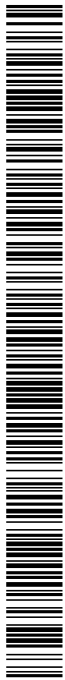


# PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER A LA CONSULTORIA EN LA TRANSFORMACIÓ TECNOLÒGICA DEL CONSORCI D'OSONA DE SERVEIS SOCIALS

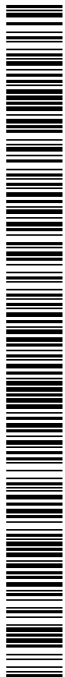
CONSORCI D'OSONA DE SERVEIS SOCIALS  
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.





Contingut

- 1. Objectius .....2
- 2. Motivació i antecedents.....2
- 3. Abast i requeriments del procés d'adopció ..... **¡Error! Marcador no definido.**
  - 3.1. Abast ..... **¡Error! Marcador no definido.**
  - 3.2. Model de relació i organització..... **¡Error! Marcador no definido.**
  - 3.3. Requeriments de l'equip de treball..... **¡Error! Marcador no definido.**
  - 3.4. Requeriments del pla de comunicació..... **¡Error! Marcador no definido.**
  - 3.5. Requeriments del pla de formació..... **¡Error! Marcador no definido.**
  - 3.6. Requeriments del pla de gestió del canvi i dels serveis d'acompanyament..... **¡Error! Marcador no definido.**
  - 3.7. Desplegament de sistemes de control del projecte i la plataforma Microsoft 365 **¡Error! M**
  - 3.8. Serveis de suport a l'administració de l'entorn Microsoft 365 i suport funcional a l'usuari..... **¡Error! Marcador no definido.**
  - 3.9. Acords de nivell de servei ..... **¡Error! Marcador no definido.**
  - 3.10. Resum executiu de l'abast del projecte ..... **¡Error! Marcador no definido.**



**Osona Acció Social**  
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell  
Comarcal  
d'Osona**

## 1. Objectius

1. Acompanyar i establir un espai per a validar la presa de decisions en termes d'implementació dels proveïdors tecnològics, les plataformes i les funcionalitats d'aquestes.
2. Desenvolupar quadres de comandament interns per a l'àrea de recursos humans i l'àrea administrativa i financera.
3. Integrar els quadres de comandament de serveis i d'atenció en l'entorn domiciliari (SAD, SADE, SALL), servei d'atenció a la infància i a l'adolescència (EAIA), servei d'integració en família extensa (SIFE), servei d'intervenció socioeducativa (SIS) i ajuts econòmics en el model de transformació digital i en la implementació de sistemes informàtics al Consorci.
4. Acompanyar l'equip del Consorci en la definició i implementació dels models de presa de decisions a partir de les plataformes i sistemes implementats.

## 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.

Està previst que aquesta transformació digital s'allargui aproximadament un any pel que fa a les implementacions de programaris que serà el temps en què serà necessari el servei de suport i consultoria.

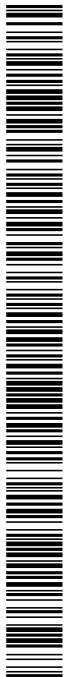
## 3. Activitats de coordinació, presa de decisions i validació tècnica

---

### 3.1. Objectiu

Acompanyar i establir espais per a validar la presa de decisions en termes d'implementació dels programaris dels proveïdors tecnològics, les plataformes i les funcionalitats.

---



### 3.2. Activitats

- A01 Coordinació interna del Consorci (Nivell Direcció):

S'establirà un consell de direcció de projectes compost per la direcció executiva del Consorci i el responsable de transformació digital conjuntament amb l'empresa consultora.

Es realitzaran trobades periòdiques cada 2 mesos per avaluar l'estat de la implementació, l'adequació i prioritització de les funcionalitats, l'avenç amb els usuaris... i es proposaran mesures correctores en els casos en què sigui necessari.

En cada trobada s'haurà d'omplir un full en format estàndard on es recullin els acords de la trobada i les mesures a posar en marxa amb el proveïdors i usuaris en els 2 mesos següents.

- A02 Coordinació amb els proveïdors de tecnologia

Es realitzaran trobades periòdiques amb els proveïdors alineades amb els deadlines de cada projecte per avaluar l'estat de la implementació, l'adequació i prioritització de les funcionalitats, l'avenç amb els usuaris i es proposaran mesures correctores si és el cas

En cada trobada s'haurà d'omplir un full en format estàndard on es recullin els acords de la trobada i les mesures a posar en marxa amb el proveïdors i usuaris en els 2 mesos següents.

---

### 3.3. Entregables

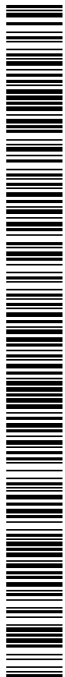
L'empresa contractista haurà de dissenyar un model – format per a aixecar acta de totes les reunions i que contingui la presa de decisions establerta en cada espai de coordinació.

