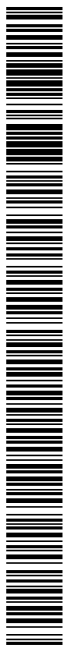




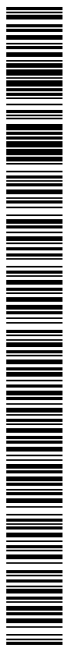
Ajuntament del Masnou

PLEC DE CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MIGRACIÓ I SUPORT A LA PLATAFORMA MICROSOFT 365 DE L'AJUNTAMENT DEL MASNOU



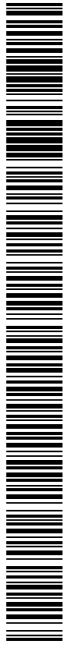
Contingut

1	Introducció	3
2	Objecte del contracte.....	4
3	Abast.....	5
4	Situació actual	6
5	Requeriments generals	7
5.1	Model d'implantació.....	7
5.1.1	Pla d'implantació	7
5.1.2	Formació.....	8
5.2	Model d'operació.....	9
5.2.1	Model d'atenció a l'Ajuntament.....	9
5.2.2	Gestió de peticions i canvis	9
5.2.3	Informes de servei	10
5.2.4	Seguretat i accés a la gestió dels serveis	10
5.3	Model de devolució	11
6	Requeriments tècnics del servei	12
6.1	Posada en marxa del tenant de Microsoft 365.....	12
6.1.1	Habilitació de l'entorn de OneDrive i Sharepoint	13
6.1.2	Implantació de les polítiques de seguretat	13
6.1.3	Integració amb el servei "Correo limpio" del COCS	13
6.1.4	Pla de proves	14
6.2	Bossa d'hores	14
7	Dimensionament.....	15
8	Termini d'implantació	16
9	Acords de nivell de servei.....	17



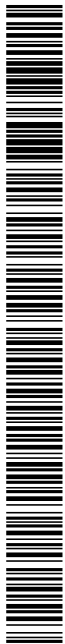
Confidencialitat

La informació continguda en aquest Plec només pot ser utilitzada per a elaborar les ofertes del present procediment. Queda expressament prohibida qualsevol altre utilització. La prerrogativa de confidencialitat s'estendrà a l'empresa adjudicatària en l'execució de les activitats objecte d'aquest procediment.



1. Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics de l'Ajuntament del Masnou en endavant, l'Ajuntament, per als serveis d'implantació, configuració, migració i suport associats al programari Microsoft per a l'Ajuntament del Masnou.



2. Objecte del contracte

El present procediment té per objecte la contractació dels serveis d'implantació, configuració, suport i formació associats a la plataforma Microsoft 365 de l'Ajuntament del Masnou (en endavant, l'Ajuntament), amb la finalitat de garantir una renovació segura, ordenada i eficient de l'entorn ofimàtic i de col·laboració corporativa.

L'adjudicatari actuarà com a proveïdor especialitzat en la gestió i operació d'entorns Microsoft 365, i serà responsable de la correcta execució de totes les fases del projecte, assegurant la continuïtat del servei durant la posada en marxa i la posterior operació.

A grans trets, amb el present contracte es pretén assolir els següents objectius estratègics i millores en la gestió de les TIC municipals:

- Modernitzar l'entorn ofimàtic i de correu electrònic corporatiu.
- Homogeneïtzar els perfils d'usuari i centralitzar la gestió dels serveis al núvol.
- Dotar l'Ajuntament d'un model de suport tècnic especialitzat que garanteixi la continuïtat i l'evolució futura de la plataforma.
- Capacitar el personal tècnic municipal per a la gestió de l'entorn.
- Assegurar una transició ordenada, amb un impacte mínim sobre l'usuari final i mantenint la continuïtat del servei durant tot el procés.



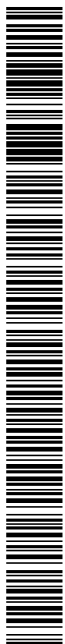
3. Abast

El contracte inclou la prestació d'un servei integral d'acompanyament tècnic, incloent:

- La gestió de les llicències corporatives de Microsoft 365 segons els perfils funcionals d'usuaris existents, formades per:
 - Usuaris d'oficina amb el conjunt d'eines ofimàtiques bàsiques (Word, Excel, PowerPoint, Teams, Outlook...).
 - Usuaris de carrer, amb només correu electrònic.

