

Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DELS SUBMINISTRAMENT I SERVEI
PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL LLOC DE
TREBALL AMB LA PLATAFORMA COL·LABORATIVA
MICROSOFT 365
Expedient número: X2024000250**

CONSORCI D'OSONA DE SERVEIS SOCIALS
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.





Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Contingut

1. Objectius	2
2. Motivació i antecedents	2
3. Abast i requeriments del procés d'adopció	3
3.1. Abast	3
3.2. Model de relació i organització	4
3.3. Requeriment de les llicències	5
3.4. Requeriments de l'equip de treball	7
3.5. Requeriments del pla de comunicació	8
3.6. Requeriments del pla de formació	10
3.7. Requeriments del pla de gestió del canvi i dels serveis d'acompanyament	16
3.8. Desplegament de sistemes de control del projecte i la plataforma Microsoft 365	17
3.9. Serveis de suport a l'administració de l'entorn Microsoft 365 i suport funcional a l'usuari	18
3.10. Acords de nivell de servei	19
3.11. Resum executiu de l'abast del projecte	20



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

1. Objectius

L'objecte d'aquest plec és el de fixar les condicions tècniques pel desenvolupament del projecte de transformació digital del lloc de treball amb la plataforma col·laborativa Microsoft 365.

El Consorci utilitza programes d'ofimàtica per a la redacció de textos, fulls de càlcul, presentacions, gestor de bases de dades, etc., i un client de correu electrònic pel e-mail corporatiu dels treballadors.

La transformació digital del lloc de treball amb la plataforma col·laborativa Microsoft 365 conté els següents objectius:

- Comunicar i conscienciar a les persones usuàries 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 del Consorci 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.
- El projecte es planteja per unes 80 persones usuàries. Aquesta xifra podrà variar durant l'execució del contracte per noves incorporacions o d'altres eventualitats.
- Total informació, formació... que es dugui a terme haurà d'estar disponible durant tota la durada del contracte per a poder formar a persones que s'incorporin al Consorci durant, almenys, els quatre anys de contracte de les llicències i incloent les possibles prorroques.

2. Motivació i antecedents

El Consorci d'Osona de Serveis Social es troba actualment en un procés de transformació i digitalització per millorar la seva eficiència i eficàcia en la gestió de les diferents activitats del Consorci. 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 el Consorci desplegar aquest projecte de transformació de la manera de fer i treballar?



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

L'objectiu d'aquesta fase, que finalitzarà a primers de l'any 2025, és capacitar a les persones treballadores 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 els procediments.

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 del Consorci i donar suport a les incidències i dubtes que sorgeixin durant el procés d'adopció, crear grups de treball definint casos d'ús més propers a les unitats orgàniques i segons les necessitats de cada grup.

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

A més, haurà de prestar atenció a les necessitats específiques del Consorci 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 i 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.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell Comarcal d'Osona

3.2. Model de relació i organització

El model de relació i de govern entre l'adjudicatari i el Consorci d'Osona de Serveis Socials haurà de garantir el correcte seguiment del projecte, així com una gestió activa i integral dels serveis de forma estratègica i operativa. El Consorci d'Osona de Serveis Socials ha definit o definirà abans de l'execució del contracte els següents perfils interns:

- **Patrocinador:** 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:** 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:** Haurà de conèixer 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 del Consorci 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.
- **Consultor/a tècnic en Microsoft 365:** Serà el responsable tècnic amb els coneixements detallats de les solucions existents per tal de capacitar als usuaris del Consorci 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 el Consorci i ha de garantir un bon seguiment del projecte i un sistema d'identificació de desviacions per corregir-les.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



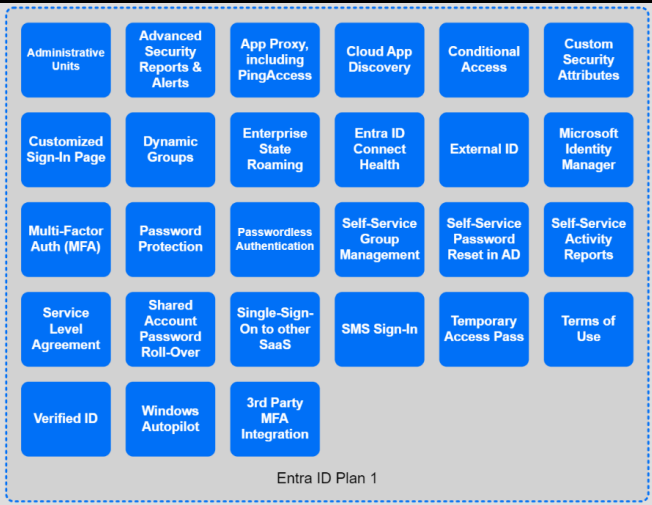
Consell
Comarcal
d'Osona

3.3. Requeriment de les llicències

Per tal de portar a terme el desenvolupament del projecte de transformació digital del lloc de treball amb la plataforma col·laborativa Microsoft 365, les funcionalitats que ha de complir l'empresa adjudicatària són les que s'engloben a la llicència de Microsoft 365 Bussiness Premium que s'especifiquen a continuació.

