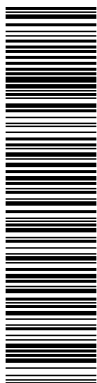


DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>1 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
	ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C93CAB89E06CF7E29E52F54A2C116377) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

**Plec de prescripcions tècniques que regiran el contracte mixt de manteniment, suport, consultoria i evolució del sistema de gestió de persones INTEGRHO utilitzat per SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya MP, SL, mitjançant procediment negociat sense publicitat, amb diversos criteris d'adjudicació.**

**1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del present contracte és la prestació dels serveis de manteniment, suport tècnic, consultoria funcional i tècnica, desenvolupaments evolutius i implantació de nous centres de treball del sistema de gestió de recursos humans INTEGRHO utilitzat per SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya MP, SL.

Aquest contracte té per finalitat garantir la continuïtat operativa del sistema, l'adequació del programari a canvis normatius o tecnològics, la millora contínua de les funcionalitats i el suport a la implantació del sistema en nous centres i serveis.

El contracte inclou igualment el dret d'ús del programari INTEGRHO i dels seus mòduls, en modalitat SaaS o equivalent, així com l'accés a les funcionalitats del sistema durant tota la vigència del contracte, incloent les actualitzacions i versions necessàries per al correcte funcionament del servei i el suport a l'organització en la gestió dels recursos humans.

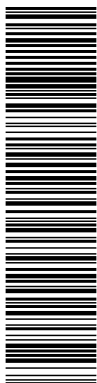
**2. OBJECTIU I ABAST**

El contracte inclou la prestació de serveis sobre el sistema INTEGRHO implantat a SUMAR per a la gestió de persones d'una plantilla aproximada de 1.750 professionals.

Els serveis objecte del contracte inclouen:

- manteniment correctiu, preventiu i adaptatiu
- suport tècnic i funcional a les persones usuàries
- consultoria funcional i tecnològica
- desenvolupaments evolutius
- implantació i configuració del sistema en nous centres de treball
- suport a les integracions amb altres sistemes corporatius

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>2 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
	ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C98CABB9E06CF7E29E59F5A42C116377) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mediante el código de verificación podrá comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos signados en la dirección web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



### 3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROGRAMARI

#### 3.1 Sistema de gestió de persones.

El sistema actual de gestió de persones està basat en la solució INTEGRHO, estructurada en diversos mòduls funcionals integrats sota un model de dades únic.

El sistema dona suport a la gestió integral dels processos de recursos humans de l'organització, incloent la gestió administrativa del personal, el càlcul de nòmina, la planificació del temps de treball, el control horari, la gestió pressupostària i els serveis d'autoservei per a professionals i comandaments.

#### 3.2 Mòduls del sistema

El sistema implantat inclou els següents mòduls:

- itg/PAYROLL: gestió de nòmines, assegurances socials, IRPF i contractació
- itg/BUDGET: càlcul i seguiment pressupostari
- itg/TIME: definició d'horaris i gestió de torns
- itg/HRP: planificació del temps de recursos
- itg/EIS: autoservei de l'empleat/ada i manager
- itg/MOBILE: aplicació mòbil per a dispositius iOS i Android
- itg/WS: webservices per integració amb altres sistemes

#### 3.3 Dret d'ús del programari

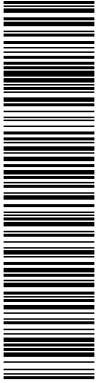
L'empresa adjudicatària haurà de garantir el dret d'ús del programari INTEGRHO i dels seus mòduls durant tota la vigència del contracte.

Aquest dret d'ús inclourà:

- accés a tots els mòduls del sistema
- accés al portal de l'empleat
- accés a l'aplicació mòbil
- accés als serveis d'integració
- actualitzacions del programari
- adaptacions normatives.

El dret d'ús del programari es considera integrat dins del servei objecte del contracte i no constitueix un subministrament independent de programari.

