilitat, compartir i col·laborar, Seguretat

Portal d'Office 365

Portal d'accés d'usuari únic

Dashboard, instal·lació d'aplicacions.

Administració de OnDrive, Sharepoint i Teams

Coneixement de les eines a nivell d'administrador

4.2.1 Sessió 2.- Coneixement dels principals productes Suite Microsoft 365 (Part 2)

Durada. 4 hores

Objectius: Disposar del coneixement necessari per a l'administració d'Office 365

CONTINGUT

Coneixement i Administració de OneNote, Planner, Forms, Yammer

Coneixement de les eines a nivell d'administrador



4.2.3 Sessió 3.- Coneixement dels principals productes Suite Microsoft 365 (Part 3)

Durada. 4 hores

Objectius: Disposar del coneixement necessari per a l'administració d'Office 365

CONTINGUT

Coneixement i Administració de PowerBI, Flow i Power Apps

Coneixement de les eines a nivell d'administrador

4.3 Tallers per a la governança i seguretat d'Office 365

Es requereixen altres sessions tècniques a l'equip d'IT sobre Governança d'Office365 i Seguretat per a un creixement i gestió ordenada, administrable i segura.

4.3.1 Sessió 1.- Governança i Administració tècnica detallada de les diferents eines

Durada. 4 hores

CONTINGUT

- Governança d'Office 365 (llicènciament, directives, grups,...)
- Governança de Teams (polítiques, directives, accésos a convidats externs, rols,..)
- Governança de SharePoint
- Governança de OnDrive



4.3.2 Sessió 2.- Capacitació sobre les funcionalitats i possibilitats de Teams

Durada. 4 hores

CONTINGUT

- Introducció, estructura, equips i canals, Xat, trucades, aplicacions i serveis...

4.3.3 Sessió 3.- Mecanismes de Seguretat en Microsoft 365

Durada. 4 hores

CONTINGUT

- Identitat i accessos amb Azure Information Protection (AIP), MFA, Accés Condicional.
- Protecció de la informació amb AIP, Office 365 DLP, retenció i esborrat, eDiscovery
- Thread Protection, Security Management. Centre de seguretat i compliment, Office 365 ATP, Microsoft Cloud App Security.



5 Serveis Gestionats per Office 365

El model de treball de gestió del servei per al lloc de treball del Client, ha de respondre afirmativament a les necessites dels sistemes i usuaris en temps i qualitat de serveis.

Aquest servei començarà a aplicar-se durant tot el cicle del projecte per tal d'assegurar el correcte desenvolupament del servei.

5.1 Catàleg de serveis

Els serveis per a la gestió íntegra de totes les funcionalitats d'Office 365 ha d'incloure el següent catàleg de serveis segons els següent apartats:

Govern del servei

- Responsable tècnic del servei (TechLead)
 - El seu rol haurà de realitzar els Quadres de Comandament Operatius (QCO), amb les propostes de millora sobre l'actual infraestructura i nous projectes.
- Quadres de Comandament Operatius (QCO)
 - Els QCO han de ser l'entorn a on es podran visualitzar els indicadors de servei sobre la Suite d'Office365 instal·lada en el servei gestionat.
- Propostes de millora
 - El Tech Lead serà la persona responsable de liderar les propostes de millora sobre productes desplegats.



Gestió i Administració

- Gestió del servei: Assignació d'un Service Manager per part de l'empresa adjudicatària, que serà l'encarregat de:
 - Definir, generar, compartir i mantenir els processos de gestió del servei particulars de l'Ajuntament de Viladecans.
 - Generar i mantenir taules RACI, per així poder identificar quines són les responsabilitats que té tothom en la execució de les diferents tasques.
 - Fer el seguiment del servei en matèries de SLA lliurant informes periòdics de seguiment.
 - Proposar millores en matèria de gestió del servei (no en matèria tecnològica).
- Gestió de l'administració: Gestió administrativa pròpia del portal de M365, amb l'objectiu d'habilitar-ne l'ús.

