

Plec de condicions

15.12.2023

**SERVEI DE SISTEMES D'INFORMACIÓ I
TELECOMUNICACIONS**

Av. Ernest Lluch, 32 TCM3 02 01

Tel. 93 758 21 91

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL LLOC DE TREBALL AMB LA PLATAFORMA COL·LABORATIVA MICROSOFT 365



Ajuntament de Mataró

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FH SWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FH SWT4VMIIQI4	Pàgina	1/20



Contingut

1.	Objectius.....	2
2.	Motivació i antecedents.....	2
3.	Abast i requeriments del procés d'adopció.....	2
3.1.	Abast.....	2
3.2.	Model de relació i organització.....	3
3.3.	Requeriments de l'equip de treball.....	4
3.4.	Requeriments del pla de comunicació.....	5
3.5.	Requeriments del pla de formació.....	6
3.6.	Requeriments del pla de gestió del canvi i dels serveis d'acompanyament.....	11
3.7.	Requeriments dels serveis de migració.....	12
3.8.	Desplegament d'un espai de treball digital.....	12
3.9.	Desplegament de sistemes de control del projecte i la plataforma Microsoft 365.....	13
3.10.	Serveis de suport a l'administració de l'entorn Microsoft 365 i suport funcional a l'usuari.....	14
3.11.	Acords de nivell de servei.....	14
3.12.	Resum executiu de l'abast del projecte.....	15
4.	Disposicions generals del contracte.....	16
4.1.	Durada del contracte.....	16
4.2.	Import màxim del contracte.....	16
4.3.	Ampliacions del contracte.....	17
4.4.	Criteris de valoració.....	17
	Annex I - Model de proposta de criteris automàtics.....	19

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	2/20



1. Objectius

Transformació digital del lloc de treball amb la plataforma plataforma col·laborativa Microsoft 365.

Objectius de la contractació:

- Comunicar i conscienciar al personal de l'Ajuntament sobre la necessitat i els avantatges d'aquesta evolució en l'ús de la plataforma Microsoft 365.
- Capacitar i acompanyar als usuaris en els primers passos en l'ús de Microsoft 365, perquè adquireixin la competència d'incorporar nous usos i funcionalitats per si mateixos en el futur.
- Vetllar per a una bona gestió del canvi que garanteixi que els usuaris de l'Ajuntament fan un ús eficient de les aplicacions.
- Migrar les bústies de correu personals, bústies compartides i fitxers PST personals.
- Dissenyar i implementar un nou espai de treball digital
- Donar suport als tècnics de sistemes en l'administració de la plataforma Microsoft 365.
- Donar suport als usuaris en la resolució d'incidències, peticions i consultes relacionades amb les aplicacions desplegades.
- Establir i desplegar sistemes de control intern del projecte i de la plataforma Microsoft 365.

2. Motivació i antecedents

L'Ajuntament de Mataró es troba actualment en un procés de transformació i digitalització per millorar la seva eficiència i eficàcia en la gestió de les diferents activitats municipals. Aquest procés està motivat per una voluntat de canviar les maneres de fer i treballar millorant l'accés a la informació i agilitzant processos de comunicació i col·laboració, augmentant així l'eficiència i la productivitat dels empleats i en conseqüència aportant més valor als serveis adreçats a la ciutadania.

Com ha previst l'Ajuntament de Mataró desplegar aquest projecte de transformació de la manera de fer i treballar?

Durant l'any 2023 ha iniciat una primera fase del projecte d'adopció de Microsoft 365 que ha consistit en identificar usuaris clau de la plantilla (8%) als quals se'ls ha migrat el correu al núvol i se'ls ha capacitat en les funcionalitats d'algunes aplicacions (Outlook web, Teams, Planner, ToDo, OneDrive, SharePoint i OneNote) així com en com utilitzar-les en el seu dia a dia a través de casos d'ús. S'han creat quatre equips de treball. L'objectiu d'aquesta fase, que finalitzarà el primer trimestre del 2024, és capacitar ambaixadors perquè acompanyin altres treballadors durant el procés d'adopció a tota l'organització, objecte d'aquesta licitació, i pilotar el procés d'adopció per tal de poder incorporar millores en les següents fases.

3. Abast i requeriments del procés d'adopció

3.1. Abast

L'abast del present contracte es centra en capacitar i acompanyar a la totalitat de persones treballadores de l'Ajuntament i donar suport a les incidències i dubtes que sorgeixin durant el procés d'adopció, continuar amb la dinamització dels quatre grups de treball definint casos d'ús més propers a les unitats orgàniques i el desplegament d'una intranet.

En el contracte no s'inclou l'obtenció de llicències de Microsoft per a l'ús d'aplicacions o serveis específics. L'Ajuntament de Mataró disposa del llicenciament necessari per a l'execució del projecte i en el cas que precisi noves llicències es responsabilitzarà de la seva obtenció mitjançant els procediments de contractació interns.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	3/20	

Per tant, l'adjudicatari serà responsable de proporcionar els serveis de formació específics en relació a les aplicacions citades anteriorment. El contractant haurà de garantir la prestació de serveis formatius de qualitat, eficients i que finalment siguin aprovats de manera satisfactòria per part de l'Ajuntament en cadascuna de les fases d'implementació.

A més, haurà de prestar atenció a les necessitats específiques de l'Ajuntament i ajustar els seus serveis en conseqüència.

De forma específica, l'abast de la present contractació inclourà els següents àmbits:

- L'elaboració i execució d'un pla de comunicació.
- L'elaboració i execució d'un pla de formació.
- L'elaboració i execució d'un pla de gestió del canvi.
- L'execució dels serveis de formació i acompanyament (funcionalitats de les aplicacions i casos d'ús).
- Conceptualització, disseny, implementació, configuració i securització del les normes, protocols i bones pràctiques identificades en els casos d'ús i suport a dubtes.
- L'elaboració i execució d'un pla de migració de les bústies de correu electrònic i suport a resolució d'incidències i consultes.
- Conceptualització, disseny, implementació, configuració i securització del nou "Espai de treball digital".
- Definició, disseny i desplegament de sistemes de control: informes, quadres de comandament, KPI's per al seguiment i control del projecte.
- Suport en la gestió de la plataforma Microsoft 365.

Com a requeriment general, en els àmbits citats anteriorment, el material de suport generat haurà de lliurar-se en català i el licitador farà ús del català en la màxima mesura possible.

