

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC ESPECIALITZAT MITJANÇANT BOSSA D'HORES FLEXIBLE

1. CONTEXT

El Consorci d'Osona de Serveis Socials disposa de diverses infraestructures, serveis i sistemes d'informació que donen suport a l'activitat administrativa i a la prestació dels serveis socials.

L'entorn tecnològic inclou sistemes d'informació locals i al núvol, serveis de comunicacions, eines de treball col·laboratiu, serveis Microsoft 365, aplicacions corporatives, sistemes de seguretat i infraestructura TIC diversa.

La naturalesa canviant d'aquests recursos fa necessari disposar d'un servei de suport informàtic especialitzat que permeti complementar els recursos propis del Consorci.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE I NECESSITATS A COBRIR

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té per objecte definir les condicions tècniques que regiran la contractació d'un servei de suport informàtic especialitzat mitjançant una bossa d'hores flexible, destinat a complementar els recursos tècnics propis del Consorci d'Osona de Serveis Socials en aquelles actuacions que requereixin suport especialitzat, reforç puntual dels recursos existents o coneixements tècnics específics.

La prestació dels serveis es realitzarà sota la supervisió i coordinació de l'Àrea de Serveis Generals, Direcció i Transformació Digital del Consorci, que determinarà les prioritats d'actuació, l'abast dels treballs a desenvolupar i els criteris de planificació de les actuacions que es requereixin durant la vigència del contracte.

Atesa la naturalesa variable de les necessitats tecnològiques de l'organització, el servei es configura com una bossa d'hores de serveis professionals TIC que permeti disposar de suport tècnic especialitzat sota demanda, sense dedicacions fixes ni obligació de consum mínim per part del Consorci.

L'abast del contracte comprendrà, entre d'altres, actuacions de suport tècnic a usuaris, administració i manteniment de sistemes, administració de plataformes Microsoft 365, gestió de xarxes i comunicacions, actuacions en matèria de ciberseguretat, suport a la transformació digital, anàlisi i resolució d'incidències, implantació de millores tecnològiques, coordinació amb proveïdors tecnològics i qualsevol altra actuació relacionada amb l'àmbit de les tecnologies de la informació i les comunicacions que sigui requerida pel Consorci.

Signat per:	Càrrec:	Data/hora:
Sílvia Madrid Alejos - 77476724M	Directora Tècnica / Directora Tècnica	26/06/2026 14:00

006754a9f71a081a607ea21a000c3bq

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
<https://experta.spainnova.com/b/785/validacionDoc/?entidad=082981>



Els serveis podran prestar-se tant en modalitat remota com presencial, en funció de la naturalesa de l'actuació requerida i de les necessitats operatives que determini el responsable del contracte.

Les hores consumides es destinaran exclusivament a actuacions autoritzades pel Consorci i es facturaran únicament les hores efectivament realitzades i conformades pel responsable del contracte.

3. ACTIVITATS I FUNCIONS DE L'EMPRESA CONTRACTADISTA

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del Consorci els recursos humans i tècnics necessaris per a la correcta prestació dels serveis objecte del contracte.

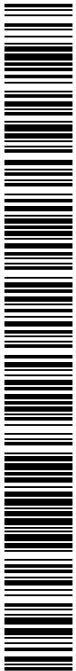
Sense caràcter limitatiu, les actuacions susceptibles de ser realitzades dins de la bossa d'hores inclouran les funcions següents:

- Resolució d'incidències i assistència tècnica als usuaris dels sistemes d'informació corporatius.
- Suport en la configuració, instal·lació i manteniment d'equips informàtics, dispositius mòbils, perifèrics i eines de treball.
- Administració, manteniment preventiu i correctiu de servidors, sistemes operatius, directoris corporatius i altres infraestructures TIC.
- Administració i suport funcional i tècnic sobre els serveis Microsoft 365, incloent, entre d'altres, Exchange Online, Teams, SharePoint, OneDrive i les eines associades.
- Suport tècnic en matèria de xarxes de dades, comunicacions electròniques, connectivitat i accés remot.
- Actuacions relacionades amb la seguretat de la informació, la gestió d'identitats i accessos, l'autenticació multifactor, la detecció de vulnerabilitats i les mesures de protecció davant incidents de ciberseguretat.
- Assessorament i suport tècnic en projectes de transformació digital, implantació de noves solucions tecnològiques i millora dels processos interns.
- Coordinació tècnica amb proveïdors externs quan sigui necessari per garantir la correcta resolució d'incidències o la implantació de millores tecnològiques.
- Elaboració de documentació tècnica, procediments, informes i recomanacions de millora.