Suport i operacions

- Gestió d'operacions: Gestió de totes les sol·licituds de servei dins un abast definit de tecnologies de M365. Des d'aquest servei s'atendran les incidències, peticions i consultes dins l'abast definit.

Adopció de nous productes

- Webinars de formació: Per a productes nous, un cop es finalitzi la implantació del projecte, es planificaran webinars per a la formació continua, oberta a totes les persones usuàries de l'Ajuntament de Viladecans. S'han de comptabilitzar, com a màxim, un total de 4 a l'any, amb una durada mínima de 2 hores i màxima de 4 hores.



- Newsletter amb novetats en productes: Enviament mensual d'un correu electrònic als principals contactes del client amb novetats destacables a M365.
- Propostes per a la implantació de nous productes: El TechLead serà l'encarregat de proposar al client propostes sobre nous productes que tinguin un clar benefici sobre el Servei Gestionat. La implantació d'aquests no ha de suposar cap cost addicional. La formació, si és necessària, es podrà implantar mitjançant les 4 jornades anuals previstes. A més, es rebrà suport sobre aquest nou producte dins la família M365 per el període del contracte dels serveis gestionats sense cost addicional.

Formació

Portal de formació: El portal de formació serà el canal que els usuaris del Servei Gestionat tindran accés als continguts formatius sobre la Suite d'Office 365 instal·lada al client. Les formacions que es facin en format vídeo es pujaran a aquest canal per tal que es puguin tornar a consultar. A més, alguns continguts formatius s'hauran d'exportar a un format que es definirà, amb l'objectiu de publicar-los també al portal de RRHH desenvolupat amb Moodle.

5.2 Àmbit del servei

Aquest contracte té com a àmbit la prestació del servei Gestionat a Microsoft 365.

Aquest es configurarà com un suport de nivell 2. No s'haurà d'atendre, per mitjà del mateix, usuaris finals. Si s'atendrà responsables de TI, tècnics de Service Desk del client o externs, responsables de suport o similars. Sempre hi haurà un nombre definit d'interlocutors per part del client.

El servei abastarà tot el que es pugui gestionar o modificar amb l'accés a la subscripció i el portal de M365, si sigui al portal de M365 com els elements On Premise que tinguin afectació amb el servei, com per exemple, el servidor AD Connect.

També s'hauran de contemplar consultes per part d'IT relacionades amb equips o usuaris amb problemes relacionats amb els productes que configuren l'àmbit de servei definits a continuació.



En relació la implementació massiva d'una funcionalitat o configuració, l'adjudicatari acompanyarà al pilot amb una persona o dispositiu, es procedimentarà, i l'equip d'IT de l'ajuntament realitzarà la resta del desplegament.

Llistat inicial de productes dins de l'Àmbit del servei:

Azure Active Directory

Multiple Factor Authentication (MFA)

Intune, MDM, MAM

Bitlocker

Self Service Password Recovery (SSPR)

Microsoft Information Protection (MIP)

Exchange Online

One Drive

SharePoint Online

Teams

Delve

Yammer

One Note

Planner

To Do

A banda d'aquests llistat de productes de la taula anterior, entenent que la Suite de productes d'Office 365 de Microsoft és molt canviant i que constantment van afegint o modificant funcionalitats, els serveis gestionats hauran de respondre a la totalitat d'elles, per així, poder aprofitar les diferents funcionalitats i opcions de seguretat al màxim.

S'haurà de proposar i implementar les configuracions dels diferents productes tenint en compte la seguretat transversal entre tots ells.



5.3 Detall dels serveis ofertats i abast

El rols del TechLead i del Service Delivery manager han de permetre un seguiment exhaustiu i de qualitat del contracte, vetllant en tot moment per l'evolució tecnològica del Servei Gestionat d'Office 365 i l'aplicació de la millora contínua. Mitjançant els QCO on quedaran reflectits els KPI's (indicadors), disposarem d'informació gràfica que ens permetrà detectar fàcilment variacions en el servei i el grau de compliment dels objectius proposats.