3.2. Model de relació i organització

El model de relació i de govern entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Mataró haurà de garantir el correcte seguiment del projecte, així com una gestió activa i integral dels serveis de forma estratègica i operativa. L'Ajuntament de Mataró ha definit els següents perfils interns:

- **Patrocinador (Gerència):** líder que té més influència en la cultura corporativa i al qui correspon comunicar el valor i les avantatges de les noves formes de treballar i de la nova tecnologia per fer-ho.
- **Propietari de l'èxit (Equip nucli de projecte):** s'encarrega del seu desplegament i de mesurar el procés d'adopció definint KPI's, assegura que les persones utilitzen el servei i obtenen valor del mateix i que els diferents grups de treball estiguin coordinats entre si garantint la integralitat del projecte.
- **Comitè direcció:** Caps d'àrea, Direccions, Serveis i Seccions. S'encarreguen de proposar les usuàries clau i fomentar la participació dels seus equips en el procés d'adopció.
- **Usuari clau:** Ha participat en el procés d'adopció de la Fase I i per tant és coneixedor de les funcionalitats de les eines de Microsoft 365 i dels casos d'ús (com fer-les servir). Farà un rol d'ambaixador durant el procés d'adopció a tota l'organització; serà referent en els seu equip i traccionarà les diferents iniciatives i grups interns acompanyant i promovent l'ús de les eines de Microsoft 365.

A continuació es detalla les responsabilitats i tasques a realitzar pels perfils mínims requerits de l'adjudicatari:

- **Cap de projecte:** Serà el màxim responsable dels perfils proposats per l'adjudicatari i serà l'encarregat de vetllar pel compliment dels compromisos contractuals oferts i del seguiment del projecte dins del comitè de direcció. El director de projecte s'encarregarà del compliment de les entregues de la documentació associada al projecte per part de la resta de perfils requerits a l'adjudicatari.
- **Consultor/a en gestió del canvi:** Serà el responsable de la gestió, coordinació i seguiment del canvi amb els usuaris de l'Ajuntament proposant tasques i procediments per tal de conscienciar a aquests mateixos de la necessitat del canvi en l'ús de la nova plataforma de treball.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	4/20	

- **Consultor/a tècnic en Microsoft 365:** Serà el responsable tècnic amb els coneixements detallats de les solucions existents per tal de capacitar als usuaris de l'Ajuntament amb les eines a implementar. El consultor tècnic es responsabilitzarà de respondre les consultes dels usuaris i de la migració de les bústies de correu electrònic i de la formació requerida.
- **Consultor/a en comunicació:** Serà l'encarregat de definir i executar el pla de comunicació; planificant el calendari d'accions, creant els continguts, assessorant en metodologies de comunicació aplicables al nou espai de treball digital i mesurant/avaluant els resultats.

L'adjudicatari proposarà un model de governança tenint en compte els perfils requerits per cadascuna de les parts. La proposta de model de governança s'haurà de consensuar amb l'Ajuntament i ha de garantir un bon seguiment del projecte i un sistema d'identificació de desviacions per corregir-les.

3.3. Requeriments de l'equip de treball

El licitador haurà de disposar de certificacions de Microsoft i assignar un equip de professionals que també disposi de les certificacions necessàries per a la deguda execució del contracte vigent en el moment de la contractació i durant l'execució del contracte.

Competències mínimes de l'adjudicatari:

Ha d'estar certificat per Microsoft almenys en les següents àrees de solucions de Microsoft:

- Modern Workplace
- Infrastructure
- Security

Especialitzacions mínimes:

- Administració d'identitat i accés.
- Administració d'adopció i gestió del canvi.
- Reunions i sales de Microsoft Teams.
- Implementació de treball en equip.

Per a convertir-se en Microsoft Solutions Partner, les empreses han de complir condicions molt estrictes en termes d'eficàcia, habilitats, competències i una capacitat demostrada per a oferir amb èxit als clients solucions en àrees específiques de Microsoft.

Per tant, les certificacions sol·licitades són una garantia que l'adjudicatari disposa dels coneixements i les habilitats necessàries per a acompanyar a l'Ajuntament en aquest procés d'adopció, contribuint a una experiència d'usuari millorada i la reducció de riscos associats amb implementacions deficientes.

Competències mínimes del personal assignat al contracte:

Han d'estar certificats mínim:

- MS-900 Microsoft 365 Fundamentals
- MS-700 - Teams Administrator Associate
- MS-500 - Security Administrator
- SC-900 - Security compliance and identity fundamentals
- SC - 300 - Microsoft Identity & Access Administrator
- PROSCI Certified Change Practitioner - Adopció i gestió del canvi

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	5/20



L'equip haurà d'estar constituït, com a mínim, pels següents quatre perfils:

- Cap de projecte: més de 5 anys d'experiència en projectes similars al del present contracte.
- Consultor/a de gestió del canvi: perfil certificat en metodologia PROSCI amb més de 5 anys d'experiència en projectes similars de gestió del canvi i adopció.
- Consultor/a tècnic/a Microsoft 365: perfil certificat en Microsoft 365 amb més de 5 anys d'experiència en projectes d'implantació i migració a entorns Microsoft.
- Consultor/a en comunicació: més de 5 anys d'experiència en projectes similars al del present contracte.

Els quatre perfils definits anteriorment, seran els responsables de l'execució del contracte. No obstant, els licitadors podran comptar addicionalment amb perfils sènior de suport no contemplats inicialment, tots ells disposant de l'experiència i capacitació acreditada, els quals es podran incorporar puntualment a l'equip de treball, en cas de necessitat.

En el cas de fer-se efectiva la participació d'un membre no contemplat inicialment a l'equip de treball, l'adjudicatari haurà de notificar a l'Ajuntament el nivell d'experiència, tasques i càrrec que durà a terme durant la seva participació en el projecte. L'adjudicatari haurà de dimensionar correctament els recursos de personal associat al servei per tal de complir amb els requeriments mínims establerts en el present contracte.

3.4. Requeriments del pla de comunicació

La present contractació inclou l'elaboració i execució d'un pla de comunicació amb l'objectiu de d'acompanyar, conscienciar i predisposar als i les treballadores de l'Ajuntament vers el procés d'adopció i els avantatges que els ofereix l'ús de la plataforma Microsoft 365 per canviar les maneres de fer i treballar.

L'adjudicatari serà el responsable únic de la gestió del pla de comunicació i s'encarregarà de dissenyar-lo i executar-lo conjuntament amb l'equip nucli de projecte de l'Ajuntament.

També s'espera de l'adjudicatari dissenyi material de suport que reforci pedagògicament la gestió del canvi assegurant que els treballadors/es tenen la informació que necessiten en tot moment, anticipant inquietuds i preguntes, editant vídeos per reforçar el contingut de les formacions, creant una newsletter per mantenir informats els treballadors de com avança el projecte. En resum, estratègies que ajudin a mantenir la motivació dels i les usuaris i a incentivar la col·laboració i el treball en equip.

En primer lloc, caldrà **observar i donar continuïtat al que s'hagi fet a nivell de comunicació en la Fase I**. En aquesta fase es dissenyarà un site amb sharepoint que contindrà informació del projecte amb l'objectiu d'anar despertant l'interès d'aquelles persones que no iniciaran el procés d'adopció fins el segon trimestre de 2024.

En segon lloc, l'adjudicatari haurà de **conèixer el perfil de l'audiència** (equips de treball, direccions, àrees, serveis, seccions) que seran tingudes en compte per plantejar el pla de comunicació perquè tinguin un impacte positiu en la gestió del canvi.

