



Laboratori de
Referència
de Catalunya



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT DEL PORTAL DEL PROFESSIONAL BASAT EN SHAREPOINT DEL LABORATORI DE REFERÈNCIA DE CATALUNYA, S.A. I IMATGE MÈDICA INTERCENTRES, S.L.

EXPEDIENT LRC 2/2026-PO



ÍNDEX

1.	OBJECTE I ANTECEDENTS.....	3
1.1	INTRODUCCIÓ I NECESSITAT.....	3
1.2	MARC TECNOLÒGIC I JUSTIFICACIÓ	3
1.3	PLATAFORMA SHAREPOINT I REQUISITS GENERALS	3
2.	ABAST DEL CONTRACTE	4
2.1	ABAST FUNCIONAL I COL·LECTIUS	4
2.2	DESPLEGAMENT PER FASES	4
2.3	SERVEIS INCLOSOS EN EL CONTRACTE	4
2.4	BOSSA D'HORES I PARTIDES ASSOCIADES.....	5
3.	OBJECTIUS DEL PROJECTE	5
3.1	OBJECTIU GENERAL	5
3.2	OBJECTIUS ESPECÍFICS	5
3.3	OBJECTIUS ESTRATÈGICS.....	5
3.4	OBJECTIUS FUNCIONALS	5
3.5	OBJECTIUS TECNOLÒGICS.....	5
4.	PREMISSES DEL PROJECTE.....	6
5.	REQUISITS FUNCIONALS I TÈCNICS	7
5.1	REQUISITS FUNCIONALS.....	7
5.2	REQUISITS TÈCNICS.....	7
6.	GOVERNANÇA I MODEL DE SUPORT	8
7.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA) I PENALITZACIONS	8
7.1	SLA I HORARIS	8
7.2	RÈGIM DE PENALITZACIONS.....	9
8.	CARACTERÍSTIQUES GENERALS I DISSENY	10
8.1	CONSIDERACIONS DE DISSENY GRÀFIC I UX.....	10
9.	CONTROL D'ACCÉS I ESQUEMA DE PERMISOS	12
10.	CARACTERÍSTIQUES DE LES SECCIONS DE LA INTRANET	14
11.	PLA D'ADOPCIÓ I FORMACIÓ	18
12.	SEGURETAT.....	19
13.	PLA DE SUPORT I GARANTIA.....	20
14.	TERMINI D'IMPLEMENTACIÓ.....	22

1. OBJECTE I ANTECEDENTS

1.1 INTRODUCCIÓ I NECESSITAT

El Laboratori de Referència de Catalunya, S.A. (LRC) i Imatge Mèdica Intercentres, S.L. (IMI), entitats integrades a la Xarxa de diagnòstic biomèdic i per la imatge **dibi**, no disposen actualment d'un **portal corporatiu del professional (intranet)** unificat que doni resposta de manera integral a les necessitats de **comunicació interna, gestió documental i col·laboració** entre els professionals de la xarxa.

Aquesta mancança és especialment rellevant en determinats centres, com ara el de **Mas Blau**, on els professionals no disposen d'un entorn digital corporatiu que permeti centralitzar la informació, els recursos i les eines d'ús habitual. Addicionalment, existeixen diversos serveis digitals basats en tecnologia **SharePoint (Extranet, Gestor Documental i serveis associats a Microsoft Azure)** que actualment no disposen d'una cobertura tècnica i funcional adequada, fet que suposa un risc tant des del punt de vista **operatiu com normatiu**.

Des del Departament de Tecnologies de Informació i Comunicacions de dibi es planteja la necessitat d'implantar el **Portal professional / Intranet corporativa de dibi**, amb l'objectiu d'optimitzar la gestió interna de la informació, millorar la col·laboració entre departaments i unitats, i centralitzar els recursos digitals en una plataforma **única, segura i accessible**.

1.2 MARC TECNOLÒGIC I JUSTIFICACIÓ

El present Plec estableix el plantejament conceptual i les especificacions tècniques per a la contractació dels serveis i recursos necessaris per a la implementació d'una intranet corporativa basada en **Microsoft SharePoint**, així com en les eines de **Microsoft 365 i Power Platform**.

Després d'analitzar diferents alternatives tecnològiques, s'ha decidit utilitzar **Microsoft 365** com a plataforma base del projecte, pels motius següents:

- dibi utilitza Microsoft 365 des de l'any 2020, fet que facilita l'adopció tecnològica i la integració amb els sistemes existents.
- Microsoft 365 permet una gestió eficient de la documentació i una col·laboració fluida entre equips, gràcies a la sincronització en temps real i l'accessibilitat des de qualsevol dispositiu.
- **SharePoint Online** és una eina robusta i escalable, clau per al desenvolupament fasejat i evolutiu del projecte.
- **Power Platform** ofereix capacitats d'automatització i digitalització de processos per millorar l'eficiència operativa, incrementar la productivitat i reduir el marge d'error.
- La seguretat de la informació es basa en mesures avançades de protecció, garantint integritat, disponibilitat i confidencialitat de les dades corporatives.

1.3 PLATAFORMA SHAREPOINT I REQUISITS GENERALS

La solució objecte del contracte haurà d'estar basada en **Microsoft SharePoint**, ja sigui en la seva versió **SharePoint Online (Microsoft 365)** o **SharePoint Server**, d'acord amb l'arquitectura tecnològica definida per l'organització.

La plataforma haurà de permetre la **gestió documental**, la **col·laboració** i la **compartició d'informació** entre els diferents usuaris, unitats i serveis, garantint en tot moment la seguretat, la traçabilitat i la integritat de la informació.



Requisits generals mínims:

- Organització de la informació mitjançant biblioteques, llistes i espais col·laboratius amb estructura flexible, modular i escalable.
- Gestió de permisos, rols i perfils integrada amb els sistemes d'identitat corporatius.
- Control de versions, historial de canvis i mecanismes de recuperació.
- Cerca avançada sobre continguts incloent metadades.
- Integració amb l'ecosistema Microsoft 365 (Teams, Outlook, OneDrive, etc.).
- Compliment normatiu en protecció de dades, seguretat de la informació i accessibilitat.

L'empresa adjudicatària assumirà les tasques de configuració, parametrització, migració de continguts, documentació tècnica, formació i acompanyament durant la posada en producció.

