



Expedient: 2025/18476A
Ref. Addic.:
UO Responsable: D. Informàtica i TIC
Assumpte: Contracte de serveis d'acompanyament en la implantació de Microsoft 365 a l'Ajuntament de Badalona
Procediment: Incoació Expedient de Contractació (P1)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE SERVEIS D'ACOMPANYAMENT EN LA IMPLANTACIÓ DE MICROSOFT 365 A L'AJUNTAMENT DE BADALONA



ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS	3
2. OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE.....	3
2.1. DIAGNOSI DE LA MADURESA DIGITAL	3
2.2. ELABORACIÓ D'UN PLA D'ADOPCIÓ ESTRATÈGIC	4
2.3. DISSENY I EXECUCIÓ D'UN PLA DE COMUNICACIÓ I FORMACIÓ	4
2.4. SUPORT CONTINUAT EN LA GESTIÓ DEL CANVI	4
2.5. AVALUACIÓ FINAL DE L'IMPACTE I L'ADOPCIÓ	4
3. SITUACIÓ ACTUAL I PUNT DE PARTIDA	4
4. REQUERIMENTS TÈCNICS DEL SERVEI.....	5
4.1. DIAGNOSI INICIAL	5
4.3. COMUNICACIÓ I CONSCIENCIACIÓ	6
4.4. FORMACIÓ	7
4.5. MESURA I AVALUACIÓ	7
5. FASES DEL PROJECTE I PLANIFICACIÓ.....	8
6. EQUIP DE TREBALL	9
6.1. EQUIP DE L'ADJUDICATARI	9
6.2. EQUIP DE L'AJUNTAMENT DE BADALONA	10
7. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR	10
8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ I SEGUIMENT	11
8.1. LLOC DE PRESTACIÓ	11
8.2. REUNIONS DE SEGUIMENT	12
8.3. SUPORT I GARANTIA	12
9. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	12
10. PROPIETAT INTEL·LECTUAL.....	13



1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Badalona, en el seu compromís constant per a la millora dels serveis públics i l'optimització del seu funcionament intern, es troba en un punt d'inflexió estratègic. El context actual, marcat per una accelerada digitalització de la societat i la necessitat de models de treball més flexibles i eficients, fa imprescindible una modernització profunda de les seves eines i processos tecnològics. La transformació digital ja no és una opció, sinó un requisit fonamental per garantir una administració pública àgil, transparent i adaptada a les demandes de la ciutadania del segle XXI.

Fins ara, l'operativa diària de l'organització s'ha sostingut sobre una infraestructura tecnològica que mostra signes evidents d'obsolescència funcional. El model de treball es basa principalment en l'ús de la suite ofimàtica LibreOffice i en un sistema d'emmagatzematge de fitxers basat en servidors locals (*on-premise*). Aquest paradigma, tot i que funcional en el passat, presenta avui dia importants limitacions: dificulta la col·laboració en temps real, genera sitges d'informació, restringeix la mobilitat del personal i incrementa la complexitat del manteniment i la seguretat de les dades. Aquest entorn tecnològic actua com un fre a la productivitat i a la capacitat d'innovació de l'Ajuntament.

Davant d'aquesta realitat, esdevé urgent i prioritari adoptar un nou model de treball basat en el núvol, que fomenti la col·laboració, la comunicació i l'accés a la informació des de qualsevol lloc i dispositiu de manera segura. La transició cap a una plataforma integrada com Microsoft 365 no s'ha d'entendre únicament com una actualització de programari, sinó com una **redefinició integral dels processos de treball** de l'organització. Aquesta evolució permetrà millorar l'eficiència operativa, optimitzar la coordinació entre departaments i equips, i enfortir la resiliència organitzativa.

No obstant això, l'èxit d'un projecte d'aquesta magnitud no rau només en la correcta implementació tècnica de les eines. L'element clau és la **gestió del canvi** i l'acompanyament al personal municipal en el procés d'adopció de les noves tecnologies i metodologies de treball. Per aquest motiu, es fa imprescindible contractar un servei especialitzat que dissenyi i executi un pla integral d'acompanyament, garantint que la transició es realitzi de forma planificada, progressiva i amb el suport necessari per assegurar una adopció efectiva i un impacte positiu real en el funcionament de l'Ajuntament de Badalona.

2. OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és l'acompanyament integral en la implantació de Microsoft 365, incloent activitats de diagnòstic inicial, comunicació, formació, conscienciació i avaluació per garantir una adopció efectiva i eficient de les eines tecnològiques (principalment, Outlook, Teams i OneDrive).

Aquest servei va més enllà de la simple implementació tècnica i se centra en la gestió del canvi organitzatiu, amb l'objectiu de transformar les dinàmiques de treball actuals cap a un model més col·laboratiu, eficient i adaptat a les necessitats del treball en el núvol.