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>3 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09	



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C93CABB9C6CF7E29E52F54A2C116377) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

#### 4. REQUERIMENTS FUNCIONALS DE SERVEI

##### 4.1 Manteniment correctiu

Resolució d'incidències o errors detectats en el funcionament del sistema.  
Inclou diagnosi, correcció i validació de la solució aplicada.

##### 4.2 Manteniment preventiu

Actuacions orientades a garantir la disponibilitat i estabilitat del sistema mitjançant revisions periòdiques i actualitzacions tècniques.

##### 4.3 Manteniment adaptatiu

Actualitzacions derivades de canvis normatius, legislatius o tecnològics que afectin al funcionament del sistema.

##### 4.4 Manteniment evolutius

Millores funcionals o ampliacions del sistema per adaptar-lo a noves necessitats de l'organització. Aquestes millores poden incloure:

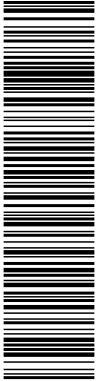
- noves funcionalitats
- millores de funcionalitats existents
- automatització de processos
- noves integracions.

L'empresa ha de incloure en el cost del manteniment anual una bossa d'hores anual d'un mínim de 150 hores durant la durada del contracte, per suport presencial o remot en tasques específiques. Aquesta bossa de caràcter anual, serà renovada anualment sense acumular l'excident anterior. Les hores de suport seran objecte de modificació de contracte en cas de necessitar fer-ne ús de més d'aquestes mínimes exigides, per tant s'haurà d'indicar un preu/hora per al cas que se sobrepassin.

#### 5. REQUERIMENTS TÈCNICS

La solució es basa en una arquitectura SaaS accessible a través d'internet.

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>4 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09	



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C9CAB89C6CF7E29E5F54A2C116377) generada con l'aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijiancant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

Els servidors hauran d'estar ubicats dins de la Unió Europea i les comunicacions hauran d'estar xifrades.

El sistema haurà de garantir:

- integració amb sistemes corporatius
- disponibilitat del servei
- còpies de seguretat
- control d'accessos

## 6. PLA DE TREBALL

El contractista haurà de definir un model de prestació del servei que inclogui:

- mecanismes de registre d'incidències
- procediments d'escalat
- canals de comunicació amb l'entitat
- sistema de seguiment del servei

## 7. IMPLANTACIÓ DE NOUS CENTRES

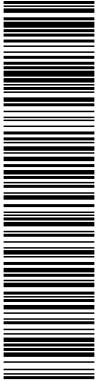
La incorporació de nous centres o serveis al sistema INTEGRHO es realitzarà sobre el sistema ja implantat a SUMAR.

En aquest sentit; les consultes, dubtes, incidències o ajustos puntuals associats a la gestió i ús del sistema en relació amb nous centres s'inclouran dins del servei de suport tècnic i funcional, sense cost addicional.

No obstant això, les actuacions que impliquin configuració estructural del sistema, es consideraran fora de l'abast del servei de suport i s'imputaran a la bossa d'hores prevista al contracte incloent, entre d'altres:

- alta completa de nous centres
- parametrització específica
- Configuració completa de calendaris, centres de cost o estructures organitzatives
- càrrega massiva de dades
- o qualsevol actuació que requereixi una dedicació tècnica específica no ordinària

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>5 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09	



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C9C8CABB9C6C77E29E9F54A2C116377) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijiancant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaraccosocial.cat/445



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

Aquestes actuacions **no** tindran la consideració de nova implantació del sistema, sinó d'evolució i adaptació del mateix a les necessitats de SUMAR.

## 7.2 Subministrament de les llicències.

El subministrament de les llicències es facturaran mensualment segons el seu consum.

Mentre el projecte consti en fase de d'implementació i no hi hagin llicències consumides, no es facturaran.

Tal com esta descrit, el programari consta de varis mòduls (punt 4). Si un mòdul entra en producció abans dels altres, es podran facturar les llicències d'aquest mòdul.

Es facturarà una quota mínima de 300€ mensuals fins que no entrin en producció les llicències.