2. ABAST DEL CONTRACTE

2.1 ABAST FUNCIONAL I COL·LECTIUS

El Portal professional ha de constituir-se com l'eina interna corporativa de referència per a tots els professionals de dibi. La solució haurà de donar cobertura als àmbits de servei diagnòstic definits per l'organització, així com als diferents socis i clients integrats a la xarxa.

A aquests efectes, el Portal professional haurà de contemplar continguts i accés segmentat per servei, centre i perfil d'usuari, d'acord amb el model de permisos definit.

2.2 DESPLEGAMENT PER FASES

El projecte es desplegarà per fases:

- **Fase 1 (prioritària):** personal del centre de **Mas Blau** (150–170 professionals).
- **Fase 2:** resta de centres de **LRC** (personal contractat per LRC i/o pels centres).
- **Fase 3:** centres d'**IMI** (personal contractat per IMI i/o pels centres).

Cal considerar que alguns centres disposen actualment de portals o intranets pròpies (amb o sense Microsoft 365). El projecte haurà de garantir l'accés al nou Portal professional, assegurant la integració o coexistència amb solucions existents quan sigui necessari.

El Portal professional haurà de contemplar des del disseny a les necessitats dels col·lectius esmentats. El desplegament de les fases 2 i 3 haurà de poder ser executat per personal de dibi, amb suport de l'adjudicatari, sense requerir desenvolupaments addicionals rellevants.

2.3 SERVEIS INCLOSOS EN EL CONTRACTE

En el marc de la implantació del "Portal del professional", s'inclou dins l'abast del contracte, per la seva interdependència funcional, els serveis següents (tecnologia SharePoint):

- **Intranet – Portal del professional**
- **Manteniment de l'Extranet – Portal del soci/client** (en producció)
- **Manteniment del Gestor Documental** (en producció)
- **Ampliació de la capacitat d'emmagatzematge de SharePoint**
- **Serveis associats a Microsoft Azure** (actuals i reforçats si escau per la incorporació de la Intranet)

La inclusió conjunta respon a criteris d'eficiència i coherència tècnica, designant un únic adjudicatari responsable de la implantació, manteniment correctiu (fora de garantia) i evolucions menors durant la vigència del contracte.

2.4 BOSSA D'HORES I PARTIDES ASSOCIADES

La **bossa d'hores pressupostada** per a tasques **correctives i evolutives menors** serà aplicable tant a la **Intranet** com a les aplicacions SharePoint existents (**Extranet i Gestor Documental**).

Adicionalment, s'ha inclòs una **partida econòmica específica** per als **serveis d'Azure** i per a l'**ampliació de capacitat d'emmagatzematge de SharePoint**, d'acord amb les necessitats de l'organització.

3. OBJECTIUS DEL PROJECTE

3.1 OBJECTIU GENERAL

Dotar dibi d'un Portal professional / Intranet corporativa com a punt únic d'accés a la informació, recursos i eines digitals d'ús intern, facilitant la comunicació, col·laboració i gestió del coneixement.

3.2 OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Entorn digital corporatiu unificat i accessible.
- Millora de la comunicació interna corporativa i departamental.
- Centralització de la gestió documental amb traçabilitat i control de versions.
- Col·laboració transversal amb espais compartits.
- Automatització de processos i fluxos de treball.
- Compliment normatiu (seguretat, protecció de dades i accessibilitat).
- Desplegament escalable i autonomia evolutiva de dibi.

3.3 OBJECTIUS ESTRATÈGICS

- Canal principal de connexió i comunicació entre professionals (LRC i IMI).
- Resolució del buit històric a Mas Blau (sense intranet).
- Plataforma intuïtiva i accessible per afavorir l'adopció.

3.4 OBJECTIUS FUNCIONALS

- Comunicació i col·laboració interdepartamental.
- Accés a recursos compartits i gestió documental.
- Centralització d'informació corporativa.
- Productivitat per automatització.
- Consolidació del know-how intern.

3.5 OBJECTIUS TECNOLÒGICS

- Integració d'aplicacions corporatives d'ús transversal (excloent llicències individuals o d'ús departamental específic).
- Passarel·la d'accés a plataformes internes i punt únic d'accés.

- Capacitats d'IA en entorn segur i controlat (si escau).
- Eficiència en gestió d'informació i processos.

4. PREMISSES DEL PROJECTE

La solució objecte del present contracte haurà de complir les premisses següents, que constitueixen **principis rectors del disseny, desenvolupament i implantació** del Portal professional / Intranet corporativa de dibi:

- **Compatibilitat multidispositiu:** La intranet haurà de ser accessible i plenament funcional des de diferents dispositius, incloent com a mínim **ordinadors d'escriptori, dispositius mòbils i tauletes**, garantint una experiència d'usuari òptima en tots els casos.
- **Disseny modern i orientat a l'usuari:** La solució haurà de basar-se en criteris actuals de **disseny, usabilitat i experiència d'usuari (UX/UI)**, d'acord amb els estàndards vigents per a portals corporatius.
- **Idioma i capacitat multilingüe:** El desenvolupament de la intranet es realitzarà inicialment en **llengua catalana**. No obstant això, la solució haurà de contemplar la **capacitat multilingüe**, per tal de permetre, si es considera oportú, la incorporació de versions en altres idiomes sense necessitat de redissenys estructurals.

Es prioritzarà la **màxima utilització dels components estàndard** que ofereix **Microsoft SharePoint**, amb l'objectiu de garantir sostenibilitat, mantenibilitat i compatibilitat amb futures actualitzacions de la plataforma.

- **Desenvolupament d'aplicacions complementàries:** Per a aquells requeriments funcionals que no puguin ser coberts mitjançant les funcionalitats estàndard de SharePoint, es podran desenvolupar **aplicacions específiques mitjançant Power Apps**, sempre dins l'ecosistema **Microsoft 365 i Power Platform**.
- **Adopció i gestió del canvi:** La implantació de la solució haurà d'anar acompanyada d'un **pla d'adopció i gestió del canvi**, orientat a facilitar l'ús efectiu de la plataforma per part dels usuaris finals.
- **Seguretat, protecció de dades i accessibilitat:** La solució haurà de complir estrictament amb tota la normativa vigent en matèria de **seguretat de la informació i protecció de dades**, i en particular amb:
 - El **Reglament (UE) 2016/679**, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals (**RGPD**).
 - La **Llei Orgànica 3/2018**, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (**LOPDGDD**).