5.3.1 TechLead

Al servei d'Office 365 es contempla un rol de TechLead per a l'evolució tecnològica dins del Servei Gestionat d'Office 365. Aquest Rol serà present a les reunions de seguiment conjuntament amb el Service Delivery Manager per explicar les propostes de millora.

La dedicació del TechLead al Servei Gestionat d'Office 365 serà 1 sessió mensual conjunta amb el Service Delivery Manager.

El Quadre de Comandament Operatiu haurà d'estar disponible en línia de manera contínua i actualitzada segons les noves dades recollides als serveis de Microsoft 365 amb format PowerBi, i PowerPoint com a informe executiu.

A les reunions hauran de presentar la següent informació:

- El Quadre de Comandament Operatiu, que mostrarà els KPI's (indicadors) dels serveis contractats de la Suite d'Office 365 al contracte de Servei.
- Document de totes aquelles propostes o accions de millora sobre el servei en base a una solució proposada, benefici per al negoci i/o Dept. TI, una estimació d'hores/cost i els requeriments necessaris per part del client sobre una Infraestructura o llicenciamnt adicional si fos necessari.

5.3.2 Quadres de Comandament Operatius (QCO)

Amb els Quadres de Comandament Operatius es realitzarà el seguiment del SSGG en tot moment per poder donar la informació al client dels aspectes clau següents:

- Model d'Office 365 actualitzat. En ser un servei viu, des del Servei Gestionat s'informarà i actuarà sobre les millores dels serveis actuals/nous per obtenir el màxim benefici al client.
-



- Serveis Office 365 alineats amb Negoci. Des del Servei Gestionat, amb els informes executius, s'informarà als responsables dels diferents departaments de l'estratègia necessària per poder alinear els serveis de l'Office 365 amb els requeriments de les diferents àrees de negoci.
- Model d'Escalat. El Servei Gestionat a través del QCO aportarà un model d'alertes dels serveis d'Office 365 perquè en tot moment es pugui intervenir des del Nivell 1 i el Nivell 2 de forma coordinada i proactiva. Aquestes alertes seran enviades al Nivell 1 de forma automàtica a la vegada que s'hauran de resoldre l'abans possible pels serveis Gestionats sempre tenint en compte la criticitat del servei i el SLA definit.
- Mensualment se celebraran les reunions executives per al seguiment del Servei Gestionat mitjançant els Quadres de Comandament Operatius (QCO's) que s'aporten al Servei. Addicionalment al Service Manager, a les reunions executives s'incorporarà el TechLead.
- Indicadors (KPI's) de MO: El Quadre de Comandament es basarà en els indicadors segons la suite d'Office 365 que el client disposi, a continuació es detallen els indicadors que tindrà inicialment el QCO de l'Office 365.

Indicador (KPI)	Entitat	Govern	Servei	Dispositius
Estat salut servei			x	
Alertes 0365 (alertes, MCAS, etc.)			x	
Estat us dels serveis			x	
Productivitat			x	
Número de Videotrucades	x			
Nous usuari i grups		x		
Grups Orfes		x		
Utilització de llicències	x			
Usuaris llicenciats x tipus	x			
Usuaris no llicenciats	x			
Millora emissió CO2 (xat vs correus electrònics)	x			
Usuaris denegats inici sessió	x			
Usuaris eliminats en les darreres hores	x			
Usuaris utilitzant el "never expiring"	x			
Grups buits		x		



Grups públics vs grups privats		x		
Espai ocupat per aplicació	x			
Usuaris externs	x			
Inici sessió per aplicació	x			
MFA per usuari	x			
Usuaris en risc	x			
Bitlocker x dispositiu				x
Usuaris amb MCA	x			
Dispositius gestionats per Intune	x			
Peticions SSPR	x			

Durant tota la vigència del contracte, ja sigui en el procés d'implantació, migració de dades o ja en fase de serveis gestionats, es podran crear nous indicadors o modificar els existents per al seguiment de les diferents fases del projecte.

A més, s'haurà d'elaborar un quadre de comandament d'activitat en Power BI per a la gestió i seguiment del servei d'implantació i explotació de M365.