## 8. BOSSA D'HORES DE CONSULTORIA I DESENVOLUPAMENT

El contracte inclourà una bossa anual de 150 hores destinada a:

- consultoria funcional
- consultoria tècnica
- desenvolupaments evolutius
- suport especialitzat
- incorporació de nous centres

Característiques:

- ús flexible
- facturació segons hores efectivament utilitzades
- no acumulable

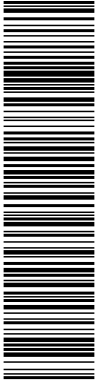
## 9. FORMACIÓ

El contractista haurà de proporcionar suport formatiu puntual en cas d'implantació de noves funcionalitats. Les dates de la formació seran acordades entre el responsable del contracte i l'empresa adjudicatària, prioritzant les disponibilitats horàries dels professionals que requereixen aquesta formació.

## 10. RECURSOS HUMANS, SEGURETAT I SALUT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

La empresa adjudicatària resta obligada a aportar el personal necessari per a la realització dels serveis objecte d'aquest contracte i oferir garanties de qualitat en la prestació del servei. Tots els

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>6 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09	



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C9C8CAB89C6CF7E29E5F54A2C116377) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



treballadors i treballadores contractats per les empreses adjudicatàries hauran d'estar contractats d'acord amb el conveni col·lectiu de treball del sector corresponent i disposar de la titulació, formació, acreditacions i certificacions exigides.

La empresa adjudicatària ha de garantir l'acompliment de la normativa i legislació vigent en matèria de seguretat i salut. També han de garantir que compleixen estrictament amb les prescripcions de la legislació sobre prevenció de riscos laborals, Llei 31/1995 de 8 de novembre en especial pel que fa al desenvolupament de l'activitat esmentada i també pel centre licitador.

El adjudicatari hauran d'acreditar que s'ha dut a terme l'avaluació de riscos, la planificació de l'activitat preventiva, la informació i la formació en prevenció de riscos laborals dels treballadors treballadores tècnics que realitzaran els treballs en el centre.

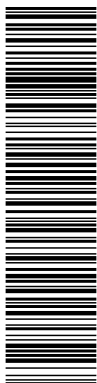
SUMAR es reserva el dret de sol·licitar en qualsevol moment els certificats, informes o qualsevol document que acrediti l'acompliment de les obligacions anteriors en matèria de seguretat i salut i de PRL (Pla de Riscos Laborals de l'empresa, certificats de formació de PRL als treballadors adscrits a l'execució del contracte, documents de lliurament d' EPIs, etc.).

#### **11. RESPONSABILITATS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES I DE L'ENTITAT CONTRACTANT**

Els adjudicataris s'obliguen a:

- Efectuar els treballs adjudicats segons les condicions establertes en la normativa vigent d'aplicació, les recomanacions del fabricant quan es tracti de mecanismes, aparells i instal·lacions, el present plec de prescripcions tècniques, programads d'acord amb el centre i amb la normativa vigent.
- A coordinar-se amb l'entitat contractant per tal de dur a terme els serveis establerts en el present expedient.
- A respectar els protocols i normes dels centres de l'entitat contractant i les instruccions del cap de manteniment i/o responsable del contracte de l'entitat contractant.
- A formar i informar els seus treballadors en matèria de seguretat i salut així com en matèria de prevenció de riscos laborals. A facilitar la uniformitat, EPIs, eines, instruments, utensilis i altres similars necessaris per a la realització de l'objecte del contracte.
- A no iniciar cap tasca, acció o activitat sense el previ coneixement i autorització de per part del responsable del contracte de l'entitat contractant.

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>7 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09	



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C93C8CABB9C6CF7E29E52F54A2C116377) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

- Donada l'activitat principal de l'entitat contractant, els adjudicataris s'obliguen a cobrir, en cas d'aturades laborals, els serveis mínims fixats per l'entitat contractant per tal que es garanteixin aquests i no es perjudiqui als centres.
- A designar una adreça i un telèfon de contracte estable per tal d'oferir el suport en línia i telefònic d'assistència.
- Garantir els recursos humans i tècnics necessaris per a la correcta prestació del servei.