En tercer lloc, haurà de **garantir comunicacions periòdiques dels avenços del projecte** en base a indicadors clau per tal que els i les usuaris puguin seguir el progrés del projecte i sentir-se participants del mateix. També fer una proposta de canals per assegurar aquesta comunicació. Cal assegurar que la comunicació sigui bidireccional, és a dir que s'expliquin avenços del projecte de dalt a baix (estratègia top-down) i que els empleats/des puguin explicar experiències de bones pràctiques de baix a dalt (estratègia bottom-up).

L'adjudicatari haurà de **definir els missatges clau que s'han de transmetre als usuaris, així com el calendari de la comunicació**. Això inclou la determinació dels missatges que s'enviaran i quan, per assegurar que els usuaris rebin informació de manera regular. Haurà de determinar el mètode de lliurament de la comunicació, així com la freqüència i el remitent. Això pot incloure correus electrònics, butlletins informatius, sessions de formació, vídeos o altres canals que l'adjudicatari consideri adequats per assolir l'objectiu.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	6/20



En quart lloc, caldrà que faci una proposta de com abordar el **disseny de l'espai de treball digital** durant aquesta fase per començar a utilitzar-lo el segon semestre del 2024, entorn a on s'allotjaran els recursos de comunicació.

I per últim, l'adjudicatari haurà de **preparar i presentar el pla de comunicació a l'equip nucli del projecte** i als responsables de l'Ajuntament que recolzaran el canvi, assegurant que tots els implicats estan correctament informats i d'acord amb el pla proposat.

El resultat del pla de comunicació serà una taula per a cadascun dels grups d'usuaris, en la qual es detallaran els missatges clau, els mètodes de lliurament, la freqüència i el remitent per a cada grup d'usuaris específic. L'adjudicatari haurà de mantenir la taula actualitzada i revisar-la regularment per assegurar que la comunicació s'adapti als canvis i necessitats dels usuaris.

El pla de comunicació haurà d'hibridar-se amb el pla de formació establint un cronograma de què, quan i a través de quins canals seran les comunicacions. L'objectiu és que els treballadors se sentin informats en tot moment de l'evolució del procés d'adopció tant a nivell global de tota l'organització com particular.

L'Adjudicatari donarà suport i assessorament al Grup Nucli de projecte sobre el pla de comunicació.

3.5. Requeriments del pla de formació

El pla de formació proposat per l'adjudicatari haurà de ser coherent amb les aplicacions incloses en el llicenciament actual contractat per l'Ajuntament de Mataró. Actualment l'Ajuntament disposa de 1.300 llicències Microsoft Office 365 E1 (aplicacions basades únicament en la web) i està previst que participin en el procés d'adopció uns 1.200 treballadors/res.

El pla de formació es basarà en formacions en línia sobre un grup reduït d'aplicacions web integrades en la llicència Office 365 E1 i els casos d'ús associats a cadascuna d'elles: Outlook web, Teams, OneDrive, SharePoint, OneNote, ToDo i Planner.

Característiques de la formació:

1. El treballador haurà de saber utilitzar les aplicacions descrites anteriorment (funcionalitats i configuració bàsica).
2. El treballador haurà de saber què pot fer amb aquestes aplicacions en el seu dia a dia (casos d'ús).
3. S'utilitzaran recursos pedagògics que facilitin l'adquisició de competències en l'ús de les aplicacions: vídeos i tutorials.
4. Es farà una avaluació continuada del progrés de les sessions formatives i es lliurarà un mínim d'un informe mensual.
5. El licitador ha d'oferir un contingut formatiu personalitzat que s'adapti a les necessitats i objectius específics de l'Ajuntament de Mataró.
6. Els serveis de formació es planificaran amb antelació suficient per informar als empleats/des de l'Ajuntament i assegurar que totes participen en la formació.

3.5.1. Descobreix Microsoft 365

El licitador proposarà un vídeo que expliqui què és Microsoft 365 i les seves potencialitats amb l'objectiu de mostrar el potencial de la plataforma i despertar el desig d'utilitzar-la. Els/les treballadors/es l'hauran de consumir abans d'iniciar la formació de les diferent aplicacions.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	7/20



3.5.2. Microsoft Teams

A continuació es detallen els requisits mínims que l'adjudicatari haurà de complir en relació amb el temari de formació de Microsoft Teams:

- El temari haurà de cobrir totes les funcionalitats i característiques rellevants de Microsoft Teams, incloent la gestió d'equips, canals i xats, organització de reunions virtuals, ús compartit d'arxius, integracions amb altres aplicacions i configuració de l'aplicació en diferents dispositius.
- El temari ha d'estar dissenyat de manera clara, estructurada i adaptada a les necessitats i els objectius específics de l'Ajuntament.
- El temari ha d'incloure tant la formació pràctica com la teòrica, amb activitats i exercicis que permetin als treballadors aplicar els coneixements adquirits en situacions reals de treball.
- El temari ha de ser revisat i actualitzat regularment per tal d'incloure les darreres actualitzacions i novetats de Microsoft Teams.
- El temari ha d'incloure una secció dedicada a les polítiques de seguretat i privacitat de l'aplicació, així com a les millors pràctiques d'ús per garantir la protecció de les dades i la informació de l'Ajuntament.

3.5.3. OneDrive

A continuació es detallen els requisits mínims que l'adjudicatari haurà de complir en relació amb el temari de formació de OneDrive:

- El temari haurà de cobrir les funcionalitats i característiques rellevants de OneDrive, incloent una descripció detallada del que és OneDrive, el seu ús i beneficis per a l'Ajuntament.
- Els treballadors de l'Ajuntament han d'aprendre a accedir a OneDrive de manera segura, fent servir contrasenyes robustes i bones pràctiques de seguretat.
- El temari ha d'incloure com protegir la informació confidencial emmagatzemada a OneDrive, com compartir fitxers amb altres usuaris i com limitar l'accés a certs fitxers.
- La formació ha de cobrir les diverses funcionalitats de OneDrive, com ara la creació i l'organització de carpetes, la càrrega i la descàrrega d'arxius, la sincronització amb altres dispositius i l'edició col·laborativa de documents en temps real.
- Integració amb altres aplicacions de Microsoft com per exemple Word, Excel i PowerPoint. En aquest sentit, la formació ha d'incloure una secció sobre com utilitzar aquestes aplicacions en conjunt amb OneDrive per augmentar la productivitat i millorar la col·laboració.
- Els treballadors han d'aprendre com solucionar problemes comuns que puguin sorgir en utilitzar OneDrive, com la sincronització de fitxers, problemes de connexió i errors de càrrega i descàrrega.
- La formació ha d'incloure exemples de casos d'ús on OneDrive pot ser útil per a l'Ajuntament. A més, cal formar en les millors pràctiques per utilitzar OneDrive de manera eficient i eficaç.