Les unitats exactes es poden consultar a l'apartat 7 de dimensionament.

- L'actualització, configuració i consolidació del tenent corporatiu de Microsoft 365, centralitzant en un únic entorn els serveis actualment distribuïts entre diferents tenants.
- La migració de l'emmagatzematge existent cap al núvol corporatiu.
- La formació tècnica dels usuaris corporatius per tal de dotar-los de capacitat de gestió i manteniment autònom de la plataforma.
- La prestació de suport tècnic especialitzat durant la vigència del contracte per donar resposta a incidències, consultes, o necessitats d'evolució de l'entorn Microsoft 365.
- Preservar durant tota la vigència del contracte la continuïtat operativa dels usuaris.



4. Situació actual

Actualment, l'Ajuntament del Masnou disposa de tres entorns actius de Microsoft 365:

- Tenant "elmasnou.cat", gestionat per la Diputació de Barcelona, on s'allotgen les llicències de correu electrònic corporatiu (Exchange Online – Plan 1) i es centralitza el servei de missatgeria. Aquestes llicències estan en actiu fins al 30 de setembre d'aquest any 2026.
- Tenant "elmasnou.onmicrosoft.com", amb 37 llicències actives del tipus "Aplicaciones de Microsoft 365 para negocios", associades principalment a usuaris que utilitzen únicament les aplicacions ofimàtiques (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, etc.) sense correu electrònic ni accés a Teams.
- Tenant "elmasnoucat.onmicrosoft.com", que correspon a l'entorn original on s'hi van migrar altres llicències.

Aquesta fragmentació d'entorns dificulta la gestió centralitzada i impedeix disposar d'un model homogeni i eficient de treball corporatiu dins l'ecosistema Microsoft 365.

Per altra banda, l'Ajuntament disposa d'una infraestructura d'Active Directory (AD) basada en Windows Server 2019.

Pel que fa a l'emmagatzematge, l'Ajuntament compta actualment amb uns 2,5 TB de dades allotjades en recursos compartits locals.

Actualment, diversos serveis municipals utilitzen eines de tercers pel desenvolupament de les seves funcions habituals. La voluntat de l'Ajuntament és substituir progressivament aquestes eines per les que ofereix l'ecosistema de Microsoft 365 i fomentar l'ús d'eines corporatives comunes.



5. Requeriments generals

A continuació es detallen els requeriments aplicables a tots els serveis objecte del present contracte.

L'adjudicatari serà responsable de la correcta execució dels serveis, garantint la coordinació amb el personal tècnic municipal, el compliment dels terminis establerts, la qualitat dels treballs realitzats i la seguretat de la informació tractada durant tot el procés d'execució del contracte.

5.1 Model d'implantació

L'empresa adjudicatària haurà de designar un interlocutor únic que actuarà com a coordinador i responsable del projecte, assegurant la comunicació fluida amb el Departament de Sistemes d'Informació i Processos i la supervisió global de les tasques assignades.

El responsable del servei assumirà, com a mínim, les funcions següents:

- Dirigir i coordinar l'equip de treball que està prestant els serveis per part de l'adjudicatari.
- Actuar com a l'únic interlocutor vàlid davant l'Ajuntament.
- Atendre qualsevol sol·licitud o requeriment tècnic que es derivi del contracte.
- Assegurar el nivell de qualitat dels treballs i de la documentació generada, i vetllar pel compliment dels terminis acordats.
- Presentar els resultats, informes i documentació derivada de l'execució del servei.

Pel que fa a l'equip de treball, estarà format pel responsable del servei i pel personal tècnic.

5.1.1 Pla d'implantació

Els licitadors hauran d'incloure a la seva proposta tècnica un Pla d'implantació que descriu la metodologia proposada per assolir una adopció satisfactòria del servei.

Com a mínim, aquest pla haurà de contemplar els aspectes següents:

- Planificació temporal del projecte, amb fites definides. A l'apartat 8 es detalla el termini màxim d'implantació. A més, els licitadors hauran de tenir en compte en la planificació que la data de finalització de les llicències actualment en ús és del 30 de setembre de 2026. Les ofertes s'hauran d'adequar a aquesta data límit per no requerir la renovació de les llicències per part de la Diputació de Barcelona.
- Model de relació i coordinació entre l'Ajuntament i l'adjudicatari, amb la identificació de rols i responsabilitats.
- Detall de tasques i recursos tècnics necessaris per a la configuració del tenant, la integració amb el Directori Actiu municipal, així com totes les tasques necessàries addicionals per a la posada en marxa del servei.
- Pla de proves i validació del servei, que inclourà la verificació de l'actualització, la realització d'una còpia de seguretat i la comprovació de la restauració de les dades.