L'entitat contractant es compromet a:

- Facilitar al personal de les empreses adjudicatàries l'accés a les instal·lacions durant el període de cobertura, si s'escau, a fi de poder realitzar els treballs necessaris per l'execució del contracte.
- A mantenir les instal·lacions afectades en les adequades condicions de treball (neteja, temperatura, humitat, etc.).
- A garantir unes condicions de treball segur per al personal de l'empresa adjudicatària durant es intervencions que siguin necessàries.
- Mantenir en perfecte estat tota aquella documentació lliurada com a suport de la instal·lació (manuals, etc.)

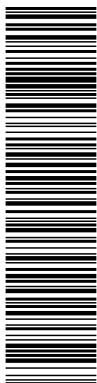
**12. DOCUMENTACIÓ A APORTAR PER L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.**

Sense perjudici d'aportar la resta de documentació que s'assenyala en el plec de clàusules administratives i en aquest plec, l'adjudicatària, es compromet a lliurar tota la documentació i manuals necessaris per al perfecte coneixement funcional i tècnic del programari, en especial cas de nous evolutius o millores.

La documentació haurà de contemplar com a mínim els següents aspectes:

- Manuals d'usuari
- Manual d'administració i explotació del sistema, incloent el model de dades de tots els mòduls.
- Manual d'instal·lació

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>8 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09	



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079 O5E1K-RCOAW-29ICX DE392E46C9ACAB98C6CF7E29E5F54A2C116377) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mediante el código de verificación podrá comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://validador.sumaracciosocial.cat/445



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

L'adjudicatari es compromet a lliurar tots els manuals i la documentació generada en català o castellà, i en format electrònic, que permetin la seva fàcil consulta i ús.

### 13. DEURE DE CONFIDENCIALITAT

L'òrgan de contractació garantirà que no es divulgui la informació facilitada per l'empresa que hagin designat com a confidencial.

Pel que a fa a la documentació de caràcter tècnic i econòmic que serveix per valorar ofertes, les proposicions presentades i qualsevol altra informació lliurada per l'oferta econòmica, els licitadors hauran de presentar una declaració complementària on indicaran quins documents i quines dades són, al seu parer, constitutius de ser considerats confidencials.

Aquesta circumstància haurà de quedar clarament evidenciada (sobre impresa, al marge o de qualsevol altra manera) en el propi document No s'admetran declaracions genèriques tipus, tots els documents o tota la informació té caràcter confidencial.

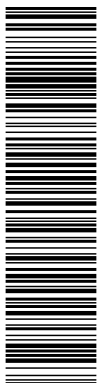
La declaració de confidencialitat no es pot entendre com una opció indiscriminada de la empresa, sent imprescindible que en aquesta declaració s'identifiqui quina documentació i quina informació té el caràcter de confidencial i els motius i les circumstàncies en base a les quals s'ha de reconèixer aquest caràcter.

Sense perjudici de l'assenyalat, si no hi ha declaració de confidencialitat o bé aquesta és incompleta, en última instància l'òrgan de contractació podrà decidir, després de fer la valoració corresponent, si difondre determinada informació pot perjudicar els interessos legítims de l'empresa o la competència lleial entre les empreses, o bé pot considerar que no existeixen motius suficients per protegir una determinada informació (valorar en cada cas quin és el dany que es produiria si es facilita una informació determinada i quina es produeix si no es facilita, i segons la valoració feta, prendre la decisió corresponent). En aquest procés de valoració, en cas de dubte, l'òrgan de contractació donarà trasllat a l'empresa de la sol·licitud d'informació presentada per altres empreses interessades en el procediment perquè es pugui pronunciar de forma justificada.

Tindran caràcter confidencial les dades de caràcter personal objecte de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i del 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 i a la lliure circulació de dades personals, excepte que de forma expressa s'autoritzi la comunicació o la cessió.