El propòsit final és assegurar que el personal de l'Ajuntament no només disposi de les noves eines, sinó que les integri de manera natural i productiva en les seves tasques diàries, maximitzant el retorn de la inversió tecnològica i millorant l'operativitat general de l'organització. Per assolir aquest objectiu, l'abast del servei inclourà, com a mínim, les actuacions que es descriuen a continuació.

2.1. DIAGNOSI DE LA MADURESA DIGITAL

L'adjudicatari haurà de realitzar una anàlisi exhaustiva de la situació de partida de l'organització. Aquest diagnòstic inicial servirà per identificar les fortaleeses, debilitats, oportunitats i resistències davant del canvi tecnològic. Inclourà l'avaluació de les competències digitals del personal, l'anàlisi



dels fluxos de treball actuals, la cultura organitzativa en relació amb la col·laboració i l'ús de la tecnologia, i la identificació dels diferents perfils d'usuari existents a l'Ajuntament. Aquesta fase és fonamental per dissenyar una estratègia d'implantació personalitzada i realista.

2.2. ELABORACIÓ D'UN PLA D'ADOPCIÓ ESTRATÈGIC

A partir de les conclusions obtingudes en la fase de diagnòstic, l'empresa adjudicatària elaborarà un pla d'adopció estratègic i detallat (*roadmap*). Aquest pla haurà de definir les fites del projecte, els objectius específics per a cada fase, un calendari d'execució temporalitzat i els indicadors clau de rendiment (KPI) que permetran mesurar el progrés i l'èxit de la implantació. El pla haurà de ser flexible i adaptable a les necessitats que puguin sorgir durant el desenvolupament del projecte.

2.3. DISSENY I EXECUCIÓ D'UN PLA DE COMUNICACIÓ I FORMACIÓ

Aquesta àrea d'actuació se centrarà en la creació i execució d'un pla de comunicació i formació dissenyat per sensibilitzar, motivar i capacitar el personal. El pla de comunicació tindrà com a objectiu generar expectació positiva i mantenir la plantilla informada sobre els beneficis i avanços del projecte. El pla de formació, per la seva banda, s'adaptarà als diferents perfils i nivells competencials identificats, oferint itineraris formatius específics i materials de suport (guies, vídeos, etc.) per assegurar una correcta capacitat en l'ús de les eines de Microsoft 365.

2.4. SUPORT CONTINUAT EN LA GESTIÓ DEL CANVI

L'adjudicatari haurà de proporcionar un acompanyament constant durant tot el procés d'implantació. Aquest suport inclourà la dinamització de la comunitat d'usuaris, l'acompanyament als usuaris clau (*Key Users*), la resolució de dubtes funcionals i la promoció de bones pràctiques. L'objectiu és minimitzar les resistències al canvi, fomentar una actitud proactiva cap a les noves eines i consolidar els nous hàbits de treball col·laboratiu.

2.5. AVALUACIÓ FINAL DE L'IMPACTE I L'ADOPCIÓ

Un cop finalitzades les fases principals d'implantació, es durà a terme una avaluació completa per mesurar l'impacte real del projecte. Aquesta avaluació combinarà mètodes quantitatius (estadístiques d'ús de les eines, enquestes de satisfacció) i qualitius (entrevistes, grups de discussió) per valorar el grau d'adopció assolit, la percepció del personal i els beneficis obtinguts en termes d'eficiència i col·laboració. Els resultats es recolliran en un informe final que inclourà recomanacions per a futures accions de millora contínua.

3. SITUACIÓ ACTUAL I PUNT DE PARTIDA

Per tal d'establir un marc de referència clar i objectiu que permeti avaluar adequadament el progrés i l'impacte del present contracte, és imprescindible descriure amb precisió la situació tecnològica i organitzativa de la qual parteix l'Ajuntament de Badalona. Aquesta anàlisi del punt de partida constitueix la base sobre la qual l'empresa adjudicatària haurà de dissenyar i executar el pla d'adopció de Microsoft 365.

L'entorn tecnològic actual de l'Ajuntament es caracteritza per una **infraestructura fortament centralitzada en servidors locals (on-premise)**. La totalitat de la informació i la documentació corporativa es troba allotjada en una arquitectura de servidors de fitxers interns, gestionats pel Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació. Aquest model, si bé ha garantit la seguretat i el control de les dades durant anys, presenta avui dia limitacions significatives que afecten directament l'eficiència operativa.



L'accés a la informació des de fora de les instal·lacions municipals és complex i restringit, dificultant el teletreball i la mobilitat del personal. A més, la gestió de versions de documents resulta ineficient, ja que es basa en la creació de còpies manuals i l'intercanvi de fitxers a través del correu electrònic, una pràctica que genera redundàncies, inconsistències i un alt risc de pèrdua d'informació.