Igualment, la intranet haurà de complir amb la normativa vigent en matèria d'**accessibilitat web**, garantint que el portal sigui accessible per a persones amb discapacitat, d'acord amb els estàndards aplicables al sector públic.

- **Monitorització i analítica:** El funcionament del Portal professional haurà de poder ser **monitoritzat mitjançant eines d'analítica web**, que permetin obtenir informació sobre l'ús, el rendiment i l'adopció de la plataforma.
- **Autosuficiència i autonomia operativa:** La solució haurà de permetre a dibi assolir un alt grau d'**autosuficiència**, possibilitant la **creació i gestió de continguts, la personalització de la plataforma i la generació de processos** sense dependència permanent de l'empresa adjudicatària.



5. REQUISITS FUNCIONALS I TÈCNICS

5.1 REQUISITS FUNCIONALS

La solució proposada haurà de complir, com a mínim, els requisits funcionals següents:

- Disposar d'un **portal corporatiu** amb una estructura clara i personalitzable segons perfils d'usuari.
- Gestió de continguts corporatius (notícies, comunicats, documentació, enllaços d'interès, etc.).
- Creació d'**espais col·laboratius** per a departaments, projectes o unitats funcionals.
- Gestió documental avançada, que inclogui:
 - Control de versions.
 - Gestió de metadades configurables.
 - Fluxos d'aprovació i validació documental.
- Sistema de **cerca corporativa unificada** sobre continguts i documents.
- Gestió d'usuaris, rols i permisos basada en perfils.
- Integració amb les eines de **Microsoft 365** (Teams, Outlook, OneDrive, entre d'altres).
- Publicació de continguts diferenciats per col·lectius (LRC, IMI, centres, rols).
- Accés a la plataforma des de dispositius d'escriptori i mòbils i tauletes.

5.2 REQUISITS TÈCNICS

La solució haurà de complir els requisits tècnics següents:

- Basar-se en tecnologia **Microsoft SharePoint**, preferentment **SharePoint Online**, i en les eines de **Microsoft 365 i Power Platform**.
- Integració amb el sistema d'identitat corporatiu (**Azure Active Directory** o equivalent).
- Compliment de les **bones pràctiques de seguretat i governança de dades i de la informació** d'acord amb les recomanacions de Microsoft i les polítiques corporatives de dibi.
- Arquitectura **escalable i modular**, que permeti l'evolució funcional i l'ampliació del nombre d'usuaris.
- Configuració de còpies de seguretat i mecanismes de recuperació.
- Compliment de la normativa vigent en matèria de **protecció de dades (RGPD)**, seguretat de la informació i accessibilitat.
- Elaboració de **documentació tècnica completa** de la solució implantada.



6. GOVERNANÇA I MODEL DE SUPORT

La solució haurà d'incorporar un **model de governança** que garanteixi una gestió ordenada, segura i eficient del **Portal professional** al llarg del temps.

Aquest model haurà d'incloure, com a mínim:

- Definició de **rols i responsabilitats** (administradors, editors, publicadors i usuaris finals).
- Model de **gestió de continguts i publicació**.
- Polítiques de **permisos i accés** a la informació.
- Criteris per a la **creació, manteniment i tancament** d'espais col·laboratius.
- Bones pràctiques de **govern del document i de l'emmagatzematge**.

Pel que fa al **model de suport**, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar:

- Suport tècnic durant la **fase d'implantació i posada en producció**.
- **Transferència de coneixement** al personal de dibi per garantir l'autonomia operativa i evolutiva.
- Suport correctiu i assistència tècnica per a incidències, fora del període de garantia, d'acord amb les condicions contractuals.
- Acompanyament en **evolucions menors i millores funcionals**, quan sigui necessari.

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA) I PENALITZACIONS

7.1 SLA I HORARIS

L'empresa adjudicatària haurà de garantir uns **nivells de servei mínims** que assegurin la correcta operació, disponibilitat i manteniment del **Portal del professional**, així com dels serveis associats inclosos dins l'abast del contracte.

HORARI DE SERVEI

El servei de suport s'haurà de prestar, com a mínim, en **horari laboral**, de dilluns a divendres, de **8.00 h a 18.00 h**, excloent festius oficials,

CLASSIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES

Les incidències es classificaran segons el seu impacte i criticitat:

- **Nivell 1 – Crítica:** indisponibilitat total del servei o afectació greu a un nombre elevat d'usuaris.
- **Nivell 2 – Alta:** degradació significativa del servei o afectació parcial amb limitació funcional rellevant.
- **Nivell 3 – Mitjana:** incidències que no impedeixen l'ús general del servei.
- **Nivell 4 – Baixa:** consultes, errors menors o peticions d'informació.

TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

Nivell	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
Nivell 1 – Crítica	≤ 4 hores	≤ 24 hores (1 dia laborable)
Nivell 2 – Alta	≤ 8 hores	≤ 48 hores (2 dies laborables)
Nivell 3 – Mitjana	≤ 1 dia laborable	≤ 3 dies laborables
Nivell 4 – Baixa	≤ 2 dies laborables	≤ 5 dies laborables

Els temps indicats es computaran dins l'horari de servei establert.

DISPONIBILITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una **disponibilitat mínima mensual del 99,5%**, excloent les finestres de manteniment programat degudament comunicades amb una antelació mínima de **48 hores**.

MANTENIMENT I ACTUALITZACIONS

El servei inclourà:

- **Manteniment correctiu** per a la resolució d'incidències.
- **Manteniment evolutiu menor**, orientat a ajustos i millores funcionals.
- Aplicació d'actualitzacions i millores de seguretat, garantint la compatibilitat amb l'entorn de dibi.

SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar:

- Un **punt de contacte únic** per a la gestió d'incidències i peticions.
- Registre i **traçabilitat** de totes les incidències.
- **Informes de seguiment**, com a mínim trimestrals, amb indicadors de compliment dels SLA.