L'adjudicatari haurà de respectar el caràcter confidencial d'aquella informació a que tingui accés en ocasió de l'execució del contracte, a que se li hagués donat el caràcter referit al contracte, o que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. En cap cas no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no es podrà fer ni tractament, ni

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>9 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09	



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C9C8CAB89E06CF7E29E5F54A2C116377) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat/445>



edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit d'execució directa del contracte, durant el termini que duri la prestació del mateix i fins i tot un cop extingida la relació contractual.

L'adjudicatari haurà de formar i d'informar al seu personal de les obligacions que en matèria de protecció de dades estiguin obligats a complir en el desenvolupament de les seves tasques per la prestació del contracte, especialment les derivades del deure de secret, responent l'empresa adjudicatària de les infraccions legals que, per incompliment dels seus empleats, es pogués incórrer.

L'adjudicatari, d'acord amb el que estableix 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 i a la lliure circulació de dades personals, així com en el que es disposi en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i en el Reial Decret 1720/2007, en tot allò que no contradigui al Reglament Europeu i la Llei Orgànica 3/2018, en compliment d'allò que s'hi assenyala, accepta que ni l'empresa ni cap dels treballadors contractats per a la realització de l'objecte del contracte assenyalat no podran accedir a dades de caràcter personal amb motiu del servei prestat. En cas que en el desenvolupament de la relació mercantil o de prestació de serveis l'empresa o qualsevol dels seus treballadors o personal contractat arribés a tenir accés a dades de caràcter personal, assumeix l'obligació al més estricte secret professional respecte als mateixos.

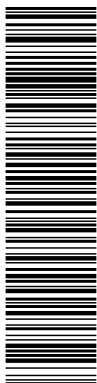
Així mateix, el contractista podrà ser requerit en qualsevol moment perquè acrediti el compliment de les obligacions referides en matèria de protecció de dades d'acord amb l'establert en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament i a la lliure circulació de dades personals, així com en el que es disposi en la Llei Orgànica 3/2018 i en el Reial Decret 1720/2007, en tot allò que no contradigui al Reglament Europeu.

Aquesta clàusula s'entén sense perjudici de la necessitat de signar els annexos que sigui necessari a efectes de compliment de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades.

Així mateix, tenint en compte que per la prestació d'aquests serveis es té accés a dades de caràcter personal relatives a la salut, l'empresa adjudicatària i els seus treballadors donaran compliment al deure de confidencialitat respecte la informació i les dades de caràcter personal de qualsevol tipus a la que tinguin accés per raó del servei, d'acord amb el contracte de tractament de dades corresponent així com a la normativa que resulti d'aplicació.

A aquests efectes, ni l'empresa adjudicatària, ni cap membre del personal que adscriuui a l'execució del contracte, podrà facilitar cap informació a tercers referida a les activitats de les quals tinguin coneixement amb motiu de la seva participació en la prestació del servei.

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>10 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09	



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C9CA8B9C6CF7E29E52F54A2C116377) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària es compromet a complir la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal a tots els efectes, adoptant les mesures de seguretat corresponents al nivell de seguretat legalment establert.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària queda obligada a que:

- La documentació i la informació donada pel contractista, o aquella a la que s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició és extensible al personal que l'adjudicatari subcontracti.
- L'adjudicatari, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es compromet a compliment de la legalitat vigent en relació amb la Llei de Protecció de Dades.
- No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, de les entitats contractants. La vulneració d' aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar.

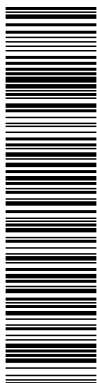
Tanmateix, donades les característiques del servei, l'empresa adjudicatària es compromet a garantir la confidencialitat i la prudència professional necessària de tota la informació a la que pogués tenir accés. En aquest extrem, si s'escau, el contractista es compromet a signar tota la documentació necessària per al compliment de la normativa d'aplicació en matèria de protecció de dades.

#### 14. SUBCONTRACTACIÓ

El subministrament objecte d'aquesta contractació es lícita pensant en la seva execució per part d'una única empresa. No obstant això, el contractista solament podrà subcontractar vàlidament la realització del contracte, de conformitat amb els requisits assenyalats a l'article 215 LCSP.