Entra ID p1, A la derecha se muestran todas las funcionalidades de Entra ID p1 entre las que destacamos y recomendamos las siguientes:

- Acceso condicional. Sirve para aplicar condiciones en el acceso de nuestros usuarios. Es decir, una manera de poner una barrera y proteger las identidades de los usuarios.
<https://docs.microsoft.com/es-es/azure/active-directory/conditional-access/overview>
- Self-Service Password Reset para implementar un portal en el que los propios usuarios puedan resetearse la contraseña si tienen algún problema. Os ayudará a nivel de productividad
<https://docs.microsoft.com/es-es/azure/active-directory/authentication/concept-sspr-howitworks>





Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

Microsoft Defender for Office 365
plan 1.

Permite proteger los adjuntos y los enlaces de los correos y los documentos de Office 365 de amenazas avanzadas. Transparente para el usuario y de fácil implementación.

Servicios de:

- Anti-Phishing
- Reportes en tiempo real
- Protección en datos adjuntos
- Protección en enlaces

<https://docs.microsoft.com/es-es/office365/servicedescriptions/office-365-advanced-threat-protection-service-description#feature-availability-across-advanced-threat-protection-atp-plans>



Microsoft Defender for Business

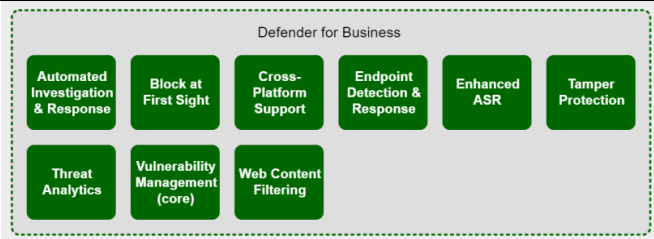
Este producto nos incluye funcionalidades como bloqueo de malware, filtrado de contenido, etc.

Más información en:

1. <https://docs.microsoft.com/es-es/microsoft-365/security/defender-endpoint/configure-block-at-first-sight-microsoft-defender-antivirus?view=o365-worldwide>
2. <https://docs.microsoft.com/es-es/microsoft-365/security/defender-endpoint/web-content-filtering?view=o365-worldwide>

Una de las funcionalidades más importantes es **Endpoint Detection & Response** y Automated Investigation & Response

<https://docs.microsoft.com/es-es/microsoft-365/security/defender-endpoint/microsoft-defender-endpoint?view=o365-worldwide>





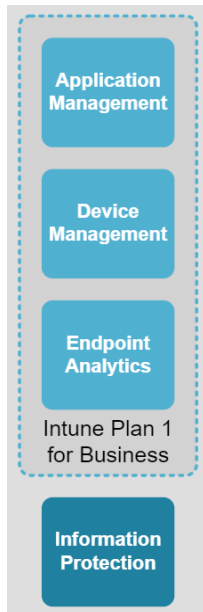
Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Otras Herramientas:

1. **Intune** para el control y gestión de aplicaciones, dispositivos, políticas de seguridad, etc.
<https://docs.microsoft.com/es-es/mem/intune/fundamentals/what-is-intune>
2. **Information Protection** para descubrir, clasificar, proteger y controlar la información confidencial
<https://learn.microsoft.com/es-es/azure/information-protection/what-is-information-protection>



3.4. 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.



Osona Acció Social
Consorti d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Per tant, les certificacions sol·licitades són una garantia que l'adjudicatari disposa dels coneixements i les habilitats necessàries per a acompanyar al Consorci 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

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 al Consorci 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.

3.5. 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 del Consorci 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



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

amb l'equip nucli de projecte del Consorci.

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 i reforçar el contingut de les formacions, creant correus i d'altres formes de comunicació 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 la situació actual**. En aquesta fase es dissenyarà un pla 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 més endavant.

En segon lloc, l'adjudicatari haurà de **conèixer el perfil de l'audiència** (equips de treball, direccions...) que seran tingudes en compte per plantejar el pla de comunicació perquè tinguin un impacte positiu en la gestió del canvi. D'aquests grups se n'ha parlat anteriorment i els dissenyarà l'empresa adjudicatària segons el perfil de necessitats.