5.3.3 Propostes de millora en productes ja desplegats

La funció del TechLead correspon a totes aquelles millores i/o propostes sobre l'entorn actual del Servei Gestionat a Office 365.

Es detallarà una proposta per cadascuna de les millores detectades sobre productes ja desplegats degut a nous requeriments del Servei o novetats sobre els serveis de l'Office 365.

Cada proposta inclourà el plantejament sobre cada fase metodològica de projectes, així com el detall dels beneficis sobre els productes ja desplegats. Si la implantació requereix un cost addicional en esforç, serà assumit per l'adjudicatari. En cas que hi hagi cost en llicències del nou Servei d'Office 365, serà assumit per l'Ajuntament.



5.3.4 Gestió del Servei

El servei de gestió és un punt clau al servei gestionat. Gràcies a ell, s'apliquen els principis de millora continua basats en ITIL, garantint que és un servei viu, canviant i que s'adapta a les necessitats de negoci de l'Ajuntament.

S'assignarà un Service Manager que tindrà com a responsabilitats:

- Comprendre el negoci de l'Ajuntament de Viladecans.
- Alinear el servei i els seus processos amb els objectius de negoci.
- Revisar de forma periòdica la qualitat del servei ofert pel Servei gestionat M365.
- Elaboració d'informes d'estat, rendiment i evolució del servei mensualment.
- Definir i garantir el manteniment dels processos i procediments associats a l'operació del servei.
- Participació amb l'equip de responsables de servei de l'Ajuntament al seguiment, evolució i desenvolupament dels treballs realitzats si cal.
- Proposar punts de millora a nivell de processos mensualment.

Les reunions de seguiment es faran amb una periodicitat mínima mensual.

Aquestes reunions es coordinaran conjuntament amb el servei de TechLead, amb l'objectiu que, en una sola reunió, el client pugui comprovar tant els aspectes relatius a la gestió del servei com els aspectes tecnològics, ja sigui en matèria de manteniment o innovació. D'aquesta manera, ens garantim que tots els components del servei estiguin coordinats i alineats.

En aquestes reunions, el Service Manager presentarà un informe de seguiment del servei mensual, on es mostrarà el volum de sol·licituds de servei al darrer mes, percentatge de compliment d'ANS, detall de les sol·licituds que no han complert l'ANS, accions correctives, etc.

Després d'aquesta reunió de seguiment, es farà una acta de reunió per part del Service Manager, on quedaran recollits els assistents, els punts importants a comentar, així com tasques pendents de realitzar per part de l'adjudicatari o de l'equip de Sistemes de l'Ajuntament.

Aquest servei inclou la fase de transició a l'inici del servei. Mitjançant reunions amb els usuaris clau per part del client, i juntament amb el TechLead del servei de Govern d'Azure, s'establiran els processos, taules RACI, mecanismes, accessos i autoritzacions necessàries per poder executar el servei amb la flexibilitat, professionalitat i els requeriments que traslladi el client.



La fase de transició finalitzarà quan el Service Manager consideri que té tota la informació necessària per executar el servei, mitjançant una acta de tancament de fase signada per ambdues parts. S'estima que aquesta fase pot durar dues jornades (16 hores) aproximadament en esforç total.

El servei d'operacions no es pot arrancar fins que la fase de transició estigui finalitzada.

5.3.5 Servei d'administració

Microsoft 365 és una plataforma canviant, que pateix múltiples canvis negoci dels clients que fan ús de la plataforma.

Aquest servei ha de proporcionar la l'administració i monitorització proactiva de la plataforma, i peticions de canvis a l'àmbit administratiu com, per exemple:

- Facturació
- Usuaris
- Accessos al portal
- Detall dels consums facturats

5.3.6 Operacions M365

S'hi inclouen les incidències, peticions i consultes dins de l'àmbit definit prèviament.

L'abast es divideix en dues parts:

Suport de nivell 2 de Microsoft 365

Abast:

- Totes les incidències, peticions o consultes que tinguin com a afectació l'extrem al núvol que subministra Microsoft. Tenint en compte la llista de productes definida anteriorment, al l'apartat Àmbit del servei del present contracte.