En aquest cas, el contractista comunicarà per escrit, la intenció de celebrar subcontractes o qualsevol modificació d'aquesta, tot indicant la part de la prestació a subcontractar i la seva identitat, les dades de contacte i els representats legals del subcontractista, així com justificant de l'aptitud d' aquest per executar-la de conformitat amb l'establert per la normativa i el present plec (compliment dels criteris de solvència) i que no esta incurs en cap supòsit de prohibició per contractar.

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>11 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
	ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C9CA8B9E06CF7E29E9F54A2C116377) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaraccosocial.cat/445



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

## 15. NORMATIVA

L'empresa adjudicatària haurà de donar compliment a la normativa vigent i reglamentació que regeixin els treballs pels quals s'ha presentat i qualsevol altra que modifiqui o complementi les actuals durant la vigència del contracte.

El contracte es regirà per:

- Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic
- normativa de protecció de dades
- normativa aplicable en matèria de seguretat de la informació.

## 16. NIVELLS DE SERVEI

### 16.1. Gestió d'Incidències, Consultes, Peticions i Suggeriments

#### Definició d'incidència.

Es donaran d'alta com a incidència, totes les tasques que suposin problemes que afectin al servei o al funcionament establert de les funcionalitats contractades; en aquest cas s'aplicaran les accions correctives necessàries per corregir el funcionament incorrecte de l'aplicació sense alterar les especificacions funcionals de la mateixa.

#### 16.2. Classificació de prioritats.

Els nivells de servei exigits venen marcats pels temps de resposta i disponibilitat del servei de manteniment detallats seguidament.

Crític P1: Incidències que tenen un impacte per a tots els usuaris d'algun dels mòduls del programa, i que és atribuïble al funcionament de l'aplicació i n'impedeixen el seu ús.

Greu P2: Incidències que afecten a una funcionalitat principal i que no poden realitzar-se mitjançant un circuit alternatiu.

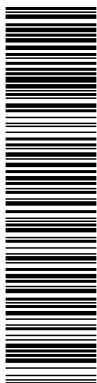
Lleu P3: Incidències que no estan classificades en les categories anteriors i que per tant no tenen afectació important.

#### 16.3. Temps de resolució i equips responsables

Temps de resposta de les incidències.

Tipus	Temps
Crític P1	1 Hora
Greu P2	2 Hores
Lleu P3	4 Hores

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>12 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
	ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E4C39CABBB9C6CF7E29E92F54A2C116377) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaraccosocial.cat/445



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

Temps de resolució de les incidències.

Tipus	Temps
Crític P1	4 Hores
Greu P2	24 Hores
Lleu P3	72 Hores

Tipus de servei:

Mínim: 24x7 visualització

Mínim: 8x5 funcionalitat completa

#### 16.4. Incompliment ANS

En el suposat cas d'incompliment dels temps, terminis i disponibilitats establerts en aquest plec l'adjudicatari abonarà les penalitzacions determinades que seran descomptades del servei contractat al proper període de facturació. Així mateix, s'especificarà el sistema de penalitzacions establert en el plec de clàusules.

### 17. INCOMPLIMENTS I PENALITATS CONTRACTUALS ESPECÍFIQUES

Durant la vigència del contracte, Sumar es reserva la capacitat de realitzar inspeccions periòdiques amb l'objecte d'avaluar el seu grau de compliment, podent establir penalitzacions econòmiques pel cas que es detectin incompliments o optar per la resolució del contracte, quan així s'hagi previst en els plecs. Així mateix, en qualsevol moment, els l'òrgan de contractació podrà actualitzar i readaptar les normes de seguiment, complementant l'exposat en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

El seguiment de la correcta execució del servei contractat, recau en el/la Responsable del contracte, qui, permanentment, per sí mateix o les persones en qui delegui, vigilaran la seva correcta execució en els termes establerts en els plecs que regeixen la present licitació.

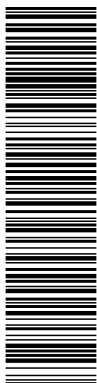
#### 17.1 Incompliments en l'execució del contracte

S'estableixen els següents supòsits com a causa d'incompliments lleus, menys greus o greus:

##### 17.1.1 Incompliments de gravetat baixa:

- Incompliment del temps de resposta davant d'incidències de caràcter lleu (P1).