3.5.4. SharePoint Online

A continuació es detallen els requisits mínims que l'adjudicatari haurà de complir en relació amb el temari de formació de SharePoint Online:

- Introducció detallada al SharePoint Online, que cobreixi els conceptes bàsics de la plataforma, incloent els serveis en línia de Microsoft 365, l'estructura del SharePoint Online i els rols i permisos d'usuari.
- L'adjudicatari ha de formar els treballadors de l'Ajuntament per a la creació i configuració de llocs, incloent-hi la selecció de plantilles, la creació de biblioteques de documents, llistes i pàgines de contingut, i la gestió de permisos d'usuari.
- Aquest mòdul ha de cobrir la formació en la integració amb altres aplicacions de Microsoft 365, com ara Microsoft Teams, OneDrive, etc. per millorar la col·laboració i la comunicació entre els membres de l'equip.
- Aquest mòdul ha de cobrir la formació en la gestió de continguts i la col·laboració, incloent-hi la creació i gestió de documents, el control de versions i la col·laboració en temps real.
- Aquest mòdul ha de cobrir la gestió de la seguretat i el compliment del SharePoint Online, incloent-hi la configuració de polítiques de retenció, la gestió de permisos d'usuari i l'auditoria d'activitats.

7

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL LLOC DE TREBALL AMB LA PLATAFORMA COL·LABORATIVA MICROSOFT 365

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	8/20



3.5.5. Outlook Web

A continuació es detallen els requisits específics que l'adjudicatari haurà de complir en relació amb el temari de formació d'Outlook web:

- Introducció detallada a Outlook, incloent les seves característiques i funcionalitats, com ara el correu electrònic, calendari, contactes i tasques.
- Formació als usuaris en la gestió de correus electrònics, incloent la creació, enviament, recepció i organització de correus, ús de regles per automatitzar tasques, gestió d'adjunts i protecció contra correu brossa.
- Formació als usuaris en com gestionar el calendari, incloent-hi la creació de cites, esdeveniments i reunions, invitacions a esdeveniments i gestió de conflictes de programació.
- Formació als usuaris en la gestió de sales, incloent-hi la visualització de la disponibilitat, la reserva mitjançant addició en convocatòria, l'ús de l'assistent de programació i el cercador de sales de reunions.
- Formació als usuaris en la gestió de contactes, incloent-hi la creació i l'organització de contactes i la importació i exportació de contactes.
- Formació als usuaris en com gestionar les tasques, incloent-hi la creació i l'organització de tasques, el seguiment del progrés i l'assignació de tasques.
- Formació als usuaris en l'ús de la safata d'entrada de l'Outlook, incloent-hi l'organització i la gestió de missatges, la cerca de correus electrònics i la gestió de la carpeta de correu brossa.
- Formació als usuaris en la col·laboració i la comunicació amb altres usuaris, incloent-hi la programació de reunions, l'ús de grups i la integració amb Microsoft Teams.

3.5.6. Planner i ToDo

A continuació es detallen els requisits mínims que l'adjudicatari haurà de complir en relació amb el temari de formació de Planner i ToDo:

- El temari haurà de cobrir totes les funcionalitats i característiques rellevants de Planner i de ToDo, incloent la gestió de tasques i cites, el seguiment del calendari i dels progressos, etc.
- El temari ha d'estar dissenyat de manera clara, estructurada i adaptada a les necessitats i els objectius específics de l'Ajuntament.
- El temari ha d'incloure tant la formació pràctica com la teòrica, amb activitats i exercicis que permetin als treballadors aplicar els coneixements adquirits en situacions reals de treball.
- El temari ha de ser revisat i actualitzat regularment per tal d'incloure les darreres actualitzacions i novetats tant de Planner com de ToDo.

3.5.7. OneNote

A continuació es detallen els requisits mínims que l'adjudicatari haurà de complir en relació amb el temari de formació de OneNote:

- El temari haurà d'incloure les possibilitats que disposa OneNote per integrar-se amb altres eines com Microsoft Outlook, Microsoft Teams i altres aplicacions de la suite Microsoft Office.
- El temari haurà de permetre als usuaris de l'Ajuntament aprendre a tenir una organització eficient a l'hora de cercar a les notes, utilitzant etiquetes, categories, dreceres de teclat, blocs de notes, seccions i pàgines per tal de mantenir les notes ordenades i accessibles.
- El temari haurà de formar als usuaris de l'Ajuntament la possibilitat de treballar en col·laboració i temps real amb altres usuaris en documents compartits i editar notes simultàniament.
- El temari haurà de formar als usuaris de l'Ajuntament la utilització de OneNote en múltiples dispositius (ordinadors, tauletes, telèfons) així com a sincronitzar les notes automàticament, garantint que sempre es tingui accés a la informació més actualitzada.
- El temari haurà de formar als usuaris en les possibilitats de personalització de OneNote i la configuració de les notes per tal de que puguin adaptar-les a les seves pròpies preferències.
- El temari ha d'estar dissenyat de manera clara, estructurada i adaptada a les necessitats i els objectius específics de l'Ajuntament.

8

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL LLOC DE TREBALL AMB LA PLATAFORMA COL-LABORATIVA MICROSOFT 365

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	9/20



- El temari ha d'incloure tant la formació pràctica com la teòrica, amb activitats i exercicis que permetin als treballadors aplicar els coneixements adquirits en situacions reals de treball.
- El temari haurà de ser revisat i actualitzat regularment per tal d'incloure les darreres actualitzacions i novetats de OneNote.

3.5.8. Formació en altres aplicacions

L'abast del projecte contempla la formació en dues aplicacions del catàleg d'aplicacions de Microsoft 365 no incloses en el llistat anterior. Aquesta formació la rebran les usuàries clau (8% plantilla) que hauran participat en la primera fase d'adopció durant el 2023. Les aplicacions candidates són Forms i Stream, no obstant, l'Ajuntament es reserva la potestat de canviar-les d'acord amb l'adjudicatari.

Es crearan 2 grups de treball nous per definir escenaris d'ús d'aquestes noves aplicacions amb l'objectiu de testear-les. De forma iterativa, en el futur, també la resta de l'organització es formarà en aquestes noves aplicacions.

3.5.9. Organització de les sessions formatives

Les sessions de formació pels treballadors que inicien el procés d'adopció tindran la durada indicada a la taula (pàgina 15).

- Els grups de formació seran de 40 persones màxim.
- Les sessions de formació seran en línia.
- Les sessions seran enregistrades.
- Es crearà material de suport per reforçar l'aprenentatge prioritzant petites càpsules de coneixement i vídeos per cas d'ús que seran allotjats al portal de formació en línia.
- Els participants a les accions formatives hauran d'avaluar cada sessió.
- Les sessions de formació hauran de finalitzar com a màxim el desembre del 2024.
- Després de cada sessió formativa es proposarà una pràctica als participants amb l'objectiu de reforçar tant les funcionalitats de cada aplicació com en l'aplicació del seu ús en el seu dia a dia.
- Es planificaran sessions de resolució de dubtes per resoldre els exercicis pràctics.
- Es planificaran noves sessions de resolució de dubtes si s'escau.
- Es planificarà mínim un taller amb cada unitat orgànica per fer una consultoria per identificar casos d'ús propis de la unitat (40 unitats orgàniques).
- Es planificaran sessions per a actualitzar els coneixements sobre la base de les novetats que presentin les eines implementades o noves eines que Microsoft posi a disposició en els paquets llicenciats.