En l'àmbit de les eines ofimàtiques, l'estàndard corporatiu actual és la suite de programari lliure **LibreOffice**. Aquesta eina ha estat la solució ofimàtica principal durant l'última dècada, però les seves funcionalitats són avui insuficients per donar resposta a les necessitats d'un entorn de treball modern i col·laboratiu. LibreOffice no disposa de capacitats natives per a l'edició concurrent de documents, la integració amb sistemes de comunicació en temps real o l'emmagatzematge sincronitzat al núvol. Aquesta manca de funcionalitats fomenta un **model de treball individualitzat i en sitges**, on la col·laboració depèn exclusivament de mecanismes asíncrons i poc àgils.

Pel que fa a les competències digitals del personal de l'Ajuntament, s'observa una gran heterogeneïtat. Existeix un segment de la plantilla amb un alt domini de les eines digitals, però una part considerable del personal posseeix un nivell de competències bàsic, centrat en l'ús del correu electrònic i la creació de documents de text o fulls de càlcul senzills. Aquesta bretxa competencial representa un dels principals reptes del projecte, ja que la implantació de Microsoft 365 requereix no només un canvi d'eines, sinó una transformació profunda de les metodologies de treball. La resistència al canvi, derivada de la inèrcia i la manca de familiaritat amb entorns col·laboratius al núvol, és un factor crític a gestionar.

Les formes de treball actuals reflecteixen les limitacions de l'entorn tecnològic descrit. La comunicació interna es canalitza principalment a través del correu electrònic, provocant una sobrecàrrega de les bústies i dificultant el seguiment de les converses i la presa de decisions. Les reunions es desenvolupen majoritàriament de manera presencial, amb una escassa adopció d'eines de videoconferència o plataformes col·laboratives. En definitiva, l'organització opera sota un paradigma que prioritza el treball aïllat per sobre de la col·laboració dinàmica, una realitat que aquest projecte de transformació digital pretén revertir de manera estructural i sostenible.

4. REQUERIMENTS TÈCNICS DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis objecte d'aquest contracte amb la màxima diligència i qualitat, complint amb els estàndards professionals del sector i garantint l'assoliment dels objectius d'adopció i gestió del canvi definits per l'Ajuntament de Badalona. Els serveis es basaran en una metodologia de treball provada i s'hauran d'ajustar a les especificacions tècniques que es detallen a continuació.

4.1. DIAGNOSI INICIAL

La fase de diagnòstic és fonamental per establir una línia base sòlida sobre la qual construir tot el projecte de transformació digital. L'adjudicatari haurà de dur a terme una anàlisi exhaustiva de la situació de partida de l'organització, tant des d'una perspectiva tecnològica com organitzativa i cultural. Aquesta anàlisi haurà d'incloure, com a mínim, les següents actuacions:

- **Sessions de treball qualitatives:** es realitzarà un mínim de **quatre sessions de treball presencials** amb els interlocutors designats per l'Ajuntament. Aquestes sessions tindran com a objectiu comprendre en profunditat el context organitzatiu, els fluxos de treball principals, les dinàmiques de col·laboració existents entre departaments i les expectatives i preocupacions respecte al canvi. Les sessions involucran tant el personal del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació com una representació significativa dels **usuaris clau (Key Users)** prèviament identificats per l'Ajuntament. S'hauran d'analitzar els processos de negoci clau que es veuran impactats per la nova plataforma per identificar oportunitats de millora.



- **Anàlisi competencial quantitativa:** l'adjudicatari dissenyarà i distribuirà **formularis digitals** a una mostra representativa o a la totalitat del personal afectat per la implantació. Aquests formularis tindran per objecte avaluar el nivell de competència digital general i específica en eines ofimàtiques i de col·laboració. L'enquesta haurà de recollir dades sobre l'ús actual d'eines com el correu electrònic, el calendari, l'emmagatzematge de fitxers i la comunicació en equip, per tal de segmentar el personal en diferents perfils o arquetips d'usuari segons les seves necessitats i habilitats.
- **Informe de diagnòstic:** com a resultat d'aquesta fase, l'adjudicatari elaborarà i lliurarà un informe detallat. Aquest document no es limitarà a descriure la situació actual, sinó que haurà d'aportar valor estratègic. Inclourà una anàlisi DAFO (Debilitats, Amenaces, Fortaleses, Oportunitats) del projecte, la identificació dels principals col·lectius i perfils d'usuaris, un mapa de les principals barreres per a l'adopció i les palanques per a facilitar el canvi, i un conjunt de propostes d'actuació i recomanacions clares que serviran de base per a les fases posteriors del projecte.