Suport de nivell 2 al lloc de treball

Abast:

- Garantir la correcta sincronització dels productes instal·lats en local de la suite de M365 amb el servei al núvol.

Fora d'abast:

- Problemes o dubtes amb el seu ús a nivell ofimàtic. Per exemple, fórmules, macros o taules dinàmiques a Excel, creació de bases de dades a Access, correspondències en Word, incrustació de vídeos PowerPoint, etc. són consultes que no estaran suportades.
- Problemes entre perifèrics i el programari, com ara problemes de configuració de so, micròfon, càmera web o altres similars.

5.3.6.1 Incidències

El servei de suport a incidències consisteix en el suport tècnic especialitzat davant l'ocurrència d' incidents a la plataforma M365 gestionada en aquest contracte, i sempre dins de l'àmbit i l'abast definits prèviament.

Es defineix incident com: "interrupció no planificada d'un servei IT, o reducció en la qualitat d'un servei, o bé fallida en un element de configuració, fins i tot, en el cas que encara no hagi afectat el servei".

Davant la recepció de l'avís d'incident, bé per part del Departament de Sistemes de l'Ajuntament (DSI), o bé pels sistemes de monitoratge si n'hi ha, hi haurà un primer intent de resolució remota. En cas de no poder resoldre's el cas pels enginyers del SCS, s'escalarà el cas a Microsoft, quedant el SLA de servei pausat, i sotmetent-se aquests als què l'Ajuntament tingui contractats amb Microsoft.

En el marc del servei de Suport a M365, i en el cas particular d'un incident, l'adjudicatari aplicarà el concepte d'esforç continuat, el que significa que una vegada ha notificat un incident, i s'han començat els treballs per a la seva resolució, aquests no s'interrompen, encara que se sobrepassin els límits marcats a l'horari de servei i inclou totes les accions necessàries fins a la completa restauració del servei.

No hi ha limitació en el nombre d'incidències gestionades per part del SCS al present contracte.



5.3.6.1.1 Acord de nivell de servei d'incidències

Prioritat	Ressolució	Temps de resposta
Molt alta	Problema que afecta a tots els processos de negoci, impedit el desenvolupament en la seva totalitat	< 1 hora
Alta	Problema que afecta a un procés de negoci en la seva totalitat	< 4 hores
Mitjana	Problema que afecta parcialment a un proes de negoci, però no impedeix el seu desenvolupament	< 24 hores
Baixa	Problema que no afecta a l'activitat de negoci principal. No requereix una atenció immediata o implica una programació prèvia.	< 48 hores

5.3.6.1.2 Objectiu del nivell de servei d'incidències

Es compliran la taula d'Acord de nivell de servei en un 90% dels casos.

5.3.6.2 Peticions de servei (IMAC)

Es considera una petició qualsevol Instal·lació, Moviment, Agregació o Canvi dins l'abast del present contracte.

Amb l'objectiu d'emprendre aquelles operacions sobre M365 que no siguin incidències, s'activarà el servei de Peticions.

Aquest servei consisteix a assignar les peticions a un perfil tècnic competent per poder emprendre la sol·licitud de servei amb les màximes garanties.



No hi ha una limitació al nombre de peticions realitzades pel client.

Per a aquelles peticions que superin l'estimació de 4 hores de treball, degut a la complexitat o volum d'esforç es realitzarà una petició d'un projecte amb planificació, abast i esforç acotat.

5.3.6.2.1 Acord de nivell de servei per a peticions

El Servei d'IMAC té com a objectiu donar resposta a les peticions del Servei en menys de 48 hores laborals.

No s'hi aplica temps de resolució a les peticions.

Per a aquelles peticions amb planificació inicial (programació de tasques) sempre s'hauran de sol·licitar amb un temps no inferior a 48 hores, i no se'ls aplicarà temps de resposta.

5.3.6.2.2 Objectiu del nivell de servei per a peticions

L'objectiu marcat a l'adjudicatari per a aquest servei és complir l'Acord de Nivell de Servei en un 85% dels casos.