Qualsevol altra actuació de naturalesa anàloga relacionada amb els sistemes d'informació del Consorci.

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar perquè totes les actuacions siguin executades per personal qualificat i amb experiència adequada a la naturalesa de cada intervenció, garantint la qualitat tècnica dels treballs realitzats i la transferència del coneixement necessari cap al personal del Consorci quan aquest ho requereixi.

Signat per:	Càrrec:	Data/hora:
Sílvia Madrid Alejos - 77476724M	Directora Tècnica / Directora Tècnica	26/06/2026 14:00



6067549271a081a607ea2100003bq

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
<https://experta.spainnova.com/b/85/validacionDoc/?entidad=082981>



3 FINALITATS I OBJECTIUS A ASSOLIR

La finalitat principal d'aquest contracte és complementar els recursos tècnics propis del Consorci d'Osona de Serveis Socials mitjançant la disponibilitat d'un servei de suport informàtic especialitzat, flexible i adaptable a les necessitats que es puguin generar durant la vigència del contracte.

En concret, els objectius que es pretenen assolir són els següents

- Garantir la continuïtat, disponibilitat i correcte funcionament dels sistemes d'informació, aplicacions i serveis tecnològics que donen suport a l'activitat ordinària del Consorci.
- Disposar de suport tècnic especialitzat per a la resolució d'incidències, la implementació de millores i l'execució d'actuacions que requereixin coneixements específics o una dedicació addicional als recursos interns disponibles.
- Reforçar puntualment l'equip de l'Àrea de Serveis Generals, Direcció i Transformació Digital en l'execució de projectes tecnològics, actuacions de manteniment preventiu i correctiu, desplegament de noves solucions i iniciatives de transformació digital.
- Proporcionar suport tècnic i assessorament especialitzat en àmbits com l'administració de sistemes, les infraestructures TIC, les comunicacions, Microsoft 365, la ciberseguretat, la protecció de dades i qualsevol altre àmbit tecnològic relacionat amb l'activitat del Consorci.
- Contribuir a la millora contínua dels sistemes d'informació, promovent l'optimització dels recursos tecnològics, la modernització de les eines digitals i l'adopció de bones pràctiques en matèria de seguretat i governança TIC.
- Facilitar una resposta àgil i eficient davant necessitats tècniques sobrevingudes, incidències crítiques o requeriments específics que puguin afectar el correcte desenvolupament dels serveis del Consorci.
- Afavorir la transferència de coneixement, la documentació de les actuacions realitzades i la coordinació amb els equips tècnics i proveïdors externs que intervenen en l'ecosistema tecnològic de l'organització.

4 ACORDS DEL SERVEI

4.1 Mitjans adscrits al contracte

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos humans, tècnics, materials i organitzatius necessaris per garantir la correcta execució dels serveis objecte del contracte durant tota la seva vigència.

A aquest efecte, l'adjudicatària haurà de posar a disposició del Consorci personal amb la qualificació i experiència adequades a la naturalesa de les actuacions requerides, garantint en tot moment la disponibilitat dels perfils professionals necessaris per donar resposta a les necessitats que es puguin generar.

Signat per:	Càrrec:	Data/hora:
Sílvia Madrid Alejos - 77476724M	Directora Tècnica / Directora Tècnica	26/06/2026 14:00

0067549271a081a607ea2100003bq

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
<https://experta.spainnova.com/b/785/validacionDoc/?entidad=082981>



La substitució o rotació del personal adscrit al contracte no podrà afectar la qualitat dels serveis prestats ni comportar interrupcions injustificades en l'execució de les actuacions encomanades.