4.2. ROADMAP D'IMPLANTACIÓ

A partir de les conclusions de l'**informe** de diagnòstic, l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar un **roadmap d'implantació i adopció**, que esdevindrà el pla director del projecte. Aquest document haurà de ser clar, detallat i temporalitzat per fases, i haurà de ser validat pel responsable del contracte de l'Ajuntament. El *roadmap* haurà de contenir, com a mínim:

- La definició estratègica de les fases d'implementació, que podran ser seqüencials o solapades, detallant els objectius específics, les accions a realitzar i els resultats esperats de cadascuna.
- Un cronograma detallat (tipus Gantt o similar) que estableixi les fites clau (*milestones*) del projecte, les dependències entre tasques i els terminis d'execució per a cada activitat de comunicació, formació i avaluació.
- La definició dels indicadors clau de rendiment (*KPIs*) que s'utilitzaran per mesurar l'èxit del projecte, tant a nivell d'ús de les eines (per exemple, percentatge d'usuaris actius a Teams) com de satisfacció del personal.
- Una matriu de riscos que identifiqui els possibles obstacles per al projecte (resistència al canvi, problemes tècnics, manca de recursos) i defineixi plans de contingència i mitigació per a cadascun.

4.3. COMUNICACIÓ I CONSCIENCIACIÓ

Per garantir una transició fluida i minimitzar la resistència al canvi, l'adjudicatari haurà de dissenyar i executar un pla de comunicació i conscienciació proactiu i continuat durant tot el projecte. Aquest pla tindrà com a objectiu informar el personal sobre els beneficis del nou entorn de treball, generar expectatives positives i resoldre dubtes. Les accions inclouran:

- **Disseny i producció de materials digitals:** l'adjudicatari crearà un paquet de continguts adaptats a la imatge corporativa de l'Ajuntament de Badalona. Aquests materials hauran de ser visuals, clars i concisos, i inclouran, entre d'altres:
 - o **Vídeos breus (píndoles):** explicant el "perquè" del canvi, presentant les noves eines i mostrant casos d'ús pràctics.
 - o **Infografies:** resumint els beneficis clau, comparant el "abans i després" o mostrant bones pràctiques.
 - o **Plantilles de correus corporatius:** per a comunicacions oficials sobre l'avanç del



- projecte.
- o **Secció de Preguntes Freqüents (FAQs):** un document viu que s'anirà actualitzant per donar resposta als dubtes més comuns.
- o **Lliurament de guies d'ús:** es crearan guies de referència ràpida en format digital (PDF) sobre l'ús bàsic i les funcionalitats principals d'Outlook, Teams i OneDrive, orientades a resoldre les tasques més habituals del personal de l'Ajuntament.

Tots els materials generats seran validats prèviament pel responsable del contracte abans de la seva distribució.

4.4. FORMACIÓ

L'adjudicatari haurà de dissenyar i impartir un programa de formació complet i adaptat als diferents perfils d'usuaris identificats en la fase de diagnòstic. L'objectiu no és només ensenyar a utilitzar les eines, sinó capacitar el personal per incorporar-les de manera efectiva en les seves tasques diàries, fomentant noves formes de treball col·laboratiu.

- **Itineraris formatius personalitzats:** el pla de formació s'haurà d'estructurar en itineraris adaptats a col·lectius específics (per exemple: personal administratiu, comandaments intermedis, personal tècnic), amb diferents nivells de profunditat (bàsic, avançat).
- **Impartició de sessions:** es durà a terme un mínim de 52 sessions formatives sobre Outlook, Teams i OneDrive. Cada sessió tindrà una durada mínima d'una hora i una capacitat màxima de 30 participants per garantir la qualitat i la interacció. Es prioritzarà el format virtual a través de Microsoft Teams per facilitar l'accés, tot i que es contempla la possibilitat de realitzar sessions presencials si el responsable del contracte ho considera estratègic per a determinats col·lectius.
- **Enregistrament de sessions:** totes aquelles sessions que el responsable del contracte consideri rellevants hauran de ser enregistrades i posades a disposició de l'Ajuntament. L'adjudicatari haurà d'editar-les mínimament per assegurar-ne la qualitat i facilitar-ne el visionat posterior.
- **Pla de reforç:** un cop finalitzat el cicle formatiu principal, l'adjudicatari haurà d'implementar un pla de reforç per consolidar l'aprenentatge. Aquest pla podrà incloure accions com ara píndoles formatives addicionals sobre temàtiques específiques, sessions de resolució de dubtes ("office hours") o la dinamització de la xarxa de *Key Users* perquè actuïn com a agents de suport de primer nivell.

4.5. MESURA I AVALUACIÓ

L'adjudicatari haurà de realitzar un seguiment continu i una avaluació final de l'impacte del projecte, utilitzant una combinació de mètodes qualitatius i quantitatius per obtenir una visió completa del nivell d'adopció.