5.3.6.3 Consultes

Amb l'objectiu d'emprendre aquelles consultes sobre M365 que es puguin tenir sobre la plataforma de M365, s'activarà el servei de consultes.

Aquest servei consisteix a assignar les consultes a un perfil tècnic competent per poder emprendre la sol·licitud de servei amb les màximes garanties.

No hi ha una limitació al nombre de consultes realitzades pel client.

L'abast sempre serà sobre consultes de tipus tècnic. No s'hi inclouen dins del servei consultes de tipus ofimàtic.

5.3.6.3.1 Acord de nivell de servei per a consultes

El Servei de consultes té com a objectiu donar resposta a les peticions de servei en menys de 48 hores laborals.

No s'hi aplica temps de resolució a les peticions.



5.3.6.3.2 Objectiu del nivell de servei per a consultes

L'objectiu marcat a l'adjudicatari per a aquest servei és complir l'Acord de Nivell de Servei en un 85% dels casos.

5.3.7 Newsletter de novetats en productes

Mensualment l'SCS enviarà al client una newsletter via e-mail generada per l'equip tècnic de l'SCS, on es remarcaran novetats interessants dins de les tecnologies de M365. És un butlletí informatiu on pretenem oferir al client un resum ràpid sobre les novetats que s'han inclòs dins la plataforma M365 al darrer mes i que considerem rellevants, així com de futures funcions incloses dins del roadmap de M365.

5.3.8 Formacions

El present plec ja detalla en fase inicial del projecte, i com a element indispensable, sessions de formació sobre els diferents productes d'Office 365 tant a nivell d'usuari com a l'equip d'IT.

A més, atès que les funcionalitats i productes que ofereix Office 365 és molt canviant, dins aquest servei, s'estima una formació de 2 jornades de 4 hores al trimestre sobre el catàleg d'aplicacions de la Suite d'Office 365. El seu format serà a través del portal de formació, mitjançant sessions de l'instructor que es gravaran per a usuaris que no puguin assistir a les dates planificades.

Les formacions es programaran al principi del contracte del Servei. Aquelles formacions "a la carta" s'hauran de sol·licitar amb un mes d'antelació com a mínim, revisant la disponibilitat dels consultors i formadors. La seva valoració es considerarà de forma independent al Servei.

El model de sessió es basa en sessions remotes. L'audiència de les formacions es considera per als administradors del Dept TI/Àrees de Negoci.

Si es considera afegir al catàleg una nova formació per un nou producte serà al següent trimestre i aquesta es planificarà conjuntament atenent les necessitats que puguin haver sorgir.



5.3.9 Propostes d'implantació de nous productes

El Rol de TechLead serà qui detectarà i proposarà noves propostes sobre el servei contractat amb la finalitat següent:

- Alinear el model tecnològic amb les necessitats del negoci
- Proposar noves propostes sobre noves solucions de la Suite Office 365
- Detallar els beneficis de negoci implantar nous productes
- Detallar el cost, l'esforç i el temps requerit per posar en marxa les noves aplicacions
- Detallar els requeriments necessaris per part del servei/client
- A cada reunió de seguiment es revisarà si escau realitzar noves propostes sobre la implantació de nous productes. Aquesta acció la realitzarà el TechLead

5.3.10 Portal de formació on-line

El Servei Gestionat de Microsoft 365 disposarà d'un portal de formació sobre el catàleg de la suite dels Components de Microsoft 365. Aquest portal es basarà en les següents premisses:

- Solució Portal: El portal estarà desenvolupat a SharePoint Online/Teams. Alhora, utilitzarà la suite d'Office 365 perquè els usuaris disposin de totes les funcionalitats de la Suite de l'Office 365
- Canal: Els Usuaris tindran accés al portal de Formació (SharePoint Online/Teams) per tal d'augmentar el coneixement sobre la suite d'Office 365 dins del catàleg acordat al Servei.
- Material formatiu: el material formatiu es basarà en dos tipus, material oficial de Microsoft i en sessions tipus webinars gravades per a l'ús dels Usuaris del Servei sobre el contingut requerit de la Suite d'Office 365 contractada.
- Model de notificació: enviament de mails a totes les persones usuàries amb notificacions de qualsevol novetat o nou curs al portal.
- El Portal es personalitzarà amb el logotip del client.
- Exportació de contingut: El departament de RRHH de l'Ajuntament disposa d'un portal de formació corporativa al quan s'hauran d'exportar certs continguts de manera puntual en un format específic.