Totes les hores necessàries per a l'execució d'aquesta fase i el cost associat anirà a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar un pla de migració i posada en marxa, en què s'establiran els terminis, les eines a utilitzar i els procediments tècnics necessaris per executar el procés. Aquest pla haurà d'incloure els mecanismes de contingència i





validació necessaris per minimitzar riscos i garantir la continuïtat del servei durant el canvi.

A l'apartat 0 s'especifiquen els requeriments tècnics d'aquesta fase de posada en marxa.

5.1.2 Formació

L'empresa adjudicatària haurà d'impartir formació als usuaris corporatius, orientada a l'ús de les eines ofimàtiques i de l'entorn Microsoft 365.

L'objectiu de la formació serà, per una banda, transferir el coneixement necessari perquè el personal municipal pugui desenvolupar les seves funcions habituals a través de les eines incloses a l'abast del contracte i, per altra banda, que el personal tècnic del Departament de Sistemes d'Informació i Processos pugui operar de forma autònoma la plataforma, realitzar configuracions bàsiques, gestionar usuaris i llicències, aplicar polítiques de seguretat i atendre incidències de primer nivell.

En primer lloc, la formació pels usuaris del Departament de Sistemes d'Informació i Processos haurà de contemplar, com a mínim, els continguts següents:

- Administració general del tenant Microsoft 365 i sincronització amb el Directori Actiu municipal.
- Gestió de bústies, grups, rols i permisos.
- Polítiques de seguretat i autenticació multifactor (MFA).
- Configuració bàsica i manteniment d' Exchange Online, OneDrive i SharePoint.
- Procediments de còpia de seguretat i restauració.
- Principals bones pràctiques de gestió i operació de la plataforma.

A més, les sessions s'hauran de desenvolupar de la següent manera:

- En modalitat presencial o remota, segons sol·liciti l'Ajuntament, i hauran d'incloure pràctiques orientades a casos reals.
- Un mínim de 4 sessions amb, com a màxim, una durada de 2 hores.

Per tant, la dedicació global estimada per part de l'empresa adjudicatària és d'un mínim de 8 hores de formació per al personal TIC.

Pel que fa a la formació adreçada al personal municipal (aproximadament 200 usuaris), aquesta s'estructurarà en dues fases diferenciades:

Primera fase, de formació inicial conceptual

- Modalitat presencial, orientada a introduir les noves funcionalitats i canvis principals del nou entorn.
- Es realitzarà en grups de fins a 20 persones.
- Cada sessió tindrà una durada aproximada de 2,5 hores.
- Aquesta fase requerirà la realització de 10 sessions, concentrades en 5 dies (dues sessions per dia).

Segona fase, de formació pràctica

- Modalitat telemàtica, orientada a l'aplicació pràctica un cop les llicències ja estiguin implantades per a tota la plantilla.
- Es realitzarà en grups de fins a 20 persones, preferiblement mantenint la mateixa composició de grups de la primera fase.
- Cada sessió tindrà una durada de 2 hores.
- Aquesta fase requerirà la realització de 10 sessions, executables en 3 o 4 dies.

Tercera fase, de reforç





- Modalitat presencial, orientada al reforç per aquells usuaris amb dificultats en l'operació del nou entorn corporatiu basat en SharePoint i OneDrive i de les polítiques internes definides per a la gestió documental (control de versions, la gestió de permisos, les bones pràctiques d'ús dels espais col·laboratius, etc.).
- Es realitzarà en grups de fins a màxim 20 persones.
- Cada sessió tindrà una durada de 2 hores.
- Aquesta fase requerirà la realització de 10 sessions, executables en 5 dies.

En total, cada usuari rebrà un mínim 4,5 hores de formació.

Així mateix, la dedicació global estimada per part de l'empresa adjudicatària és d'un mínim de 73 hores de formació per a personal municipal.