- **Sessions qualitatives de seguiment:** es realitzaran un mínim de **quatre sessions de treball amb els Key Users** per mesurar l'adopció de manera qualitativa. En aquestes sessions es recollirà feedback sobre l'ús real de les eines, les dificultats trobades i les bones pràctiques que estiguin sorgint de manera orgànica.
- **Enquestes de satisfacció:** es dissenyaran i distribuïran enquestes a tot el personal format per avaluar la qualitat de les accions formatives, la utilitat dels materials de comunicació i el nivell general de satisfacció amb el nou entorn de treball, així com el compliment de les

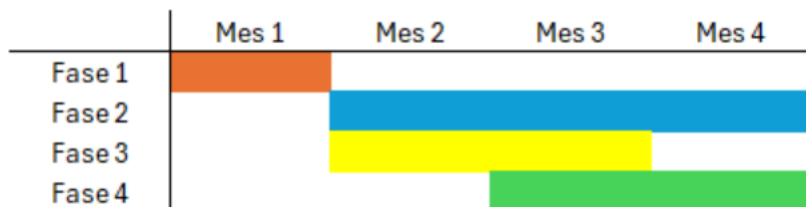


condicions especials d'execució establertes en el PCAP.

- **Anàlisi de mètriques d'ús:** l'adjudicatari, en col·laboració amb el Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació, haurà d'accedir i analitzar els informes d'ús que proporciona el Centre d'Administració de Microsoft 365 per obtenir dades objectives sobre la utilització de les diferents eines (nombre de missatges a Teams, fitxers compartits a OneDrive, etc.).
- **Informe final d'avaluació:** en finalitzar el contracte, es lliurarà un informe executiu que consolidarà tota la informació recollida. Aquest document haurà de reflectir l'evolució dels KPIs definits al roadmap, analitzar els resultats obtinguts, identificar els factors d'èxit i les àrees de millora, i incloure un conjunt de **recomanacions estratègiques** per a l'Ajuntament de Badalona de cara a sostenir i aprofundir en el procés de transformació digital a mitjà i llarg termini.

5. FASES DEL PROJECTE I PLANIFICACIÓ

L'execució del contracte s'estructurarà en cinc (5) fases clarament definides, amb una planificació temporal ajustada al calendari representat al diagrama següent:



La durada global del contracte serà de set (7) mesos a comptar des de l'endemà de la seva formalització.

La planificació per fases permetrà un seguiment estructurat del projecte, la validació dels lliurables en cada etapa i una implantació progressiva i controlada de Microsoft 365 a l'Ajuntament de Badalona.

Fase 1: Diagnòstic inicial (Mes 1)

Aquesta primera fase té com a objectiu principal realitzar una anàlisi exhaustiva de la situació de partida de l'Ajuntament. L'adjudicatari haurà d'avaluar la maduresa digital de l'organització, les competències digitals del personal, els fluxos de treball existents i les necessitats específiques dels diferents departaments.

- Durada: 1 mes a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte.
- Lliurables esperats: informe de diagnòstic inicial, que inclourà la identificació dels perfils d'usuaris i les seves necessitats, i una proposta d'estratègia d'adopció.
- Fita clau: presentació i aprovació per part de l'Ajuntament de l'informe de diagnòstic, moment que marcarà l'inici de la fase següent.

Fase 2: Conscienciació i comunicació (Mes 2, Mes 3 i Mes 4)

Un cop aprovat el diagnòstic, s'iniciarà la fase de preparació de l'organització per al canvi. L'objectiu és sensibilitzar el personal sobre els beneficis del nou entorn de treball, generar expectatives positives i comunicar de manera clara i efectiva el full de ruta del projecte.

- Durada: 3 mesos a comptar des de la finalització de la fase de diagnòstic.
- Lliurables esperats: pla de comunicació detallat i tots els materials de suport associats (infografies, vídeos curts, argumentaris, secció de preguntes freqüents).



- Fita clau: llançament de la campanya de comunicació interna i execució de les primeres accions de conscienciació.

Fase 3: Formació i capacitació (Mes 2 i Mes 3)

Aquesta és la fase central del projecte, on es dotarà el personal de les competències tècniques i pràctiques necessàries per utilitzar les noves eines de manera eficient. La formació s'adaptarà als diferents perfils i nivells identificats durant la fase de diagnòstic.

- Durada: 2 mesos a comptar des de la finalització de la fase de conscienciació, i en paral·lel a la fase conscienciació i comunicació.
- Lliurables esperats: calendari de formacions, materials didàctics per a les sessions (presentacions, manuals), guies d'ús ràpid i els enregistraments de les sessions impartides.
- Fita clau: finalització del 100% de les sessions formatives planificades.

Fase 4: Mesura i avaluació (Mes 3 i Mes 4)

La darrera fase se centrarà a mesurar l'impacte real del projecte, avaluar el grau d'adopció de les eines i el nivell de satisfacció del personal. Els resultats obtinguts serviran per identificar punts de millora i planificar futures accions de reforç.

- Durada: 2 mesos, en paral·lel a part final de la formació i capacitació..
- Lliurables esperats: informe amb els resultats de les enquestes de satisfacció, anàlisi qualitativa de les sessions amb usuaris clau i l'informe final d'avaluació.
- Fita clau: lliurament i acceptació de l'informe final del projecte, que inclourà les conclusions i recomanacions estratègiques per a la consolidació de l'ús de Microsoft 365.