5.3.11 Suport a desplegament

Com a part del Servei gestionat M365, l'adjudicatari ha d'incloure dins del preu del contracte el Suport als desplegaments de nous productes de la suite M365 que el client contracti.

Durant les proves pilot, o bé durant els desplegaments definitius de nous productes dins l'abast del present contracte, s'entén que sempre poden sorgir problemes, incidències o similars. Per tant, l'objectiu d'aquest Servei és que es tingui cobert el Suport a aquest tipus d'incidències durant el desplegament de nous productes de la família M365.

Totes les peticions derivades d'aquest Suport es gestionaran per mitjà del Servei d'Operacions, amb els temps de resposta acordats.

Les tasques de Desplegament, elaboració dels lots, i el procés de la migració o desplegament dels nous productes de la Suite d'Office 365 quedaran incloses dins el contracte, i no suposaran cap cost addicional.

No obstant això, per desplegaments massius, el personal del departament d'IT de l'ajuntament, amb l'acompanyament de l'adjudicatari, serà l'encarregat de realitzar la implantació de les noves funcionalitats o producte.

5.4 Disponibilitat del servei

El servei Gestionat de M365 té la disponibilitat següent:

- 12 X 5: de dilluns a divendres de 08.00 a 20.00 excepte festius nacionals.
- Per a incidències de prioritat crítica, 24 X 7: de dilluns a diumenge de 00:00 a 23:59 cada dia del any.
- Es podran obrir sol·licituds de servei a través de l'eina de gestió de sol·licituds de servei del SCS en qualsevol moment (24X7), encara que aquestes sol·licituds no es comencessin a gestionar fins al moment en què s'activi la disponibilitat del servei.
- Per a les incidències crítiques fora de l'horari 12 X 5 sempre cal trucar per telèfon.

6.1 Organització

L'organització dels Serveis Gestionats s'ha d'implementar sobre un model que integri les diferents estructures organitzatives que participen en el servei i que estaran dirigides per un responsable de la plantilla de de l'adjudicatari. Aquest ha de coordinar tots els equips de persones, les tasques a realitzar, i els circuits de comunicació corresponents.



L'estructura organitzativa que estarà vigent a la fase d'operació del servei serà la següent:

MÒDUL DEL SERVEI	
GOVERN I GESTIÓ DEL SERVEI	Service Manager / Tech Lead
FORMACIÓ	Equip de formadors online. Definirà el Catàleg de Formacions i Newletters
OPERACIONS	Equip especialitzat que atendrà les Incidències / Peticions / Consultes / Monitorització / Administració del Tenant d'Office 365
PROPOSTES DE MILLORA	Service Manager / Tech Lead faran les propostes de millora M365 i seguretat i del desplegament de nous productes i millores en el servei que puguin aparèixer durant el contracte

La capa de govern d'Azure i gestió del servei és una peça molt important atès que és la capa de servei que autoritza, supervisa, i dóna instruccions al servei d'IMAC perquè tots els canvis es facin amb la coherència, eficiència i s'apliquin les millors pràctiques recomanades per a la casuística de cada client.

El Customer Service es configura com a únic punt de contacte per a totes les sol·licituds de servei, gestionant totes les peticions i dirigint-les al servei corresponent, a més d'executar les operacions que sol·liciti el govern d'Azure.

La formació continua es vital per a la correcta adopció de les tecnologies, de manera que com s'ha comentat, l'adjudicatari ha d'oferir dins del servei, 4 formacions anuals perquè les persones usuàries i equip IT puguin estar correctament format sobre la suite Microsoft 365.