7.2 RÈGIM DE PENALITZACIONS

PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT

L'incompliment reiterat dels nivells de servei podrà donar lloc a l'aplicació de **penalitzacions**, d'acord amb el que estableix la **Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP)**, l'incompliment dels **Acords de Nivell de Servei (SLA)** fixats en el present plec donarà lloc a l'aplicació de les **penalitats** que s'indiquen a continuació, sense perjudici de les altres responsabilitats contractuals que puguin correspondre a l'empresa adjudicatària.

PRINCIPIS GENERALS D'APLICACIÓ

- Les penalitats s'aplicaran sobre l'**import mensual facturat**, IVA exclòs, corresponent als serveis afectats.
- Les penalitats seran **acumulables** dins d'un mateix període de facturació mensual, fins al límit màxim establert.
- L'aplicació de penalitats no eximeix l'empresa adjudicatària de l'obligació de **complir íntegrament el contracte** ni de restablir els nivells de servei compromesos.
- Es consideraran **incompliments reiterats** aquells que es produeixin en **dos mesos consecutius** o en **tres mesos alterns dins d'un període de sis mesos**.

PENALITATS PER INCOMPLIMENT DELS TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

L'incompliment dels temps màxims de resposta i/o resolució establerts per a cada nivell d'incidència comportarà l'aplicació de les penalitats següents:

Nivell d'incidència	Tipus d'incompliment	Penalitat
Nivell 1 – Crítica	Superació del temps màxim de resposta	5% de l'import mensual
	Superació del temps màxim de resolució	10% de l'import mensual
Nivell 2 – Alta	Superació del temps màxim de resposta	3% de l'import mensual
	Superació del temps màxim de resolució	5% de l'import mensual
Nivell 3 – Mitjana	Superació del temps màxim de resolució	2% de l'import mensual
Nivell 4 – Baixa	Superació del temps màxim de resolució	1% de l'import mensual

Quan una mateixa incidència doni lloc a l'incompliment tant del temps de resposta com del temps de resolució, les penalitats corresponents seran **acumulables**, amb el límit màxim establert.

PENALITATS PER INCOMPLIMENT DE LA DISPONIBILITAT DEL SERVEI

En cas que la disponibilitat mensual del servei sigui inferior al **99,5%**, excloent les finestres de manteniment programat degudament comunicades, s'aplicaran les penalitats següents:

Disponibilitat mensual del servei	Penalitat
≥ 99,0% i < 99,5%	5% de l'import mensual
≥ 98,0% i < 99,0%	10% de l'import mensual
< 98,0%	20% de l'import mensual

LÍMIT MÀXIM DE PENALITATS

L'import total de les penalitats aplicables en un mateix període mensual no podrà superar el **10% de l'import mensual facturat**, d'acord amb el que estableix l'article 192 de la LCSP, sense perjudici de l'aplicació d'altres mesures contractuals.

MESURES EN CAS D'INCOMPLIMENT REITERAT

En cas d'incompliment reiterat dels nivells de servei, l'òrgan de contractació podrà acordar, prèvia audiència de l'empresa adjudicatària, l'adopció d'una o diverses de les mesures següents:

- Requeriment formal de presentació d'un **pla de mesures correctores**, amb indicació de terminis i responsables.
- Revisió del **model de suport**, dels recursos assignats i del nivell de servei prestat.
- Increment del règim de penalitats dins els límits legalment establerts.
- Inici del **procediment de resolució del contracte**, si escau, d'acord amb el que preveuen els plecs i la normativa vigent.

8. CARACTERÍSTIQUES GENERALS I DISSENY

8.1 CONSIDERACIONS DE DISSENY GRÀFIC I UX

La present licitació per a la implantació del **Portal professional / Intranet corporativa de dibi** haurà de complir un conjunt de característiques generals que permetin garantir l'assoliment dels **objectius definits en el present Plec**, així com la seva correcta execució en el **temps i forma establerts**.

A tal efecte, les empreses licitadores hauran de presentar, com a part de la seva oferta, la **documentació especificada als plecs** de la licitació. Aquesta documentació haurà de reflectir, necessàriament, el compliment de les característiques que es desenvolupen en el present apartat i en la resta del Plec de Prescripcions Tècniques.

DISSENY COHERENT AMB LA IDENTITAT CORPORATIVA

El disseny del Portal professional haurà de reflectir de manera fidel la **identitat corporativa de dibi**. A aquest efecte, es facilitarà a l'empresa adjudicatària en el moment de l'execució una versió simplificada del **manual d'identitat visual**.

En cas que l'entitat modifiqui o actualitzi la seva identitat visual durant la vigència del contracte, la plataforma haurà de permetre **adaptar el disseny de manera àgil**, sense requerir desenvolupaments addicionals ni nova programació.

Directrius mínimes a complir:

- **Identitat visual:** ús de colors, tipografies i logotips alineats amb la marca corporativa.



- **Disseny net i actual:** interfície clara i minimalista, amb un equilibri adequat entre espais en blanc i contingut.
- **Imatges i gràfics:** utilització d'imatges d'alta qualitat, icones i recursos gràfics que reforcin la comunicació visual.

EXPERIÈNCIA D'USUARI (UX) INTUÏTIVA

El disseny haurà de prioritzar la **facilitat d'ús**, la claredat i una navegació intuïtiva:

- **Navegació senzilla:** menús clars i ben estructurats, amb un màxim de **tres nivells de navegació**.
- **Jerarquia visual:** ús adequat de mides, colors i contrastos per destacar la informació rellevant.
- **Consistència:** disseny homogeni en totes les pàgines i seccions del portal.

DISSENY RESPONSIU I COMPATIBILITAT TECNOLÒGICA

La intranet haurà de visualitzar-se i funcionar correctament en **qualsevol dispositiu** (ordinador, tauleta o telèfon mòbil) i ser compatible amb les **versions més recents dels principals navegadors i sistemes operatius** (Chrome, Edge, Safari, entre d'altres).

Requisits mínims:

- **Adaptabilitat:** ajust automàtic del disseny a la mida de pantalla.
- **Interacció tàctil:** elements interactius optimitzats per a pantalles tàctils.
- **Rendiment:** temps de càrrega màxim de **3 segons** mitjançant l'optimització d'imatges i recursos.

Un cop desenvolupada i publicada, la intranet haurà de superar proves de rendiment mitjançant **eines pròpies de Microsoft, SharePoint o equivalents**, adjuntant-se un **informe de resultats**.