Finalment, l'adjudicatari haurà d'aportar el material didàctic necessari (presentacions, guies o manuals d'administració) i lliurar-lo en finalitzar la formació.

5.2 Model d'operació

El model d'operació haurà de garantir una prestació del servei eficaç, coordinada i amb una comunicació fluida entre l'adjudicatari i l'Ajuntament, assegurant el compliment dels nivells de servei, la traçabilitat de les incidències i la continuïtat operativa de la plataforma Microsoft 365.

5.2.1 Model d'atenció a l'Ajuntament

El model d'atenció entre l'adjudicatari i l'Ajuntament haurà de garantir els requeriments següents:

- Existència d'un únic punt de contacte (SPOC) o finestra única per a la gestió personalitzada i centralitzada dels serveis amb l'adjudicatari.
- L'accés al punt únic de contacte podrà realitzar-se via trucada telefònica, correu electrònic, i/o portal web.
- Model d'atenció en horari laboral (8x5) per a la gestió d'incidències que afectin l'operativa contínua.
- L'adjudicatari haurà de dimensionar correctament els recursos de personal associat al servei a fi de complir amb els requeriments mínims establerts amb el present contracte.
- Qualsevol canvi que l'adjudicatari realitzi en el model d'atenció haurà de ser prèviament notificat i aprovat per l'Ajuntament.

5.2.2 Gestió de peticions i canvis

Tal com es detalla en el model d'atenció requerit, l'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament un punt únic de contacte per a la tramitació de peticions, incidències i el seguiment dels canvis, autoritzacions i/o modificacions.

Aquesta gestió de peticions i canvis podrà realitzar-se via telèfon, correu electrònic i web. En qualsevol cas, per qualsevol canvi d'estat de les gestions i peticions realitzades, caldrà informar a l'Ajuntament mitjançant, com a mínim, correu electrònic, per deixar constància de l'històric de la gestió o petició. En aquells casos que es consideri convenient, també podrà notificar-se, de forma addicional, mitjançant la trucada telefònica.

Totes les sol·licituds realitzades, així com els canvis d'estat, han de quedar reflectits en la plataforma de gestió, de manera que l'Ajuntament pugui consultar-ne l'estat en qualsevol moment.



D'altra banda, en cas de canvis no sol·licitats per l'Ajuntament, sinó canvis i/o aturades programades en el servei per part de l'adjudicatari, s'haurà d'informar a l'Ajuntament amb antelació, esmentat sempre el motiu i l'àmbit de l'actuació que es pretén realitzar.

Qualsevol actuació realitzada per part de l'adjudicatari que impliqui una afectació al servei, i que no compti amb l'aprovació expressa de l'Ajuntament, es considerarà un incompliment dels SLAs associats al servei.

5.2.3 Informes de servei

Els SLA indicats en el present procediment són d'obligat compliment. En cas d'incompliment s'aplicaran de forma automàtica les penalitzacions establertes. L'apartat 9 defineix el nivell de servei mínim a garantir per part de l'adjudicatari en el marc del present contracte.

L'adjudicatari lliurarà, mensualment i addicionalment sota demanda de l'Ajuntament, els informes següents:

- Informe de compliment dels SLA i càlcul dels imports de penalització, si aplica.
- El valor real obtingut de cadascun dels SLA.
- El càlcul de les penalitzacions en base a les fórmules definides.

Addicionalment, quan l'adjudicatari hagi de realitzar actuacions programades que puguin afectar, encara que sigui parcialment, el funcionament normal de l'entorn, haurà d'informar prèviament l'Ajuntament i, un cop finalitzada la intervenció, remetre un informe de tancament que inclogui, com a mínim:

- Descripció de l'actuació realitzada i motiu de la intervenció.
- Data i hora d'inici i finalització.
- Serveis o usuaris potencialment afectats.
- Resultat de l'actuació i validació posterior.

5.2.4 Seguretat i accés a la gestió dels serveis

La solució i els serveis objecte del contracte hauran de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, especialment del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

L'adjudicatari haurà d'assegurar que les dades personals s'allotgen i es processen dins de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), i que disposa de les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir-ne la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de disposar de la certificació de compliment de l'ENS en nivell mitjà o, si no és el cas, acreditar que es troba en procés d'obtenir-la.

L'adjudicatari haurà de garantir que només les persones amb els permisos adequats poden accedir a la gestió dels serveis, especialment a la informació de caràcter restringit.