Finalment, destacar que aquest Servei ha d'incorporar la capa de millora contínua, tant a nivell tecnològic com de servei, perquè així, estar el més alineats possible davant els requeriments del negoci que es produeixin durant l'execució del contracte.



6.1.1 Metodologia

L'adjudicatari, per tal d'aconseguir els objectius representat en el present plec, en relació als serveis gestionats externalitzats, ha d'aplicar metodologies de bones pràctiques d'ITIL, per a la gestió i operació òptima del servei.

A més, l'aplicació de la certificació ISO/IEC 20000, en cas que l'adjudicatari estigui certificat, permetrà mesurar el grau de compliment del contracte. Es a dir, la certificació per part de l'adjudicatari en aquesta norma internacional permetrà demostrar de manera independent que els serveis oferts en referència a la recepció, tractament, escalat i seguiment de les peticions de servei compleixen amb les millors pràctiques.

6.2 Eines per a l'execució del servei

Es faran servir un conjunt d'eines per optimitzar al màxim els esforços dels equips que executaran el servei:

- Suport telefònic
- Sistema de gestió de tiquets per a sol·licitud de servei
- Gestió de coneixement
- Anàlisi del servei
- Control remot
- Capacitació del servei

Els canals de contacte seran:

- Telefònicament
- Correu electrònic
- Eina ITSM (portal de tiquets d'autoservei)
- Xat

Tant el telèfon, el correu, el xat, així com l'usuari i contrasenya per fer ús del portal, es facilitaran durant la fase de transició del servei, i no es podran usar fins que el servei estigui activat.



6.3 Requeriments tècnics per part de l'Ajuntament

L'equip d'IT de l'Ajuntament, per tal que es pugui executar aquest servei, complirà els següents requeriments:

- Es proporcionarà a l'adjudicatari un compte nominal per a cadascun dels integrants de l'equip de Serveis gestionats amb el rol d'Owner.
- Es designarà d'una o diverses persones de contacte tècnic i/o administratiu amb autorització per a poder realitzar altes/baixes/modificacions d'usuaris, així com l'assignació dels usuaris a perfils i rols específics.
- Per habilitar el QCO es proporcionarà un llicència de PowerBI Premium.

6.4 Certificacions Microsoft

Les empreses licitadores han de disposar d'un equip de professionals, descrit a l'apartat 6.1 d'aquest plec, que disposi de les certificacions de Microsoft necessàries per a la deguda execució del contracte. Aquestes han d'estar vigents en el moment de la contractació i durant l'execució del contracte.

A nivell d'empresa, hauran de disposar de les següents certificacions de Microsoft:

- ENTERPRISE ADMINISTRATOR
- MODERN DESKTOP ADMINISTRATOR
- TEAMS ADMINISTRATOR
- MESSAGING ADMINISTRATOR
- IDENTITY AND ACCESS ADMINISTRATOR
- SECURITY ADMINISTRATOR.

L'adjudicatari haurà de disposar tècnics destinats al projecte amb les següents certificacions de Microsoft:

- Gold Cloud Productivity
- Gold Cloud Platform
- Silver Security



6.5 Durada del contracte

Aquest contracte tindrà una durada mínima de dos anys des de la signatura del contracte. Després, la renovació dels SSGG serà anual, sense que el període total del contracte pugui superar el màxim de 4 anys.

6.6 Memòria del projecte i documentació

S'haurà de lliurar una memòria d'implantació del projecte i els procediments que es desprenguin de la configuració de serveis.

Es disposa d'una eina de documentació tipus Wiki anomenada Confluence a on el departament d'IT pujarà aquests procediments per tal que tant els tècnics o com els usuaris puguin disposar amb l'objectiu de facilitar l'adaptació al canvi.

No obstant, si es troba adient, l'adjudicatari l'haurà de pujar a la plataforma/canal de formació corporativa.

En data de signatura electrònica,

Carles Garcia Sanchez

Cap de la Unitat de Sistemes i Comunicacions

Departament de Sistemes de la Informació i Innovació Tecnològica