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, sessions de formació, presentacions o altres canals que l'adjudicatari consideri adequats per assolir l'objectiu.

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 2025, 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 del projecte** i als responsables del Consorci que recolzaran el canvi, assegurant que tots els implicats estan correctament informats i d'acord amb el pla proposat.

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



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

en tot moment de l'evolució del procés d'adopció tant a nivell global de tota l'organització com particular.

3.6. 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 pel Consorci d'Osona de Serveis Socials.

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. La persona treballadora haurà de saber utilitzar les aplicacions descrites anteriorment (funcionalitats i configuració bàsica).
2. La persona treballadora 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: presentacions, 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 del Consorci d'Osona de Serveis Socials.
6. Els serveis de formació es planificaran amb antelació suficient per informar als empleats/des del Consorci i assegurar que totes participen en la formació.

3.6.1. Descobreix Microsoft 365

El licitador proposarà una presentació 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 visualitzar abans d'iniciar la formació de les diferents aplicacions.

3.6.2. 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



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

adaptada a les necessitats i els objectius específics del Consorci.

- 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 del Consorci.

3.6.3. 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 pel Consorci.
- Els treballadors del Consorci 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 pel Consorci. A més, cal formar en les millors pràctiques per utilitzar OneDrive de manera eficient i eficaç.

3.6.4. 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 del Consorci per a la



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

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.
- A més, es proporcionarà formació específica per als administradors en el SharePoint, centrat en la gestió avançada de configuracions, personalització de llocs, gestió de permisos i manteniment de la plataforma. Aquesta formació inclourà també la resolució de problemes comuns i les millors pràctiques per optimitzar l'ús del SharePoint a nivell administratiu.
- 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.

3.6.5. 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



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

grups i la integració amb Microsoft Teams.

3.6.6. 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 del Consorci.
- 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.

3.6.7. 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 del Consorci 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 del Consorci 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 del Consorci 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 del Consorci.
- 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.

3.6.8. Formació en altres aplicacions

L'abast del projecte contempla la formació en dues aplicacions del



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

catàleg d'aplicacions de Microsoft 365 no incloses en el llistat anterior. Aquesta formació la rebran aquelles persones que en tinguin necessitat si és el cas. Les aplicacions candidates són Forms i Stream, no obstant, el Consorci es reserva la potestat de canviar-les d'acord amb l'adjudicatari.

3.6.9. 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 20 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.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials

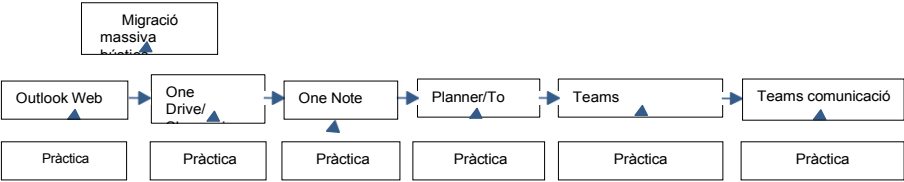


Consell
Comarcal
d'Osona

Resum organitzatiu de les sessions

Per treballador:

Vídeo o presentació descobreix Microsoft 365



Sessió resolució dubtes



Acompanyament



Taller unitat orgànica



Osona Acció Social
Consorti d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Proposta de configuració de les sessions formatives:

Sessions formació 1200 treballadors	Format	Durada
Descobreix Microsoft 365	Vídeo o presentació	
Outlook web	En línia	1 hora
Treballar amb arxius al núvol (One Drive/Sharepoint)	En línia	2 hores
Treballar amb notes (One Note)	En línia	1 hora
Treballar amb tasques (Planner/ToDo)	En línia	1 hora
Col·laborar (Teams)	En línia	1 hora
Comunicar (Teams)	En línia	1 hora
Sessió dubtes	En línia	1 hora
Taller unitat orgànica	En línia	1 hora
Sessió Microsoft 365	En línia	2 hores
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 el Consorci a l'inici de la contractació.

3.6.10. Portal de formació en línia

L'adjudicatari posarà a disposició del Consorci 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 del Consorci.
- 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.

3.7. 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



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

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:

- Implementar un sistema de monitorització de la gestió del canvi i l'ús de les diferents aplicacions per mitjà dels indicadors qualitius i quantitius 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.

3.8. 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 activitats hi ha, entre d'altres:

- Definició d'indicadors clau i model de seguiment



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- 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 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
...	...	...
...	...	...

3.9. 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 12 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



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

l'organització la possible solució al dubte, petició, pregunta o incidència.

3.10. 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 hora addicional de desviació.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

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 addicional 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 addicional 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 addicional 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 addicional 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 addicional de desviació.

3.11. 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



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

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'us
 - 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
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