6. EQUIP DE TREBALL

6.1. EQUIP DE L'ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària haurà de designar un equip de treball multidisciplinari amb experiència demostrable en projectes d'implantació i adopció de solucions al núvol, específicament en l'entorn Microsoft 365, dins del sector públic. Aquest equip haurà de comptar, com a mínim, amb els perfils professionals següents:

- **Direcció del servei o persona responsable de l'execució del contracte:** serà la persona interlocutora principal amb l'Ajuntament de Badalona i la màxima responsable de la planificació, coordinació i supervisió de totes les fases del projecte, garantint la qualitat i el compliment dels terminis.
- **Formadors digitals (mínim 4 persones formadores):** equip de professionals experts en les eines de la suite (Outlook, Teams i OneDrive), encarregats del disseny dels materials formatius i de la impartició de les sessions, adaptant els continguts i la metodologia als diferents perfils d'usuaris.
- **Consultor o analista de processos:** professional amb experiència en diagnosi organitzativa, mapatge de processos i identificació de casos d'ús, fonamental per analitzar els fluxos de treball existents i les oportunitats de transformació digital.
- **Especialista en comunicació i conscienciació:** perfil encarregat de dissenyar i executar les campanyes de comunicació digital, elaborar materials de conscienciació (guies, infografies, vídeos curts) i gestionar la comunicació del projecte per fomentar l'adopció.



- **Especialista en mesura i analítica d'adopció:** persona amb coneixements en la definició d'indicadors, creació de dashboards i elaboració d'informes d'impacte, responsable de l'avaluació precisa de l'impacte del projecte i la presentació de resultats.

Els perfils professionals descrits anteriorment no han de correspondre necessàriament a persones diferents. El licitador podrà adscriure una mateixa persona a més d'un perfil sempre que acrediti, per a cadascun d'ells, el compliment íntegre dels requisits d'experiència i capacitat professional establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

6.2. EQUIP DE L'AJUNTAMENT DE BADALONA

L'Ajuntament de Badalona designarà un equip intern que actuarà com a interlocutor i col·laborador actiu durant tot el projecte. Aquest equip estarà format per:

- **Responsable del Contracte:** aquesta funció recaurà en el Cap del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació, o la persona tècnica en qui delegui. Serà l'interlocutor principal amb el Cap de Projecte de l'adjudicatari, validarà els lliurables i prendrà les decisions estratègiques necessàries per al bon desenvolupament del servei.
- **Coordinador/a del Projecte Municipal:** personal tècnic del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació que donarà suport al Responsable del Contracte en les tasques de seguiment diari, coordinació tècnica i facilitació de recursos interns.
- **Usuaris Clau (Key Users):** es constituirà un grup representatiu de personal de diferents serveis i departaments de l'Ajuntament. Aquestes persones actuaran com a ambaixadores del canvi, participaran activament en les sessions de diagnòstic, validaran materials, transmetran les necessitats dels seus equips i serviran de primer nivell de suport i referència per als seus companys i companyes. La seva implicació és crucial per al diagnòstic inicial i per a la difusió de la nova cultura de treball.

7. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar un conjunt de documents i materials al llarg de l'execució del contracte, els quals constitueixen l'evidència tangible del progrés i la correcta realització de les tasques encomanades. Aquests lliurables són indispensables per al seguiment, el control de qualitat i la validació dels treballs per part del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació de l'Ajuntament de Badalona. Tots els documents seran sotmesos a revisió i hauran de rebre la validació formal del responsable del contracte designat per l'Ajuntament abans de considerar-se definitivament acceptats.

A continuació, s'especifica la llista mínima de lliurables que s'hauran de presentar en format digital i en llengua catalana:

- **Informe de diagnòstic inicial:** document detallat que recollirà les conclusions de la fase d'anàlisi. Haurà d'incloure, com a mínim, l'avaluació de la maduresa digital de l'organització, la segmentació dels diferents perfils d'usuari i les seves competències digitals, una anàlisi dels fluxos de treball actuals i una proposta de valor que connecti les eines de Microsoft 365 amb les necessitats detectades. Aquest informe servirà com a línia base per mesurar l'impacte del projecte.
- **Roadmap d'execució i pla de treball detallat:** document estratègic que funcionarà com a full de ruta per a tot el projecte. Haurà d'incloure el cronograma complet amb la definició de les fases, tasques, terminis, fites clau (*milestones*), interdependències, assignació de recursos i una anàlisi dels riscos potencials juntament amb un pla de mitigació.