També es requereix del licitador que:

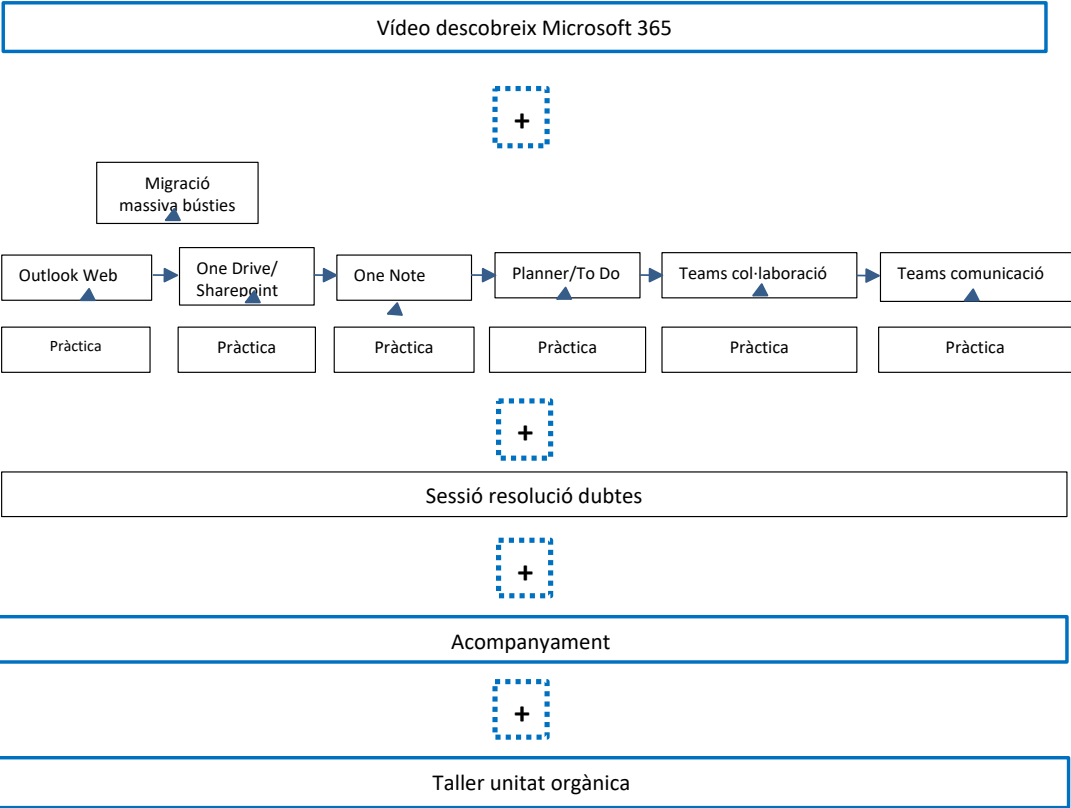
- Faci propostes d'itineraris formatius en funció del perfilat de treballador.
- Faci una proposta de formació i comunicació específica per a comandaments.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	10/20



Resum organitzatiu de les sessions

Per treballador:



CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	11/20



Proposta de configuració de les sessions formatives:

Sessions formació 1200 treballadors	Format	Durada
Descobreix Microsoft 365	Vídeo	
Outlook web	En línia	2 hores
Treballar amb arxius al núvol (One Drive/Sharepoint)	En línia	2'5 hores
Treballar amb notes (One Note)	En línia	1 hores
Treballar amb tasques (Planner/ToDo)	En línia	2 hores
Col·laborar (Teams)	En línia	2 hores
Comunicar (Teams)	En línia	2 hores
Sessió dubtes	En línia	1'5 hora
Taller unitat orgànica	En línia	2 hores
Sessió actualització Microsoft 365	En línia	1'5
Sessions formació noves aplicacions	Format	Durada
Forms	En línia	2 hores
Stream	En línia	2 hores

La durada de les sessions formatives és una aproximació que caldrà ajustar entre l'adjudicatari i l'Ajuntament a l'inici de la contractació.

3.5.10. Portal de formació en línia

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament un portal de formació i comunicació basat en les següents premisses:

- El portal es desenvoluparà sobre SharePoint en línia i Teams.
- El portal haurà de seguir les recomanacions del manual d'estil corporatiu de l'Ajuntament.
- S'incorporarà un canal de Teams dedicat a les comunicacions relacionades amb el procés d'adopció: publicitat de les formacions, novetats en les aplicacions desplegades, noves aplicacions afegides en la plataforma, enquestes, etcètera
- El material formatiu generat haurà de ser accessible des del portal i l'equip de Teams.

Aquest nou espai formatiu actuarà també com a canal de comunicació addicional per a l'usuari, i com a repositori principal de tot el material formatiu que es generi al llarg del projecte.

3.6. Requeriments del pla de gestió del canvi i dels serveis d'acompanyament

El procés d'adopció de les eines de Microsoft 365 requereix un seguiment continuat per part de l'adjudicatari per assegurar el correcte desenvolupament del projecte. En aquest sentit, l'acompanyament a l'usuari és essencial en totes les etapes del procés d'adopció per assegurar que adquireixi les habilitats necessàries en l'ús de les aplicacions que es posen al seu abast.

Aquest acompanyament inclou la resolució de dubtes i incidències de tipus funcional. L'adjudicatari haurà de fer una proposta d'un canal de comunicació per recollir aquestes incidències.

Els serveis d'acompanyament s'inclouen els de monitorització i de gestió del desenvolupament global el projecte. Per tant, l'adjudicatari farà el seguiment continuat del desenvolupament d'aquest mateix. En aquest sentit, a banda de les tasques identificades prèviament, l'adjudicatari es comprometrà a complir amb els següents punts:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	12/20



- Implementar un sistema de monitorització de la gestió del canvi i l'ús de les diferents aplicacions per mitjà dels indicadors qualitatius i quantitatius necessaris.
- Mantenir actualitzat el quadre d'indicadors i gestionar-ne la divulgació.
- Executar les diferents mesures de comunicació previstes tant generals com de celebració d'èxits.
- Identificar accions de reforç i/o aprofundiment en el procés d'adopció dels diferents grups.
- Establir accions correctores i de millora al pla d'adopció i/o als continguts desenvolupats.
- Mantenir actualitzat el pla de necessitats de formació, incloent-hi les accions addicionals que es consideressin pertinents.

3.7. Requeriments dels serveis de migració

L'Ajuntament de Mataró treballa en una important iniciativa per a modernitzar les seves infraestructures, en aquest sentit, una de les mesures que es vol dur a terme mitjançant aquest contracte és la migració de les bústies de correu personals, les bústies compartides i els fitxers PST personals des de la infraestructura local actual a la nova plataforma de correu en el núvol de Microsoft 365, es per això que es requeriran els serveis professionals específics per a dur a terme aquesta migració.