ACCESSIBILITAT VISUAL

El disseny haurà de ser **inclusiu i accessible** per a tots els usuaris, incloent persones amb discapacitats visuals, auditives, motores o cognitives.

En aquest sentit:

- La intranet haurà de superar el **test d'accessibilitat** definit a la **Directiva (UE) 2019/882 (European Accessibility Act)**, transposada mitjançant la **Llei 11/2023** i el **Reial decret 193/2023**, aportant el corresponent **informe de validació**.
- **Contrast adequat** entre colors per garantir la llegibilitat.
- **Tipografia llegible**, amb mides adequades i possibilitat d'ampliació.
- **Compatibilitat amb lectors de pantalla** i altres eines d'accessibilitat.

DISSENY ORIENTAT A LA PRODUCTIVITAT

El disseny haurà de facilitar la realització de tasques i millorar l'eficiència dels usuaris:

- **Informació clara i concisa**, evitant la sobrecàrrega visual.
- **Crides a l'acció (CTAs)** visibles i clares.
- **Organització visual** mitjançant l'ús de quadrícules, targetes i seccions ben definides.

ANIMACIONS I MICROINTERACCIONS

Es permetrà l'ús de **recursos visuals dinàmics** sempre que aportin valor a l'experiència d'usuari:

- **Animacions subtils**, com transicions o efectes *hover*, sense afectar el rendiment.
- **Feedback visual immediat** en interactuar amb elements.
- **Indicadors de càrrega** (spinners, barres de progrés) durant processos o càrrega de contingut.

ENFOCAMENT “SHAREPOINT FIRST”

El disseny haurà d'aprofitar prioritàriament les **capacitats natives de SharePoint Online**, garantint una experiència integrada i sostenible:

- Ús de **temes de SharePoint**, predefinits o personalitzats, amb gestió centralitzada dels estils.
- Utilització de **web parts modernes**.
- Definició de **plantilles de disseny** per facilitar l'autoconsum de llocs.
- En cas d'utilitzar components personalitzats (per exemple, **SPFx**), aquests hauran de basar-se en **variables de disseny comunes** (com *ThemeVariant*), garantint la coherència visual.
- La **documentació tècnica** haurà d'incloure instruccions clares per a la modificació futura d'estils des d'un **punt centralitzat** (tema JSON, paquet SPFx o equivalent).

ENTREGABLES DE DISSENY I MOCK-UPS

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar els següents entregables:

- **Primera entrega:** *mock-ups* inicials, amb un mínim de **tres propostes diferenciades**, a efectes de selecció per part de dibi. No s'avançarà a la fase següent sense validació expressa.
- **Segona entrega:** dissenys detallats mitjançant eines especialitzades de **disseny gràfic i prototipat navegable** (com Figma o similars), o directament sobre SharePoint, amb un mínim de **tres propostes**.
- Es contemplaran **rondes de validació i ajustos**, d'acord amb el calendari del projecte.

9. CONTROL D'ACCÉS I ESQUEMA DE PERMISOS

El sistema d'autenticació i control d'accés de la solució haurà d'estar basat en la plataforma d'identitat corporativa actualment disponible a **Microsoft 365 de dibi**, concretament **Microsoft Entra ID**, i haurà de respectar l'**esquema de permisos i polítiques de seguretat vigents** a l'organització.

ROLS I GRUPS D'USUARIS

La solució haurà de definir un **model de permisos basat en rols** (*Role-Based Access Control – RBAC*), que permeti una gestió estructurada, segura i escalable dels accessos.

A aquest efecte, caldrà contemplar:

- **Identificació i definició de rols:** Identificació de rols basats en la funció dins de l'organització i en relació amb l'ús de la intranet. Es contemplarà la creació de rols corporatius (com ara *Gerència de Projecte*, *Recursos Humans*, *Finances*, etc.), així com rols específics per a la **gestió i administració del Portal professional**.
- **Creació de grups de seguretat i audiències:** Creació i gestió de **grups de seguretat de Microsoft Entra ID**, grups de **SharePoint** i **audiències**, amb l'objectiu d'assignar permisos i continguts de manera agrupada i eficient.

PERMISOS GRANULARS

L'esquema de permisos haurà de permetre un **control granular de l'accés a la informació**, garantint el principi de **mínim privilegi**.

En concret:

- **Nivells de permisos:** Assignació de permisos a nivell de **lloc, biblioteca, carpeta o document**, segons les necessitats funcionals.
- **Permisos heretats i permisos únics:** Ús preferent de permisos heretats per facilitar la gestió i manteniment, amb la possibilitat de definir **permisos únics** quan sigui estrictament necessari.



- **Permisos per departament o projecte:** Definició d'estructures de permisos basades en **departaments, equips de treball o projectes específics**.

L'esquema de permisos haurà de garantir un **accés segur i coherent** tant als recursos de la intranet objecte del present plec com als **futurs desenvolupaments** que es puguin incorporar a la plataforma.

GESTIÓ CENTRALITZADA DE PERMISOS

La solució haurà d'incorporar mecanismes que permetin una **gestió centralitzada dels permisos**, amb l'objectiu de simplificar l'administració i reduir el risc d'errors.

A aquest efecte, es contempla:

- **Aplicació de gestió d'usuaris i permisos:** Desenvolupament o configuració d'una aplicació que permeti l'administració d'**usuaris, grups, audiències i permisos** de manera senzilla i eficient. Aquesta eina haurà de permetre delegar la gestió a unitats diferents del departament d'IT, si escau.
- **Àmbit funcional limitat:** L'abast d'aquesta aplicació quedarà restringit exclusivament als **recursos, permisos, grups, audiències i persones usuàries** relacionades amb la intranet.
- **Revisions periòdiques:** Definició d'un **protocol d'auditories periòdiques** per verificar que els permisos continuen alineats amb les necessitats organitzatives i funcionals.

CONTROL D'ACCÉS EXTERN

En determinats casos, serà necessari habilitar l'accés a **usuaris externs** (proveïdors, col·laboradors o clients), sempre de manera **controlada i segura**.

A aquest efecte, s'hauran de definir protocols específics de governança dels accessos externs que contemplin, com a mínim:

- **Invitacions externes:** Possibilitat d'invitar usuaris externs amb **permisos limitats i controlats**.
- **Venciment d'accessos:** Configuració de **dates de caducitat** per als accessos externs.
- **Revisió d'accessos externs:** Auditories periòdiques per garantir que els accessos externs continuen sent necessaris i adequats.