- **Paquet de materials de comunicació i conscienciació:** conjunt complet de continguts digitals dissenyats per a les campanyes de sensibilització. Inclourà, entre d'altres, infografies, vídeos promocionals curts, plantilles per a comunicacions per correu electrònic corporatiu i un document de preguntes freqüents (FAQ). Tots els materials hauran d'estar alineats amb la imatge corporativa de l'Ajuntament de Badalona.
- **Paquet de materials formatius i guies d'ús:** tota la documentació de suport utilitzada durant les sessions formatives. Inclourà les presentacions, guies ràpides d'inici i ús per a Outlook, Teams i OneDrive, i manuals de bones pràctiques. Aquests materials han de ser eminentment pràctics, orientats a resoldre casos d'ús reals de l'Ajuntament.
- **Vídeos de les sessions formatives enregistrades:** lliurament dels arxius de vídeo de totes les formacions impartides en modalitat telemàtica. Els vídeos s'hauran de lliurar en un format estàndard i d'alta qualitat (per exemple, MP4), degudament editats i catalogats per temàtiques per facilitar-ne la consulta posterior per part del personal municipal.
- **Informe final d'avaluació d'impacte i adopció:** document concloent que es presentarà en finalitzar el període d'execució. Haurà de contenir una anàlisi quantitativa i qualitativa dels resultats obtinguts, fent una comparativa entre la situació inicial i la final. Inclourà els resultats agregats i anonimitzats de les enquestes de satisfacció, mètriques d'ús de les eines, un resum de les conclusions extretes de les sessions amb els usuaris clau, un apartat de lliçons apreses i recomanacions estratègiques per a garantir la sostenibilitat de l'adopció a llarg termini.

Tots els lliurables s'entregaran en formats editables (p. ex., Microsoft Word, PowerPoint) i en una versió final no editable (PDF), quedant tots els drets de propietat intel·lectual i explotació en exclusiva per a l'Ajuntament de Badalona, tal com es detalla en l'apartat corresponent d'aquest plec.

8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ I SEGUIMENT

En aquest apartat es defineixen les condicions operatives, els mecanismes de coordinació i les garanties de qualitat que regiran la prestació del servei. L'objectiu és assegurar una execució fluida, un seguiment rigorós i un suport efectiu durant tot el cicle de vida del projecte, garantint que els objectius d'adopció de Microsoft 365 s'assoleixin amb èxit.

8.1. LLOC DE PRESTACIÓ

El servei es prestarà en una modalitat mixta (presencial i telemàtica) per optimitzar l'eficiència i l'impacte de les actuacions, adaptant-se a la naturalesa de cada tasca.

La **modalitat presencial** es reservarà per a aquelles fites que requereixin una interacció directa i un alt grau de col·laboració. Aquestes sessions es duran a terme a les instal·lacions que l'Ajuntament de Badalona designi a l'efecte. Com a mínim, es preveu la presencialitat per a les següents activitats:

- La reunió d'inici del projecte (*kick-off*).
- Les sessions de treball per a la realització del diagnòstic inicial amb l'equip responsable del projecte i els usuaris clau (*Key Users*).
- Els tallers estratègics i les sessions de presentació de resultats a l'equip directiu o als responsables designats.
- Aquelles sessions formatives o de sensibilització que, per la seva rellevància o pel perfil dels assistents, la persona responsable del contracte consideri oportú realitzar presencialment.

La **modalitat telemàtica** serà la forma de treball habitual per a la resta d'activitats del contracte. L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans tècnics i tecnològics necessaris per garantir una comunicació i execució remotes de qualitat, incloent plataformes de videoconferència



segures, eines de gestió de projectes i canals de comunicació àgils. Aquesta modalitat aplicarà, entre d'altres, a les reunions de seguiment operatiu, la major part de les sessions formatives, el desenvolupament de materials i el suport continuat.

8.2. REUNIONS DE SEGUIMENT

S'estableix un marc de reunions periòdiques per garantir la correcta coordinació entre l'empresa adjudicatària i l'equip de l'Ajuntament, facilitar la presa de decisions i assegurar l'alineament amb els objectius del projecte. L'adjudicatari serà responsable de la convocatòria, la preparació de l'ordre del dia i l'elaboració de l'acta de cada reunió.

- **Reunions operatives de coordinació:** tindran una periodicitat **setmanal** i es realitzaran de forma telemàtica. Hi participaran el cap de projecte de l'empresa adjudicatària i els interlocutors tècnics del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació de l'Ajuntament. El seu objectiu és revisar l'estat de les tasques en curs, planificar les accions de la setmana següent, identificar i resoldre possibles desviacions.
- **Reunions del comitè de seguiment:** tindran una periodicitat **mensual**. Hi assistiran els responsables del projecte de ambdues parts i altres perfils que es considerin necessaris. En aquestes reunions es presentarà un informe de progrés sobre les fites assolides, els indicadors d'adopció, els riscos detectats i el compliment del calendari.

L'acta de cada reunió haurà de ser remesa a l'Ajuntament per a la seva validació en un termini màxim de 48 hores laborables des de la seva realització.