- La infraestructura local es basa en un clúster DAG de Exchange 2019 híbridat amb la plataforma Exchange 365 i un servei de directori actiu sincronitzat mitjançant el connector de Azure Active Directory (AAD Connect) amb el tenant corporatiu de Microsoft 365.
- Aquesta infraestructura híbrida allotja a dia d'avui unes 1.300 bústies personals, de les quals 200 ja es troben en Microsoft 365, per tant a nivell de volumetria les bústies personals a migrar serien 1.100. Resten fora d'aquesta volumetria un conjunt de 150 bústies personals de col·laboradors i empreses del grup que queda pendent definir les actuacions a realitzar.
- En el cas de les bústies compartides, estem en un procés intern de migració de les carpetes públiques i està previst disposar, a l'inici del projecte, d'aproximadament 350 noves bústies compartides que hauran de migrar-se a la nova plataforma.
- A causa de l'ús del client Outlook 2013 i la limitació de grandària aplicada en les bústies, els usuaris han anat generant fitxers PST a mode d'històric que hauran de migrar-se a les seves respectives bústies personals. Desconeixem el nombre exacte de fitxers existents, però únicament 60 usuaris tenen permís per a la seva creació mitjançant GPO de domini. L'Ajuntament disposa de l'eina "Kernel Import PST to Microsoft 365" de la qual l'adjudicatari podrà fer ús o proporcionarà qualsevol altra eina que utilitzi per a aquesta mena de migracions.
- A causa de la problemàtica detectada amb els accessos a les bústies de recursos o compartides en una implementació híbrida i amb l'objectiu de reduir el nombre d'incidències, es planteja realitzar una migració massiva de les bústies personals i compartides una vegada finalitzades les sessions formatives de Outlook Web. L'adjudicatari haurà de planificar, comunicar i executar la migració d'aquestes bústies en el menor temps possible.
- Donada la complexitat de la migració l'adjudicatari haurà de garantir el suport a la resolució d'incidències o consultes realitzades per part del personal tècnic de l'Ajuntament.

3.8. Desplegament d'un espai de treball digital

Per assolir d'objectiu de transformar la comunicació interna, el treball i l'accés al coneixement de l'organització es vol posar a disposició del personal de l'organització un nou Espai de treball digital. Aquest Espai de treball digital s'ha de construir a partir del conjunt d'eines i aplicacions de la plataforma Microsoft 365, sobre la base de Teams i SharePoint, instruments concentradors de la comunicació i el treball col·laboratiu.

Per aquest motiu l'empresa adjudicatària dissenyarà, implementarà, configurarà i securitzarà el següent espai:

Nom de l'espai	Descripció de l'espai	Aclariments
Home - Benvinguda	Plana inicial de l'espai de treball que contindrà:	* Veure prototip

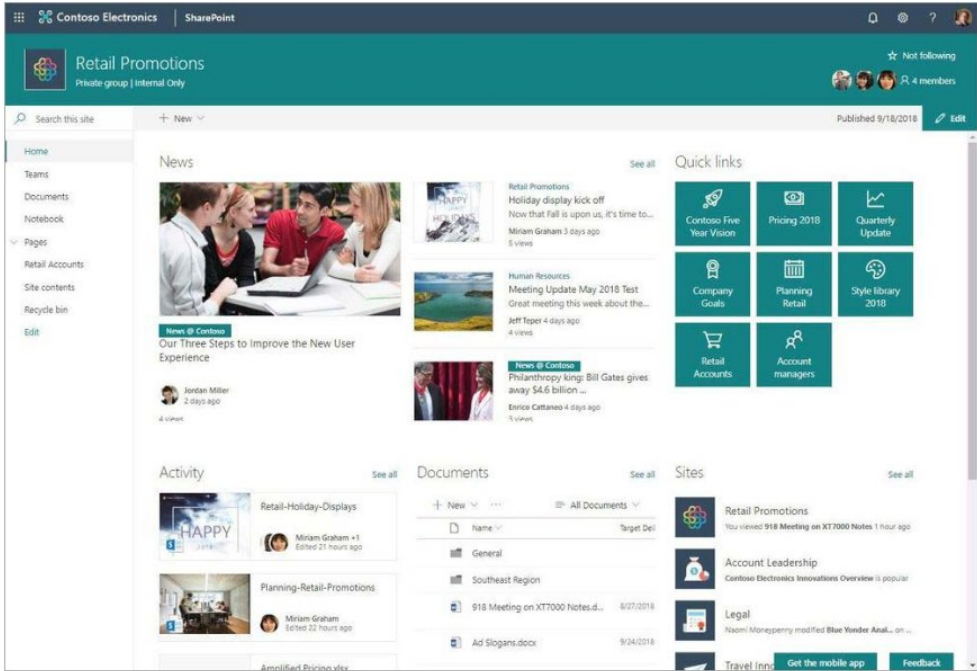
12

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL LLOC DE TREBALL AMB LA PLATAFORMA COL·LABORATIVA MICROSOFT 365

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	13/20



	- Carrusel de notícies principals - Accés a aplicacions corporatives - Accés a espais de departaments - Accés a documents principals - Agenda municipal	
--	---	--



3.9. Desplegament de sistemes de control del projecte i la plataforma Microsoft 365

Atesa la naturalesa iterativa i incremental del procés d'adopció, i la seva durada al llarg del temps, cal establir un model de seguiment que permeti tenir, a cada moment, una visió detallada de l'èxit del procés d'adopció, tant en termes quantitius (grau d'ús de les eines) com en termes qualitius (satisfacció dels usuaris, nombre d'incidències, ...).

Per això, es definiran una sèrie d'indicadors (KPIs) el seguiment continuat dels quals permetin mostrar de manera fiable l'avenç del projecte i la consecució dels objectius marcats en cada cas. L'empresa adjudicatària s'encarregarà de fer un seguiment continuat del desenvolupament d'aquest projecte, mitjançant l'observació dels KPI definits, de cara a garantir el compliment dels objectius i detectar-los de forma primerenca potencials problemes, i establir les activitats correctores necessàries.

Entre les tasques implícites en aquesta activitat hi ha, entre d'altres:

- Definició d'indicadors clau i model de seguiment
- Mantenir actualitzat el quadre d'indicadors i gestionar-ne la divulgació.
- Executar les diferents mesures de comunicació previstes tant generals com de celebració d'èxits.
- Identificar accions de reforç i/o aprofundiment en el procés d'adopció dels diferents grups.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	14/20



- Establir accions correctores i de millora al pla d'adopció i/o als continguts desenvolupats.
- Mantenir actualitzat el pla de necessitats de formació, incloent-hi les accions addicionals que es consideressin precis.

La recollida de dades per al seguiment dels diferents indicadors es realitzarà a través de diferents mitjans (informes d'activitat, registres d'incidències/consultes, enquestes, etcètera).

Informació mínima d'exemple:

Factor d'èxit	Mètode/Orgen de l'informació	Objectiu a assolir
...	...	...
...	...	...

3.10. Serveis de suport a l'administració de l'entorn Microsoft 365 i suport funcional a l'usuari

Es contemplaran serveis de suport per a l'administració dels portals de configuració de les diferents aplicacions que inclou la plataforma Microsoft 365. La durada del servei serà de 24 mesos.