AUDITORIA I MONITORITZACIÓ

La intranet haurà d'aprofitar les capacitats de **monitorització i auditoria de SharePoint i Microsoft 365**, i haurà de disposar, com a mínim, de les funcionalitats següents:

- **Registres d'auditoria:** Activació de registres per traçar **accessos, modificacions i accions** realitzades a la intranet.
- **Alertes de seguretat:** Configuració d'alertes per detectar **accessos sospitosos** o canvis no previstos en els permisos.
- **Auditoria d'ús:** Accés a registres d'ús que permetin monitoritzar el **grau d'adopció** de la plataforma.
- **Informes periòdics:** Generació d'informes periòdics sobre l'ús de la intranet i l'estat dels permisos.

ESCALABILITAT

Atès que **SharePoint Online** es basa en la infraestructura al núvol de **Microsoft Azure**, qualsevol configuració o desenvolupament associat a la intranet haurà d'estar dissenyat per garantir la **escalabilitat per defecte**, permetent el creixement futur de la plataforma sense impactes significatius en rendiment o mantenibilitat.

COMPATIBILITAT AMB LLICÈNCIES MICROSOFT 365

Totes les funcionalitats desenvolupades hauran de ser **plenament compatibles amb les llicències Microsoft 365 actualment disponibles a dibi**, sense requerir l'adquisició de llicències addicionals no previstes.

En concret:

- Microsoft 365 Business Basic
- Microsoft 365 Business Standard
- Microsoft Power BI Pro
- Microsoft Power BI Premium
- Power Automate User Plan

10. CARACTERÍSTIQUES DE LES SECCIONS DE LA INTRANET

(Estructura, organització i contingut)

El present apartat descriu les **seccions funcionals de la Intranet de dibi**, així com l'**esquema inicial de navegació**, organització i continguts associats.

Premisses generals de desenvolupament

El disseny i desenvolupament de les funcionalitats descrites es regiran pels criteris següents:

- Sempre que sigui possible, s'utilitzaran **components estàndard de SharePoint Online**, incloent **fluxos de treball amb Power Automate**, si escau.
- Quan una funcionalitat no pugui ser resolta amb components estàndard, s'utilitzarà **Power Apps**. En aquesta licitació queden **incloses fins a dues (2) aplicacions Power Apps a definir per LRC/IMI**. Qualsevol desenvolupament addicional es podrà realitzar contra la bossa d'hores pressupostada per correctius/evolutius.
- Només en cas que les dues opcions anteriors no permetin assolir els requeriments funcionals, s'admetran **desenvolupaments específics en .NET i C#**.
- L'ús de Power Apps i/o desenvolupaments en .NET/C# quedarà inclòs d'acord al punt anterior, **sense impacte en el cost ni en la durada del projecte**.

INICI

La pàgina **Inici** serà la **pàgina principal d'entrada** a la Intranet. Haurà de presentar un disseny **visualment atractiu però minimalista**, amb:

- Informació destacada sobre les **últimes novetats corporatives**.
- Enllaços d'accés directe a les principals seccions de la intranet.

Els elements de **capçalera (header)** i **peu de pàgina (footer)** es mantindran comuns a totes les pàgines de la intranet i hauran de ser **configurables i modificables** per dibi de cara a necessitats futures.

INFORMA'T

La secció **Informa't** actuarà com a espai d'**informació general corporativa**, mostrant un resum de les subseccions que la integren i continguts destacats.

Actualitat

- Accés al **repositori complet de notícies corporatives**.
- Secció de gestió i creació de notícies, accessible únicament als **responsables de la gestió de continguts**.
- Possibilitat d'ús d'**etiquetes (metadades)** per facilitar cerques i filtratges.



Pàgina de notícia - Cada notícia disposarà d'una pàgina pròpia amb:

- Contingut textual complet.
- Visualització de vídeos dins la mateixa plataforma.
- Adjunció d'arxius (jpg, png, ppt, pdf, entre d'altres).
- Galeria d'imatges, si escau.

Agenda d'actes

- Visualització d'esdeveniments amb filtres per **data i categoria**.
- Presentació mitjançant fitxes diferenciades per color segons el tipus d'acte.
- Informació mínima:
 - Títol i descripció.
 - Data i lloc.
 - Tipologia.
 - Enllaç a la pàgina específica de l'esdeveniment.

Pàgina d'esdeveniment - Cada esdeveniment disposarà d'una pàgina pròpia amb informació ampliada, arxius adjunts i galeria d'imatges.

Gestió d'esdeveniments

Secció d'accés restringit per als **responsables de la gestió de l'agenda**.

Galeria de fotos

- Repositori de fotografies d'esdeveniments corporatius.
- Organització per **esdeveniment i categoria**.
- Funcionalitats de **cerca i filtratge** per data, esdeveniment i categoria.
- Gestió de la galeria per usuaris autoritzats.
- Imatges clicables, visualitzables en gran format i **descarregables**.

Seccions informatives (dibinfo)

Secció informativa corporativa que inclourà, entre d'altres:

- Informació institucional.
- Pla estratègic.
- Memòries.
- Vídeo institucional.
- Manual d'acollida.

Cada element haurà de mostrar el **nom i l'enllaç**, ja sigui a un document (pdf, ppt, etc.) o a un recurs extern.

GESTIONA

La secció **Gestiona** actuarà com a **concentrador d'eines corporatives**, aplicacions departamentals i serveis interns.

Espai laboral

Inclourà inicialment enllaços a:

- **Bold**
- **Convoca**

Directori de professionals

Consulta del directori

- Navegació pel directori de professionals de dibi.
- Consulta d'informació general, habilitats i aficions.
- Les dades corporatives (telèfon, correu electrònic, centre de treball, etc.) hauran de poder-se carregar de manera **automatitzada i massiva**.

Gestió del directori

- Aplicació de gestió del directori que permeti:
 - Administració d'usuaris, grups i audiències.
 - Edició parcial de dades per part dels propis usuaris.
 - Gestió avançada per part dels administradors.