## 4. Definició de quadres de comandament de l'àrea de recursos humans i l'àrea administrativa i financera

---

### 4.1. Objectius

- Aprofundir en les funcionalitats de les plataformes actuals de l'àrea de recursos humans i l'àrea administrativa i financera
- Analitzar els models de dades actuals de les plataformes i d'altres sistemes online/offline de l'entitat (ex. Excels) i els models d'estats



- Desenvolupar quadres de comandament interns per l'àrea de recursos humans i l'àrea administrativa i financera i validar-los
- Acompanyar l'equip del COSS en la definició i implementació dels models de presa de decisions a partir de les plataformes i sistemes en implementació.

---

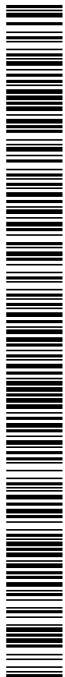
#### 4.2. Activitats

- B01 Entrevistes amb els responsables de l'àrea. Entrevistes individuals amb usuaris avançats dels sistemes interns i/o responsable de transformació digital per fer un recorregut exhaustiu sistema a sistema
- Estructura funcional de les plataformes i arxius de treball (ex. Excel).
- Metodologies de recopilació de dades, formats d'introducció de dades, processos de treball...
- Usuaris, rols i permisos de les plataformes
- ...
- B02 Treball intern de proposta de quadres de comandament. A partir de l'entrevista i dels sistemes actuals es proposaran models d'estat, models de dades i models d'anàlisi de la informació a través de quadres de comandaments.
- B03/B04 Validació de quadres de comandament i millora.
- Es realitzaran reunions de validació amb la direcció per la millora i incorporació de variables i indicadors estratègics.
- Es realitzaran reunions de validació amb els equips de cada àrea per incorporar indicadors i funcions que millorin la proposta a partir de la pràctica de l'usuari.
- B05 Coordinació interna COSS (Nivell Equips). Una vegada aprovats els quadres de comandament i processos i comenci la interacció amb el proveïdor tecnològic es farà un acompanyament als equips per fer seguiment d'incidències, colls d'ampolla, etc... Que es vagin produint i es proposaran solucions.
- B06 Coordinació amb els proveïdors tecnològics per la implementació. Es realitzaran trobades de coordinació d'implementació amb els proveïdors tecnològics.

---

#### 4.3. Entregables

- Model d'estats i processos
- Model de dades per els quadres de comandament



- Quadres de comandament dissenyats i validats
- Report acompanyament Implementació de funcionalitats

## 5. Integració de quadres de comandament de serveis d'atenció en l'entorn domiciliari (SAD, SADE, SALL), servei atenció a la infància i l'adolescència (EAIA), servei d'integració en família extensa (SIFE), servei d'intervenció socioeducativa (SIS) i ajuts

---

### 5.1. Objectius

- Aprofundir en les funcionalitats de les plataformes actuals de les àrees prioritzades.
- Analitzar els models de dades actuals de les plataformes i d'altres sistemes online/offline de l'entitat (ex. Excels) i els models d'estats
- Desenvolupar quadres de comandament interns per cada àrea i validar-los amb direcció i els equips interns
- Acompanyar l'equip del COSS en la definició i implementació dels models de presa de decisions a partir de les plataformes i sistemes en implementació.

---

### 5.2. Activitats

- C03 Coordinació interna COSS (Nivell Equips). Una vegada aprovats els quadres de comandament i processos i comenci la interacció amb el proveïdor tecnològic es farà un acompanyament als equips per fer seguiment d'incidències, colls d'ampolla, etc... Que es vagin produint i es proposaran solucions.
- C04 Coordinació amb els proveïdors tecnològics per la implementació. Es realitzaran trobades de coordinació d'implementació amb els proveïdors tecnològics.

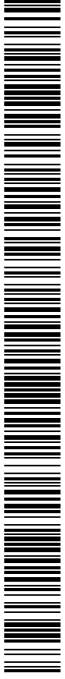
---

### 5.3. Entregables

- Model d'estats i processos
- Model de dades per els quadres de comandament
- Quadres de comandament dissenyats i validats
- Report acompanyament Implementació de funcionalitats

Codi Segur de Verificació: b7dd167e-2ec3-4789-89ee-f589e4b5794e  
Origen: Administració  
Identificador document original: ES\_L01081000\_2024\_21047972  
Data d'impressió: 22/07/2024 11:18:51  
Pàgina 7 de 8

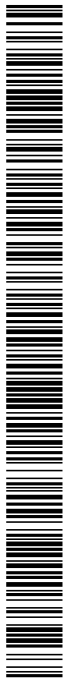
**SIGNATURES**  
1.- Silvia Madrid Alejos (TCAT) (Direcció Tècnica), 15/07/2024 17:38



**Osona Acció Social**  
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell  
Comarcal  
d'Osona**



Objectiu	Entregable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
Acompanyar i establir espais per validar la presa de decisions en temps d'implementació de comandament interns per l'àrea de Accompanyar l'equip del COSS en la definició i	Format - acta de presa de decisions amb compromisos	■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■
	1. Model d'estats i processos		■	■																				
	2. Model de dades per			■																				
	els quadres de				■				■			■		■		■		■		■				
	comanda ment								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■						
Integrar els quadres de comandament de LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (EAIA), SERVEI model de transformació COSS. Accompanyar l'equip del COSS en la plataformes i sistemes	1. Model d'estats i processos	■																						
	2. Model de dades per		■	■	■																			
	els quadres de						■		■			■		■		■		■		■				
	de comanda ment										■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■