L'adjudicatari haurà d'oferir un servei d'atenció funcional a l'usuari per a la resolució dels dubtes que puguin sorgir durant el procés de formació i posteriorment quan el treballador posi en joc el què ha après en el seu lloc de treball.

- Aquest servei d'atenció serà atès pel servei de CAU informàtic de l'adjudicatari i haurà de ser accessible com a mínim en horari laborable de 08:00 a 17:00 via telèfon, correu electrònic o equip Teams de suport.
- En aquesta mateixa línia, l'adjudicatari haurà de posar a disposició dels usuaris un tècnic qualificat per resoldre dubtes, peticions, preguntes o incidències que sorgeixin. La durada del servei serà de 12 mesos.
- El personal que atengui el servei telefònic podrà desenvolupar aquestes funcions des de les oficines de l'adjudicatari.
- L'empresa adjudicatària portarà un registre de dubtes, peticions, preguntes o incidències. Per aquells casos més repetitius es crearà una pàgina o recurs per comunicar a l'organització la possible solució al dubte, petició, pregunta o incidència.
- Els següents 12 mesos els dubtes els assumirà el CAU informàtic de l'Ajuntament i l'equip d'usuaris clau que es va capacitar a la primera fase del projecte.
- Els serveis hauran de comptar amb la definició dels SLA mínims especificats en aquest plec i els necessaris informes de compliment que seran revisats de manera mensual, tret que entre el prestador de servei i l'Ajuntament de Mataró es pacti una altra periodicitat.

3.11. Acords de nivell de servei

La taula a continuació detalla els acords de nivell de servei (ANS) mínim requerits:

Paràmetre	Definició de l'ANS mínim	Definició de la penalitat mínima
Temps màxim de resolució de dubtes d'usuari i/o equip nucli en qualsevol dels àmbits de l'abast	Igual o inferior a 8 hores laborables	0,25% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.

14

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL LLOC DE TREBALL AMB LA PLATAFORMA COL-LABORATIVA MICROSOFT 365

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	15/20



Temps màxim de resolució d'incidències relatives al correu	Igual o inferior a 4 hores laborables.	2% del cost mensual del servei per cada hora adicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidències relatives a la gestió de la plataforma	Igual o inferior a 8 hores laborables.	1% del cost mensual del servei per cada hora adicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidències relatives al portal de formació	Igual o inferior a 16 hores laborables.	0,5% del cost mensual del servei per cada hora adicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidències relatives a l'entorn digital	Igual o inferior a 16 hores laborables.	0,5% del cost mensual del servei per cada hora adicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidències relatives als sistemes de control intern del projecte i la plataforma Microsoft 365	Igual o inferior a 16 hores laborables.	0,5% del cost mensual del servei per cada hora adicional de desviació.

3.12. Resum executiu de l'abast del projecte

A continuació es mostra una taula resum de conjunt de tasques a desenvolupar per part del l'adjudicatari:

1. Requeriments del pla de comunicació (punt 3.4)
 - 1.1. Objectius i estratègia del pla de comunicació
 - 1.2. Pla d'acció de comunicació
 - 1.2.1. Llista d'accions de comunicacions
 - 1.2.2. Planificació d'execució del pla de comunicacions
 - 1.3. Disseny, creació, difusió i seguiment de totes les accions del Pla d'acció de comunicació
 - 1.4. Suport i assessorament al Grup Nucli de projecte sobre el pla de comunicació
2. Requeriments del pla de formació (punt 3.5)
 - 2.1. Objectius i estratègia del pla de formació
 - 2.2. Pla d'acció del pla de formació
 - 2.2.1. Formació en Discover Microsoft 365
 - 2.2.2. Formació en Outlook web
 - 2.2.3. Formació en OneDrive i Sharepoint
 - 2.2.4. Formació en OneNote
 - 2.2.5. Formació en Planner/Todo
 - 2.2.6. Formació en Teams: Comunicació
 - 2.2.7. Formació en Teams: Col.laboració
 - 2.3. Portal de formació en línia
 - 2.4. Suport i assessorament al Grup Nucli de projecte sobre el pla de formació
3. Requeriments del pla de gestió del canvi i dels serveis d'acompanyament (punt 3.6)
 - 3.1. Objectius i estratègia del pla de gestió del canvi
 - 3.2. Planificació del pla de gestió del canvi
 - 3.3. Disseny, dinamització, seguiment en els casos d'ús
 - 3.3.1. OneNote, Planer, to-do
 - 3.3.2. Outlook web
 - 3.3.3. OneDrive i Sharepoint
 - 3.3.4. Teams
 - 3.3.5. Seguretat
 - 3.4. Definició, estudi, redacció i difusió de les normes, procediment, polítiques i conclusions relatives als Casos d'ús
 - 3.5. Suport i assessorament al Grup Nucli de projecte sobre el pla de gestió del canvi

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	16/20



4. Requeriments dels serveis de migració (punt 3.7)
 - 4.1. Migració
 - 4.2. Suport al usuaris
 - 4.3. Suport i assessorament al Grup Nucli de projecte sobre la migració de les bústies
5. Desplegament d'un espai de treball digital (punt 3.8)
 - 5.1. Definició de l'espai de treball digital
 - 5.2. Creació , configuració, securització i parametrització de l'espai
 - 5.3. Documentació de l'espai de treball digital
 - 5.4. Suport i assessorament al Grup Nucli de projecte sobre el espai de treball digital
6. Desplegament de sistemes de control del projecte i la plataforma Microsoft 365 (punt 3.9)
 - 6.1. Objectius i estratègia del sistema de control intern.
 - 6.1.1. Definició d'indicadors clau i model de seguiment
 - 6.1.2. Mantenir actualitzat el quadre d'indicadors i gestionar-ne la divulgació
 - 6.1.3. Executar les diferents mesures de comunicació previstes tant generals com de celebració d'èxits
 - 6.1.4. Identificar accions de reforç i/o aprofundiment en el procés d'adopció dels diferents grups
 - 6.1.5. Establir accions correctores i de millora al pla d'adopció i/o als continguts desenvolupats
 - 6.1.6. Mantenir actualitzat el pla de necessitats de formació, incloent-hi les accions addicionals que es consideressin precis.
 - 6.2. Definició del model de governança de la plataforma
 - 6.3. Suport i assessorament al Grup Nucli de projecte sobre la migració de les bústies
7. Serveis de suport a l'administració de l'entorn Microsoft 365 i suport funcional a l'usuari (punt 3.10)

4. Disposicions generals del contracte

4.1. Durada del contracte

El present contracte tindrà una durada de dos anys des del dia de la formalització del contracte.

4.2. Import màxim del contracte

L'import límit de la oferta serà de 155.500,00€, IVA inclòs, i es facturarà d'acord amb les següents fites:

Primer any:

- 10% a l'entrega del pla de comunicació, formació, migració i gestió del canvi.
- 70% segons 12 quotes mensuals durant els primers 12 mesos del contracte.