Tràmits

- Desenvolupament de **microaplicacions** orientades a millorar l'eficiència dels processos interns.
- Pàgina de consulta amb **enllaços a microaplicacions**, organitzades per categories.
- En aquesta licitació s'inclou el desenvolupament de **dues (2) aplicacions bàsiques** a acordar amb LRC/IMI

Consulta

Secció destinada a l'accés a recursos de consulta.

Gestor documental

- Pàgina d'accés unificat a les **biblioteques documentals existents** de l'organització.
- No està contemplat el desenvolupament d'un nou gestor documental dins la intranet, en tot cas, estendre el que ja tenim implantat.

Intel·ligència Artificial

- Espai reservat per a una futura implementació d'**IA corporativa**.
- Qualsevol desenvolupament o llicència associada quedarà **fora de l'abast** d'aquesta licitació.

FORMA'T

Secció destinada a la **formació, onboarding i adopció** de la intranet.

Formació continuada

Catàleg de cursos

- Consulta del catàleg amb cerques i filtres per categoria.
- Fitxa de curs amb:
 - Títol, descripció i categoria.
 - Etiquetes (metadades).
 - Llistat de capítols.
 - Enllaç d'accés a la plataforma corresponent.

Formulari de proposta de cursos

Accessible als **caps de servei**.

Sol·licitud de formació

- Aplicació per sol·licitar formació.
- Gestió de validació o denegació per part dels caps de servei.

Repositori de sessions gravades

- Catàleg amb cerques i filtres.
- Visualització mitjançant **Microsoft Stream**.

Onboarding

- Representació gràfica del **workflow d'onboarding**.
- Pàgines de detall de cada fase.
- Formulari d'alta i baixa d'usuaris als sistemes.
- Fluxos de correu automàtics als departaments implicats.
- Inclusió de **signatura digital**.

PARTICIPA

Espai de participació i comunitat interna.

Connecta't (Viva Engage)

- Fòrum corporatiu per compartir coneixement i interessos.
- Estructura per categories i temes.
- Gestió de converses per part dels usuaris.
- Configuració, pla d'adopció i formació inclosos en aquesta licitació.

Activa't (Viva Engage)

- Espai per a l'organització d'activitats lúdiques i esportives.
- Secció d'autogestió per part dels usuaris.
- Configuració i pla d'adopció inclosos.

VIPDistrict

Enllaç extern.

ÀREA DE TREBALL

Pàgina personalitzada amb continguts rellevants per a cada usuari.

Documents recents

Accés ràpid als darrers documents utilitzats.

Activitat recent

Resum de reunions, correus electrònics i activitat recent.

Enllaços personals

Creació de vincles personalitzats a aplicacions i recursos.

XAT INTERPROFESSIONAL (MICROSOFT TEAMS)

Implantació de **Microsoft Teams** com a eina de xat corporatiu:

- Pla d'adopció inclòs.
- Anivellament de competències Microsoft 365.
- Sessions formatives i tallers.

11. PLA D'ADOPCIÓ I FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de definir i executar un **Pla d'adopció i formació** que garanteixi una **implantació efectiva i sostenible** de la Intranet corporativa de **dibi**, assegurant l'ús adequat de la plataforma per part de tots els col·lectius d'usuaris.

El Pla d'adopció haurà de descriure de manera detallada la **metodologia**, els **recursos** i la **dedicació prevista**, i haurà d'estar orientat a maximitzar l'adopció de la solució, minimitzar la resistència al canvi i alinear-se amb els **objectius estratègics de l'organització**.

Àmbit del Pla d'adopció

El Pla d'adopció haurà d'incloure, com a mínim, els següents àmbits:

- **Pla d'adopció de la Intranet / Portal del professional**, que haurà d'exercir també la funció de **manual d'usuari**.
- **Pla d'adopció de Microsoft Teams**, com a eina de comunicació i col·laboració corporativa.
- **Pla d'adopció de Viva Engage**, com a plataforma de participació i comunitat interna.

Enfocament centrat en l'usuari

El Pla d'adopció haurà d'estar **centrat en l'usuari**, tenint en compte els diferents **perfils i rols** existents respecte a la intranet (usuaris finals, editors de continguts, administradors funcionals i administradors tècnics).

A aquest efecte, el pla haurà de:

- Garantir una **formació adequada i adaptada al rol** de cada col·lectiu.
- Incorporar **tècniques de gestió del canvi** per abordar la resistència al canvi i fomentar l'ús efectiu de la plataforma.
- Facilitar materials clars, pràctics i reutilitzables.

Cobertura horària i continuïtat

El Pla d'adopció i formació haurà de:

- Donar cobertura als **tres torns de treball** (matí, tarda i nit).
- Permetre la **formació contínua** de nous professionals que s'incorporin a l'organització al llarg del temps.
- Preveure formats **presencials, virtuals i asíncrons**, segons les necessitats operatives.

Documentació i materials formatius

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar una **documentació completa i estructurada**, que inclogui:

- Documentació funcional de la intranet per a **usuaris bàsics**.
- Documentació específica per als diferents **nivells d'administració** (editors, administradors funcionals i tècnics).
- Guies ràpides, materials audiovisuals i continguts de suport, si escau.

Tota la documentació haurà de quedar integrada dins la pròpia intranet, facilitant-ne l'accés i la reutilització.

Metodologia de formació

L'oferta presentada haurà d'incloure una **descripció detallada de la metodologia** emprada en els plans d'adopció i formació, incloent, com a mínim:

- Estratègia d'implantació progressiva.
- Formats de formació previstos (sessions, tallers, materials digitals).
- Recursos humans assignats.
- Mecanismes d'avaluació de l'adopció i de la formació.

Compliment normatiu

El Pla d'adopció i formació haurà de garantir el **compliment de la normativa vigent**, en particular en relació amb:

- **Protecció de dades.**
- **Seguretat de la informació.**
- **Accessibilitat**, assegurant que els materials formatius siguin accessibles per a tots els col·lectius d'usuaris.

12. SEGURETAT

L'empresa adjudicatària estarà obligada a **implantar i mantenir totes les mesures de seguretat tècniques i organitzatives necessàries** per garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de **protecció de dades personals i seguretat de la informació**, i en particular del:

- **Reglament (UE) 2016/679**, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals (**RGPD**).
- **Llei Orgànica 3/2018**, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (**LOPDGDD**).