Durant la fase d'implantació de la solució, l'equip d'implantació i integració de l'empresa adjudicatària haurà de prendre totes les precaucions i mesures necessàries perquè el servei resultant sigui robust, minimitzant el risc de pèrdua d'integritat.

Tots els membres involucrats en la implantació, integració i suport de l'empresa adjudicatària estan obligats a guardar secret professional i estricta confidencialitat sobre tota la informació a la qual tinguin accés durant el desplegament de la solució i el seu posterior manteniment, per temps indefinit des de la finalització del contracte.



5.3 Model de devolució

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei a un altre proveïdor un cop finalitzat el contracte.

A més, es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte per l'Ajuntament.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, caldrà que l'adjudicatari proporcioni tota la informació relativa al contracte, ja sigui tècnica o administrativa, així com tots els suports electrònics que puguin estar en possessió de l'adjudicatari per garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.



6. Requeriments tècnics del servei

6.1 Posada en marxa del tenant de Microsoft 365

La posada en marxa de l'entorn comprendrà les actuacions necessàries per assumir la gestió efectiva del tenant corporatiu, consolidar l'operació en un únic entorn i garantir la continuïtat del servei als usuaris municipals. Aquest procés inclourà la validació dels correus electrònics, contactes, calendaris i configuracions específiques associades a cada usuari, així com la integració amb el Directori Actiu (AD) municipal, assegurant la preservació de la integritat de les dades durant tot el procés.

En aquest sentit, la Diputació de Barcelona, entitat que actualment gestiona el tenant, procedirà a realitzar el traspàs administratiu del tenant d'acord amb el procediment següent:

- En primer lloc, facilitarà a l'Ajuntament un usuari amb rol d'administrador global, que permetrà assumir la gestió íntegra de l'entorn Microsoft 365.
- A partir d'aquest moment, la Diputació durà a terme tasques internes de desconnexió dels serveis que actualment presta sobre el tenant, com ara sistemes de còpia de seguretat, filtres de correu electrònic o altres configuracions associades.
- Un cop finalitzades aquestes actuacions, es comunicarà formalment a l'Ajuntament i, a partir d'aquell moment, es procedirà a retirar els accessos dels usuaris administradors vinculats a la Diputació.

A partir d'aquest traspàs administratiu, l'Ajuntament disposarà del control complet del tenant i l'adjudicatari haurà de dur a terme les tasques de configuració, adequació, integració i posada en servei necessàries perquè l'entorn quedi plenament operatiu i alineat amb les necessitats de l'Ajuntament.

Els altres tenants actualment existents podran mantenir-se temporalment com a entorns històrics o residuals fins a la seva eventual desactivació.

La posada en marxa també inclourà el desplegament de les aplicacions que substitueixen les eines de tercers actualment en ús, concretament:

- JotForm, que s'haurà de substituir per Microsoft Forms.
- Zoom, que s'haurà de substituir per Microsoft Teams.

Les llicències de Microsoft 365 necessàries per al funcionament dels serveis seran proporcionades per l'Ajuntament, mentre que l'adjudicatari haurà de dur a terme les tasques de configuració, desplegament, assignació i verificació del seu correcte funcionament.

Les unitats exactes pel que fa al nombre de llicències a gestionar es poden consultar a l'apartat 7 de dimensionament.

Els licitadors hauran d'oferir suport tècnic per garantir que tots els serveis siguin plenament funcionals, amb una transició neta i amb el mínim impacte possible per als usuaris de l'Ajuntament. En aquest sentit, s'hauran de desenvolupar en les ofertes totes les activitats necessàries per garantir una transició segura, eficient i amb la mínima afectació possible als usuaris.