8.3. SUPORT I GARANTIA

Un cop finalitzada la fase d'Avaluació i lliurat l'informe final, s'iniciarà un **període de suport i garantia de tres (3) mesos**. Aquest període té com a finalitat consolidar l'adopció de les eines, resoldre els dubtes funcionals que puguin sorgir amb l'ús quotidià i assegurar la sostenibilitat dels resultats del projecte.

Durant aquest període, l'adjudicatari haurà de prestar suport per a:

- La resolució de consultes funcionals sobre l'ús de Microsoft Teams, OneDrive i Outlook, d'acord amb les bones pràctiques definides durant el projecte.
- La resolució d'incidències menors relacionades amb la configuració de l'entorn d'usuari que afectin l'adopció, sempre que estiguin dins l'abast dels serveis prestats.
- Proporcionar accés continuat a tots els materials formatius i de comunicació generats.

Per a la gestió d'aquest suport, s'establirà un canal de comunicació únic i centralitzat (per exemple, una adreça de correu electrònic específica o un canal dedicat a Microsoft Teams), que permeti registrar i fer el seguiment de totes les sol·licituds. Aquesta garantia no inclou el desenvolupament de noves funcionalitats ni la prestació de serveis fora de l'objecte del contracte.

9. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

De conformitat amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD), i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), l'empresa adjudicatària tindrà la consideració d'**encarregada del tractament** de les dades de caràcter personal a les quals pugui tenir accés durant l'execució del contracte. L'Ajuntament de Badalona tindrà la condició de **responsable del tractament**.

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270022732537522 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



L'accés a aquestes dades és necessari per a la correcta prestació dels serveis objecte d'aquest plec, concretament per a la planificació i execució de les sessions formatives i de comunicació, així com per a la gestió dels perfils d'usuari i l'anàlisi de l'adopció de les eines. L'empresa adjudicatària es compromet a tractar les dades personals únicament d'acord amb les instruccions documentades de l'Ajuntament de Badalona i exclusivament per a la finalitat d'aquest contracte. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies ni comunicar-les a tercers sense l'autorització expressa i per escrit del responsable del tractament.

L'adjudicatari haurà d'implementar les **mesures tècniques i organitzatives apropiades** per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, assegurant la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament. Tot el personal de l'empresa adjudicatària que tingui accés a les dades personals estarà subjecte a un deure de confidencialitat i secret professional, obligació que es mantindrà indefinidament, fins i tot després de la finalització del contracte.

Un cop finalitzada la prestació del servei, l'empresa adjudicatària, a elecció de l'Ajuntament, haurà de **suprimir o retornar la totalitat de les dades personals** tractades. Així mateix, haurà de suprimir totes les còpies existents, llevat que la normativa aplicable requereixi la seva conservació. L'adjudicatari haurà de notificar a l'Ajuntament, sense dilació indeguda, qualsevol violació de la seguretat de les dades personals de la qual tingui coneixement.

10. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Tota la documentació, informes, estudis, materials de formació, guies d'ús, continguts audiovisuals, infografies, plantilles i qualsevol altre material, independentment del seu format o suport (digital o físic), que sigui desenvolupat per l'empresa adjudicatària en el marc de l'execució d'aquest contracte, serà considerat de **propietat exclusiva de l'Ajuntament de Badalona**.

L'empresa adjudicatària cedeix a l'Ajuntament de Badalona, de forma expressa, gratuïta i sense cap mena de reserva, tots els drets de propietat intel·lectual i, en particular, els drets d'explotació (reproducció, distribució, comunicació pública i transformació) sobre tots els materials generats en virtut del present contracte.

Aquesta cessió es realitza amb la màxima amplitud que permeti la legislació vigent, sense cap limitació territorial (àmbit mundial), temporal (per tota la durada legal dels drets) ni modal. L'Ajuntament de Badalona podrà, per tant, utilitzar, modificar, adaptar, publicar i distribuir lliurement aquests materials, ja sigui de forma total o parcial, per a qualsevol finalitat relacionada amb la seva activitat, sense necessitat d'autorització addicional per part de l'adjudicatari i sense que això generi cap dret a remuneració addicional.

L'adjudicatari garanteix que tots els lliurables i materials generats són originals i que no infringeixen drets de propietat intel·lectual o industrial de tercers. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària assumirà tota la responsabilitat davant de qualsevol reclamació que pugui sorgir per aquest motiu, i exonerarà l'Ajuntament de Badalona de qualsevol perjudici, despesa o condemna que se'n pugui derivar.

Així mateix, l'empresa adjudicatària no podrà utilitzar per a si mateixa ni per a tercers els materials desenvolupats en el marc d'aquest contracte, llevat d'autorització expressa i per escrit de l'Ajuntament de Badalona. Tots els materials seran lliurats en formats oberts i editables que en permetin la modificació i reutilització futura per part del personal municipal.

Signatures requerides:

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270022732537522 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



Perfil Signatari-Data de signatura

Còpia electrònica de document - CSV: 16355270022732537522 .

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270022732537522 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911