En aquest marc, l'empresa adjudicatària haurà de complir, com a mínim, les obligacions següents:

- **Comunicació de riscos de seguretat:** Informar **dibi** de manera immediata i tan aviat com es detectin **riscos reals o potencials de seguretat** que puguin afectar els sistemes d'informació, les dades o els serveis objecte del contracte, indicant les mesures adoptades o previstes per mitigar-los.
- **Protecció de la informació i xifratge:** Garantir el **xifratge de la informació confidencial** o sensible de dibi que hagi de sortir dels seus sistemes, així com la protecció de les dades en trànsit i, quan escaigui, en repòs, d'acord amb les bones pràctiques de seguretat.
- **Garantia de la confidencialitat, integritat i disponibilitat:** Assegurar en tot moment la **confidencialitat, integritat i disponibilitat (CID)** de la informació emmagatzemada i tractada en el marc del contracte, mitjançant mecanismes adequats de control, monitorització i recuperació.
- **Control d'accés:** Garantir la **restricció d'accés als sistemes d'informació** exclusivament als usuaris degudament autoritzats, mitjançant mecanismes d'autenticació i autorització adequats, d'acord amb les polítiques de seguretat establertes per dibi.

13. PLA DE SUPORT I GARANTIA

Durant la vigència del contracte, la solució haurà d'estar recolzada per un **Pla de suport a l'operació** que garanteixi la **continuitat del servei** i permeti la resolució eficaç de qualsevol incidència, mal funcionament o anomalia que afecti els **components, aplicacions o interfícies de comunicació** de la Intranet corporativa de dibi.

Període de garantia

- S'estableix un **període de garantia de dos (2) anys**, comptats a partir de la data de la **posada en funcionament efectiva** de la intranet.
- Durant aquest període, totes les tasques de **suport tècnic, manteniment correctiu i resolució d'incidències** aniran íntegrament a càrrec de l'empresa adjudicatària, **sense cap cost addicional** per a dibi, incloent:
 - Mà d'obra.
 - Materials.
 - Desplaçaments.
 - Maquinària o recursos tècnics necessaris.
- Qualsevol **modificació, millora o evolució** realitzada sobre les aplicacions incloses dins l'àmbit del servei implicarà la **renovació del període de garantia** de les funcionalitats afectades.

Servei de suport i helpdesk

- L'empresa adjudicatària posarà a disposició de dibi un **servei de helpdesk**, operatiu en **horari laboral**, de dilluns a divendres de **8.00 h a 18.00 h**, per al registre, seguiment i resolució d'incidències.
- El servei de suport inclourà, com a mínim:
 - Recepció i registre d'incidències.
 - Anàlisi de la incidència.
 - Proposta de solucions.
 - Implementació de la solució acordada amb dibi.
 - Proves en entorns de **desenvolupament o preproducció**.
 - Preparació i desplegament en l'entorn d'**explotació**.

Obligacions de l'empresa adjudicatària

El Pla de suport haurà de garantir, com a mínim, els aspectes següents:

- **Capacitació de l'equip de suport:** L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el seu equip de treball disposa de la **formació i experiència necessàries** per executar el Pla de suport, i que els professionals assignats al servei compten amb una **antiguitat mínima de sis (6) mesos** dins l'empresa.
- **Gestió controlada de canvis:** Qualsevol modificació sobre aplicacions en producció haurà de ser:
 - Desenvolupada i provada prèviament en l'entorn de **desenvolupament**.
 - Validada abans del seu pas a **preproducció** i posterior explotació.
 - Degudament **documentada** en eines o plataformes compartides entre l'adjudicatari i dibi.



- **Millora contínua i bones pràctiques:** Abans del pas a preproducció, l'empresa adjudicatària haurà de:
 - Documentar les solucions a les incidències més freqüents.
 - Proposar tècniques i procediments que permetin **automatitzar i optimitzar** la detecció, notificació i resolució d'incidències.
 - Aplicar estàndards i **manuals de bones pràctiques**.
- **Actualitzacions**
L'empresa adjudicatària serà responsable de realitzar totes les **actualitzacions necessàries** de versions de programari, aplicacions i components inclosos en l'àmbit del servei.

Nivells de servei de resolució d'incidències

El nivell de servei exigible per al suport a l'operació es determinarà segons la **tipologia i gravetat de la incidència**, d'acord amb la classificació següent:

- **Incidència crítica:** Qualsevol incidència que inhabiliti totalment o parcialment una funció essencial del sistema, incloent situacions de **degradació severa del rendiment o lentitud en els temps de resposta**.
 - *Temps màxim de resolució: 24 hores*, dins l'horari del servei de suport.
- **Incidència greu:** Incidència que inhabiliti completament alguna de les funcionalitats disponibles de l'aplicació, sense afectar la totalitat del sistema.
 - *Temps màxim de resolució: 48 hores*, dins l'horari del servei de suport.
- **Incidència mitjana:** Incidència que afecti de manera parcial o limitada alguna funcionalitat, sense impacte crític en l'operativa.
 - *Temps màxim de resolució: 72 hores*, dins l'horari del servei de suport.

L'horari del servei de suport tècnic serà de **dilluns a divendres, de 8.00 h a 18.00 h**.

Plataforma de gestió d'incidències

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar una **plataforma de gestió d'incidències** que permeti:

- El registre directe d'incidències per part dels usuaris.
- El seguiment de l'estat de resolució.
- La consulta de l'històric d'incidències.

Aquesta plataforma haurà d'estar **integrada a la intranet** i accessible mitjançant un **enllaç específic de suport/incidències**.

Seguiment i informes

L'empresa adjudicatària haurà de presentar a dibi un **informe trimestral de seguiment del servei**, que inclogui, com a mínim:

- Nombre d'incidències obertes i tancades.
- Tipologia d'incidències.
- Temps mitjà de resposta i resolució.
- Grau de compliment dels nivells de servei.

Qualsevol **incompliment del Pla de suport** o dels **temps de resolució d'incidències** podrà donar lloc a l'aplicació de les **penalitzacions establertes al contracte**, sense perjudici d'altres mesures contractuals que puguin correspondre.



14. TERMINI D'IMPLEMENTACIÓ

El termini màxim d'implementació del projecte serà de **sis (6) mesos** des de la formalització del contracte, incloent disseny, construcció, proves, formació i posada en producció.