6.1.1 Habilitació de l'entorn de OneDrive i Sharepoint

L'adjudicatari haurà de dur a terme les actuacions necessàries per la configuració i habilitació dels serveis de OneDrive i SharePoint Online dins de l'entorn Microsoft 365 de l'Ajuntament, amb l'objectiu de facilitar l'emmagatzematge i la col·laboració documental en entorn cloud, i amb coordinació amb el personal tècnic municipal. Aquestes actuacions inclouran, com a mínim:

- Configuració inicial dels serveis de OneDrive i SharePoint Online dins del tenant de Microsoft 365, assegurant la seva correcta integració amb l'entorn d'identitat (Entra ID) i amb el Directori Actiu municipal.
- Habilitació del servei de OneDrive per als usuaris corporatius.
- Configuració de l'entorn de SharePoint Online, incloent la creació i configuració dels llocs necessaris per al treball col·laboratiu dels diferents serveis municipals.
- Definició de l'estructura inicial de llocs, biblioteques documentals i permisos, d'acord amb les necessitats organitzatives de l'Ajuntament.
- Configuració de les polítiques de compartició i seguretat, incloent els criteris de compartició interna i externa, control d'accés i protecció de la informació.
- Preparació de l'entorn per a la migració de dades des dels recursos compartits locals, actualment estimats en aproximadament 2,5 TB de dades, cap als serveis de OneDrive i SharePoint Online.
- Consensuar amb l'Ajuntament, configurar i documentar de les polítiques bàsiques de governança i gestió documental, incloent control de versions, gestió de permisos i bones pràctiques d'ús dels espais col·laboratius.
- Suport a l'Ajuntament en la definició de bones pràctiques d'ús i organització dels espais de treball dins de OneDrive i SharePoint.

L'adjudicatari haurà de garantir que els serveis de OneDrive i SharePoint queden plenament operatius, correctament integrats amb la resta de serveis de Microsoft 365 i preparats per a l'ús per part dels usuaris municipals.

6.1.2 Implantació de les polítiques de seguretat

L'adjudicatari haurà de contemplar la definició i implantació de polítiques de seguretat d'identitat, incloent-hi polítiques d'accés condicional, basades en Entra ID:

- Implantació i configuració inicial d'Entra ID com a plataforma d'identitat al núvol, establint l'arquitectura d'identitats híbrides i assegurant la coherència entre els entorns local i cloud.
- Integració del tenant de Microsoft 365 amb el Directori Actiu municipal mitjançant Entra ID Connect, definint els criteris de sincronització d'identitats, atributs, grups i unitats organitzatives.
- Implantació, configuració i posada en servei de Microsoft Intune com a plataforma de gestió de dispositius i del lloc de treball digital, garantint la seva integració amb Entra ID i amb les polítiques de seguretat definides, així com la preparació de l'entorn per a l'enrolament de dispositius corporatius.
- Implantació, configuració i posada en marxa del sistema d'autenticació multifactor (MFA) per als usuaris de l'Ajuntament, incloent-hi proves de funcionament, validació amb usuaris pilot i desplegament progressiu o global segons es determini.

6.1.3 Integració amb el servei "Correo limpio" del COCS

L'adjudicatari haurà de proporcionar suport tècnic per a la implantació i integració del servei de correu electrònic amb la solució proveïda pel Centre d'Operacions de Ciberseguretat per a Entitats Locals (COCS), al qual l'Ajuntament es troba adherit.



En particular, s'haurà de garantir la integració amb el servei "PRO.3 – Servicio de Correo Limpio", basat en plataformes Fortinet (FortiMail i FortiSandbox), assegurant la correcta integració amb els fluxos de correu electrònic, els mecanismes de quarantena, l'anàlisi de malware i l'entorn de correu electrònic corporatiu.

Totes les tasques, treballs i actuacions necessàries per garantir el correcte encaix, implantació, integració i interoperabilitat entre el tenant de Microsoft 365 i aquest servei del COCS seran responsabilitat de l'adjudicatari, incloent-hi les tasques de configuració, adaptació, coordinació tècnica amb els responsables del COCS, proves i posada en producció.

Qualsevol cost associat a aquestes tasques d'integració i compatibilitat s'entendrà inclòs en l'oferta de l'adjudicatari, sense que sigui admissible la repercussió de costos addicionals a l'Ajuntament.

6.1.4 Pla de proves

En aquesta fase es preveu la realització d'un pla de proves per part de l'adjudicatari posterior a la migració. Un cop finalitzada la migració, es durà a terme un procés de validació i proves per assegurar que tots els bústies, grups, configuracions i recursos, així com la integració amb l'AD, estiguin operatius en el nou tenant.

Addicionalment, els licitadors hauran de contemplar suport in situ a les instal·lacions de l'Ajuntament durant els dies posteriors a la migració, amb l'objectiu d'assistir els usuaris davant possibles incidències que puguin aparèixer.