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>13 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
	ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C39CAB89C6CF7E29E92F54A2C116377) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijiancant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaraccosocial.cat/445



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

- En general tota infracció no recollida en els apartats següents, i que infringeixin d'alguna manera les condicions establertes en els Plecs de condicions que regeixen aquest contracte, sempre que el perjudici ocasionat pugui conceptuar-se com a lleu.

#### 17.1.2 Incompliments de gravetat mitja:

- Sistema no operatiu durant més de 8 hores seguides.
- Incompliment del temps de resposta davant d'incidències de caràcter greu (P2) o incompliment reiterat del temps de reacció davant d'incidències de caràcter lleu (P1).
- La modificació del servei, sense causa justificada i sense notificació prèvia
- L'incompliment de la periodicitat establerta per a la realització dels treballs.
- La falsedat de la informació que faciliti a Sumar.
- La realització de tres faltes de gravetat baixa.

#### 17.1.3 Incompliments de gravetat alta:

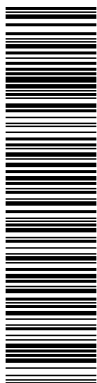
- Incompliment de les clàusules de protecció de dades o normatives de seguretat.
- Latència injustificada i reiterada del sistema que dificulti la seva operativitat. S'entendrà per latència injustificada, aquella que afecti el funcionalment normal del programa i dels diferents mòduls.
- Incompliment del temps de resposta davant d'incidències de caràcter crític (P3) o incompliment reiterat del temps de reacció davant d'incidències de caràcter greu (P2).
- Fraus en la forma de realitzar el servei.
- La realització de tres infraccions de gravetat mitja en el transcurs de sis mesos de prestació del servei.
- La cessió total o parcial del contracte, o cessació de la prestació del servei sense que hi concorrin circumstàncies legals que la legitimin.
- La realització de treballs defectuosos que provoquin danys greus a l'entitat contractant o a tercers.
- Incompliment de les condicions especials d'execució establertes al plec de clàusules administratives.

#### 17.2 Penalitzacions incompliments

Els incompliments establerts en aquesta clàusula, seran penalitzats proporcionalment a la seva gravetat, conforme al que s'estableix a continuació:

- Incompliments de gravetat baixa: La penalitat serà de 50€ per incompliment, que es descomptaran de la facturació mensual.

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>14 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09	



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C9CA8B9E06CF7E29E92F54A2C116377) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/4/45>



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

- Incompliments de gravetat mitja: La penalitat serà de 150€ per incompliment, que es descomptaran de la facturació mensual.
- Incompliments de gravetat alta: La penalitat serà de 500€ per incompliment, que es descomptaran de la facturació mensual.

Per tot allò no previst en la present clàusula, s'estarà al que s'estableixi en el plec de clàusules administratives particulars i en la normativa en matèria de contractació pública que sigui d'aplicació.

En tot cas es respectaran els límits establerts a l'article 192.1 LCSP: la quantitat de cada una de les penalitats no podrà superar el 10% del preu del contracte, IVA exclòs, i el total de les mateixes no podrà superar el 50% del preu del contracte.

## 18. TERMINIS

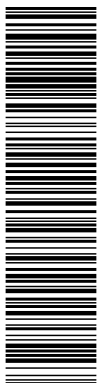
### 18.1 Temps de resposta davant incidències en el funcionament del programa.

Durant la vigència del contracte, Sumar comunicarà a l'empresa adjudicatària les incidències detectades en el funcionament del programa i els seus mòduls, que seran registrades deixant constància, com a mínim, de la descripció de la incidència, la data i hora d'apertura, l'usuari que ho comunica, el nivell de prioritat de la incidència segons el quadre especificat més avall, estat en què es troba, data i hora de tancament, i causa que l'ha motivat. L'empresa adjudicatària haurà d'assignar un canal per a la comunicació escrita de les mateixes.