Segon any:

- 20% a la finalització del contracte i un cop aprovat per part dels responsables de l'Ajuntament la finalització i correcta execució dels serveis objecte del contracte:
 - Execució del pla de comunicació.
 - Execució del pla de formació.
 - Execució de la gestió del canvi en base a casos d'ús.
 - Migració de les bústies personals, compartides i fitxers PST personals.

16

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL LLOC DE TREBALL AMB LA PLATAFORMA COL-LABORATIVA MICROSOFT 365

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	17/20



- Desplegament del nou espai de treball digital.
- Desplegament dels sistemes de control intern del projecte i la plataforma Microsoft 365.
- Execució dels serveis d'acompanyament i suport funcional als usuaris.
- Suport en la gestió de la plataforma Microsoft 365 als tècnics de sistemes.

4.3. Ampliacions del contracte

El contracte preveu l'ampliació de contracte fins a un 20%, aquesta ampliació es preveu per incorporar noves unitats de les tasques previstes en el punt número 3 del present document.

4.4. Criteris de valoració

Els criteris de valoració estaran compostats únicament de criteris automàtics. En aquest sentit, es valoraran de la següent forma:

1. Oferta econòmica (fins a 80 punts)

Serà obligatori presentar a la oferta una graella idèntica a la presentada a l'Annex I, indicant la proposta econòmica (sense IVA). Qualsevol oferta presentada que no compleixi els requeriments mínims o que no inclogui la graella correctament complimentada serà exclosa, per tant serà important que s'especifiqui correctament l'import ofert.

La puntuació del criteri es farà segons la fórmula a continuació:

$$P1 = \frac{Vm \times Pm}{Pe}$$

On:

P1 = Puntuació de la proposta que es valora.

Vm = Valoració màxima del criteri.

Pm = Preu menor de les ofertes presentades.

Pe = Preu de l'oferta que es valora.

2. Experiència en projecte de transformació digital i adopció de l'equip que executarà directament el contracte (fins a 3 punts).

Es valorarà el número de projectes executats en administracions públiques (en el cas de municipis de més de 50.000 habitants) portats a terme en els últims 3 anys.

S'atorgarà 1 punt per cada projecte d'adopció dut a terme, fins a un màxim de 3 punts.

Les empreses licitadores han d'aportar certificats de bona execució emesos per les Administracions Públiques.

Justificació: Aquest de criteri està motivat per garantir que el personal adscrit al contracte tingui coneixements de les Administracions Públiques, fet que repercutirà en una millor qualitat del servei."

3. Reducció del rati d'alumnes per grup (fins a 5 punts)

Es valorarà la reducció del rati d'alumnes per grup respecte els inicialment establerts (40 usuaris).

Els licitadors hauran d'indicar a la graella inclosa a l'Annex I, el nombre d'usuaris amb els quals organitzarà cada grup de formació.

17

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL LLOC DE TREBALL AMB LA PLATAFORMA COL-LABORATIVA MICROSOFT 365

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	18/20



S'atorgarà 1 punt per cada 5 usuaris reduïts per grup, fins a un màxim de 5 punts. En tots els casos les reduccions hauran de realitzar-se per múltiples de 5 usuaris.

Justificació: La reducció d'alumnes per grup repercuteix en la qualitat de l'aprenentatge rebut.

4. Ampliació del període de suport funcional a l'usuari superior a 12 mesos (fins a 4 punts)

Es valorarà l'increment del període de suport a l'usuari inicialment requerit de 12 mesos.

Els licitadors hauran d'indicar a la graella inclosa a l'Annex I, el número de trimestres addicionals oferts d'acompanyament.

S'atorgarà 1 punt per cada trimestre addicional ofert, fins a un màxim de 4 punts.

Justificació: Garantir que els treballadors de l'Ajuntament puguin disposar del suport funcional durant la totalitat del contracte (24 mesos) per assegurar l'adopció i alliberant el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU de l'Ajuntament) de les consultes derivades del procés d'adopció.

5. Seguiment automàtic d'indicadors clau d'acompliment de l'objecte de contracte (fins a 2 punts)

Se sol·licita al licitador que faci una proposta d'indicadors i proposi un sistema de monitorització (automatitzat) de l'acompliment dels mateixos.

S'atorgarà 0,5 punts per cada KPI que es proposi amb un seguiment automatitzat, fins a un màxim de 2 punts.

Justificació: «Allò que no es pot mesurar no es pot gestionar». Prendre decisions basades en informació real i no només en percepcions i conjectures.

6. Incorporació de la gamificació com a recurs pedagògic (fins a 3 punts)

Es valorarà que el licitador ofereixi recursos formatius basats en la gamificació, de tal manera que s'afavoreixi l'assoliment dels continguts per part dels usuaris de l'Ajuntament. La gamificació es coneix com l'ús de dinàmiques, mecàniques i estètiques pròpies del joc en entorns no lúdics per adquirir, desenvolupar o millorar una actitud o un comportament determinat (Kapp, 2012).

Màxim de 3 punts.

Justificació: Millora l'experiència d'usuari durant la formació.

7. Creació de vídeos com a recurs formatiu (fins a 3 punts)

Es valorarà que el licitador ofereixi el servei de creació de vídeos com a recurs formatiu del projecte. Aquests vídeos es crearan seguint la identitat corporativa i el manual d'estil de l'Ajuntament de Mataró.

S'atorgarà 1 punt per cada 3 vídeos de 5 minuts de durada mínim fins a un màxim de 3 punts.

Justificació: Millora l'experiència d'usuari durant la formació.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	19/20

Annex I - Model de proposta de criteris automàtics

Els licitadors han d'omplir les taules a continuació:

Oferta econòmica

Oferta econòmica	Import màxim de licitació (sense IVA)	Import ofert (Sense IVA)
TOTAL OFERT (sense IVA)	128.512,40 €	

Experiència en l'àmbit del projecte en administracions públiques:

Experiència en projecte de transformació digital i adopció de l'equip que executarà directament el contracte	Número de projectes transformació digital i adopció
TOTAL OFERT	

Reducció del rati d'alumnes per grup:

Reducció del rati d'alumnes per grup	Número d'alumnes reduïts (múltiple de 5)
TOTAL OFERT	

Ampliació del període de suport funcional a l'usuari superior a 12 mesos:

Ampliació del període de suport funcional a l'usuari superior a 12 mesos	Número de trimestres addicionals oferts
TOTAL OFERT	

Seguiment automàtic de KPIs:

Seguiment automàtic de KPIs	Número de KPIs amb seguiment automatitzat oferts
TOTAL OFERT	

Incorporació de la gamificació com a recurs formatiu:

Incorporació de la gamificació com a recurs formatiu	Número de recursos de gamificació oferts
TOTAL OFERT	

Creació de vídeos com a recurs formatiu:

Creació de vídeos com a recurs formatiu	Número de recursos de vídeo oferts
TOTAL OFERT	

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Data i hora	24/01/2024 10:12:01	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
Signat per	OLGA VALLS JUANA (TÈCNIC/A SUPORT ESPECIALITZAT/DA)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WYQCKLV7K3FHSWT4VMIIQI4	Pàgina	20/20	