Es requereix que els licitadors incloguin en les seves ofertes una proposta de pla de proves, indicant els àmbits a verificar i la planificació per a la seva execució.

L'adjudicatari haurà de proporcionar suport tècnic als usuaris durant el període de transició i haurà d'aportar tota la documentació necessària per garantir un ús efectiu del nou entorn.

L'adjudicatari haurà d'elaborar un informe tècnic detallat que documenti totes les activitats realitzades, els resultats obtinguts i les recomanacions per al manteniment i la millora contínua del sistema en el futur.

6.2 Bossa d'hores

Addicionalment als serveis de manteniment i suport requerits, es requereix una bossa per a serveis d'adaptació, integració i configuració de noves necessitats que sorgeixin durant l'execució del contracte. També per a formació complementària o sessions específiques sobre eines o escenaris no contemplats inicialment.

La dotació mínima d'aquesta bossa serà de 50 hores anuals, que podran ser acumulades a l'exercici següent en cas de no haver-se consumit en la seva totalitat. L'activació i consum d'aquestes hores haurà de ser prèviament validada per l'Ajuntament, qui gestionarà el seu ús en funció de les necessitats reals que sorgeixin durant el transcurs del contracte.

Es valorarà com a criteri de valoració automàtic aquelles ofertes que amplii aquesta bossa d'hores fins a un màxim de 200 hores anuals, mantenint les mateixes condicions d'ús i acumulació.



7. Dimensionament

L'adjudicatari haurà de tenir en compte que el dimensionament de la planta a gestionar pel que fa al nombre de llicències és:

Perfil	Llicenciament	Unitats
Lloc de treball complet	Office 365 E3 (amb Teams)	243
Només bústia de correu	Office 365 E1	72
Bústia compartida	Shared mailbox (sense llicència)	250

Aquest dimensionament no defineix les llicències que l'adjudicatari hagi d'adquirir, sinó el volum aproximat de bústies i perfils que haurà de gestionar en el marc del servei



Ajuntament del Masnou

8. Termini d'implantació

El termini màxim serà de 4 mesos, a comptar des de la signatura del contracte, per completar la posada en marxa del servei, incloent les tasques de configuració, migració, validació funcional i formació.



9. Acords de nivell de servei

S' exigirà el compliment dels SLA detallats a continuació:

Paràmetre	Definició del SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
Posada en marxa		
Temps total de migració i implantació	Igual o inferior a 4 mesos.	5% de la quota mensual total per cada dia natural de desviació.
Temps màxim de resolució d'una incidència greu durant la posada en marxa	Igual o inferior a 8 hores laborables	5% de la quota mensual total per cada hora laborable de desviació
Temps màxim de resolució d'una incidència lleu durant la posada en marxa	Igual o inferior a 48 hores laborables	1% de la quota mensual total per cada hora laborable de desviació
Gestió de peticions		
Temps màxim de resolució de petició urgent	Igual o inferior a 24 hores laborables.	2% de la quota mensual total per cada hora de desviació.
Temps màxim de resolució de petició estàndard	Igual o inferior a 72 hores laborables.	1% de la quota mensual total per cada hora de desviació.
Model de devolució		
Lliurament de la documentació relacionada amb els serveis associats al contracte	Igual a 28 dies abans de la finalització del contracte	2,5% de la quota mensual total per cada dia de desviació
Lliurament d' informes		
Temps màxim de lliurament d' informes	Igual o inferior a 5 dies laborables després de la petició	0,5% del cost mensual del servei per a cada dia de desviació.

Els SLA anteriors contempnen els següents tipus d' incidències:

- Incidència greu durant la fase d'implantació:
 - Interrupció total del servei de correu electrònic, autenticació o accés a l'entorn Microsoft 365 que impedeixi el treball habitual dels usuaris.
 - Fallada generalitzada que afecti simultàniament múltiples usuaris o àrees i no disposi d' alternativa temporal viable.
- Incidència lleu:
 - Fallada que afecti funcionalitats no crítiques o un nombre reduït d'usuaris (inferior al 10%)
 - Incidències menors de configuració o sol·licituds de suport que no impactin directament en la continuïtat del servei.
 - Qualsevol altra incidència no contemplada en els casos anteriors.

El Masnou, a la data de la signatura electrònica

Document signat electrònicament

El cap de Sistemes d'Informació i Processos
MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ
11/05/2026