Els treballs de resolució d'incidències i de manteniment que impliquin una aturada total o parcial del servei, es duran a terme, preferentment, en la franja horària que va des de les 18.00 h. fins les 08.00 h. el dies laborals, excepte en el cas de les accions necessàries per a resoldre una incidència crítica o greu, donat que en aquest cas preval la resolució de la mateixa; i sempre avisant a Sumar amb suficient antelació, com a mínim 48 hores abans; tret de la deguda justificació.

Després d'analitzar amb el proveïdor les possibles desviacions i les seves causes, s'hauran de portar a terme les mesures correctores per part del proveïdor amb l'objectiu d'oferir una prestació de qualitat dels serveis contractats.

L'adjudicatari adquireix els següents compromisos pel que fa al temps de resposta i resolució a les incidències, d'acord amb el següent quadre:



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C9A8B98C6CF7E29E9F54A2C116377) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumar.acciósocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

Prioritat	Descripció de l'impacte	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica (P1)	Incidències que tenen un impacte per a tots els usuaris d'algun dels mòduls del programa, i que és atribuïble al funcionament de l'aplicació i n'impedeixen el seu ús.	1 hora	4 hores
Greu (P2)	Incidències que afecten a una funcionalitat principal i que no poden realitzar-se mitjançant un circuit alternatiu.	2 hores	24 hores
Lleu (P3)	Incidències que no estan classificades en les categories anteriors i que per tant no tenen afectació important.	4 hores	72 hores

L'incompliment d'algun d'aquests terminis, donarà lloc a la imposició de les penalitats de gravetat baixa, mitja i alta previstes a la clàusula 16.1., segons la seva prioritat, sense perjudici de l'opció a la resolució del contracte prevista en aquest plec.

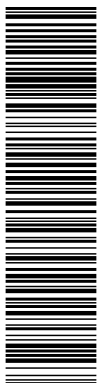
En els casos en que no es resolgui a temps una incidència, per a cada múltiple del temps de resolució establert adicional, es computarà com una nova falta del mateix nivell de gravetat. Així, si una incidència greu no es resol en 24h, serà una falta de gravetat mitja, però si passen 48h i segueix sense resoldre's, tornarà a comptar com una segona falta de gravetat mitja, donant lloc a una nova penalitat, i així successivament.

### 19. PROCEDIMENT D'IMPOSICIÓ DE PENALITATS

Davant la detecció d'algun compliment defectuós susceptible de penalització, aquest serà comunicat l'empresa adjudicatària per qualsevol mitjà que deixi constància de la seva recepció, tot manifestant el grau d'incompliment, el termini d'esmena del mateix, i l'aplicació de la penalització que escaigui pel cas que no sigui esmenat. Un cop comunicat, l'empresa adjudicatària disposarà del termini de cinc dies hàbils per fer al·legacions, transcorreguts els quals sense rebre cap resposta, s'entendrà que es dona conformitat al contingut de la notificació i es procedirà a la imposició de les penalitats, que es farà per acord de l'òrgan de contractació, adoptat a proposta del responsable del contracte.

L'acord d'imposició de penalitats serà immediatament executiu i es farà efectiu mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar al

DOCUMENT Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>0115 - SUMAR</b> , Codi UACG: <b>SERVEIS JURIDICS</b> , Núm. expedient: <b>92</b> , Codi Classificació: <b>D050603</b> , Any expedient: <b>2026</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>O5E1K-RCOAW-29ICX</b> Data d'emissió: <b>2 de Abril de 2026 a las 9:39:44</b> Pàgina <b>16 de 16</b>	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Director de Gestió de Persones i Organització de SUMAR. Signat 02/04/2026 09:09
ESTAT <b>SIGNAT</b> 02/04/2026 09:09	



SERVEIS PÚBLICS  
D'ACCIÓ SOCIAL  
DE CATALUNYA

contractista; o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagi constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98079-O5E1K-RCOAW-29ICX-DE392E46C39CABB9E6CF7E29E52F5A2C116377) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijiançanti el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>