4.2 Confidencialitat, seguretat i control d'accessos

L'empresa adjudicatària adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de la informació, la confidencialitat de les dades i el correcte ús dels accessos als sistemes del Consorci.

L'accés als sistemes d'informació, aplicacions, equips i documentació del Consorci haurà de limitar-se estrictament a aquelles actuacions que siguin necessàries per a l'execució dels treballs encomanats.

L'empresa adjudicatària serà responsable de garantir la traçabilitat dels accessos efectuats pel personal adscrit al contracte, així com del compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, seguretat de la informació i confidencialitat.

4.3 Prestació dels serveis

Els serveis inclosos en la bossa d'hores podran ser prestats tant de forma remota com presencial, d'acord amb la naturalesa de les actuacions a realitzar i segons determine el responsable del contracte.

Les actuacions podran consistir en serveis de suport tècnic, administració de sistemes, manteniment d'infraestructures tecnològiques, suport a usuaris, administració de Microsoft 365, actuacions de ciberseguretat, suport en projectes de transformació digital, consultoria tecnològica, coordinació amb proveïdors tecnològics i qualsevol altra actuació relacionada amb l'objecte del contracte.

Quan una incidència o necessitat requereixi la intervenció d'un proveïdor extern responsable d'una determinada aplicació o servei, l'empresa adjudicatària podrà actuar com a interlocutora tècnica i donar suport al Consorci en la gestió i seguiment de les actuacions necessàries per a la seva resolució.

4.4 Temps de resposta

S'entendrà per temps de resposta el període transcorregut entre la comunicació d'una incidència o petició al contractista i l'inici efectiu de la seva atenció per part d'un tècnic qualificat.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir els temps màxims de resposta següents en horari laboral:

Signat per:	Càrrec:	Data/hora:
Sílvia Madrid Alejos - 77476724M	Directora Tècnica / Directora Tècnica	26/06/2026 14:00



6067549271a081a607ea21000030q

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
<https://experta.spainnova.com/b/785/validacionDoc/?entidad=082981>



Prioritat	Descripció	Temps màxim de resposta
Crítica	Incidència que impedeix la prestació d'un servei essencial o afecta de forma generalitzada l'activitat del Consorci	4 hores laborables
Alta	Incidència que afecta diversos usuaris o serveis rellevants	8 hores laborables
Normal	Consultes, peticions de servei o incidències sense afectació crítica	2 dies laborables

La resposta inicial haurà d'incloure, com a mínim, la confirmació de recepció de la petició, l'assignació del tècnic responsable i una estimació inicial dels treballs a realitzar.

Quan sigui necessari realitzar actuacions presencials, aquestes es programaran de forma consensuada amb el responsable del contracte, excepte en els casos d'incidències urgents o d'especial criticitat.

4.5 Canals de comunicació i règim d'atenció

La comunicació entre el Consorci i l'empresa adjudicatària es podrà efectuar mitjançant correu electrònic, sistema de gestió de tiquets, trucada telefònica o qualsevol altre canal que s'acordi durant l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable de la coordinació dels serveis, que actuarà com a interlocutora principal amb el Consorci per a la gestió de les peticions, la planificació dels treballs i el seguiment de les actuacions.

Les peticions ordinàries seran ateses, com a mínim, de dilluns a divendres en horari laboral. Les actuacions fora d'aquest horari només es realitzaran quan així ho requereixin les necessitats del servei i siguin expressament autoritzades pel responsable del contracte.

Totes les actuacions realitzades hauran de quedar degudament registrades i documentades, indicant-ne com a mínim la naturalesa de la intervenció, la data, el personal assignat i el temps efectivament dedicat.

4.6 Funcionament de la bossa d'hores

El contracte es configura com una bossa d'hores de serveis professionals TIC que es consumirà en funció de les necessitats efectives del Consorci durant la vigència del contracte.

Les hores es consumiran exclusivament a petició del responsable del contracte o del personal que aquest autoritzi expressament.

Signat per:	Càrrec:	Data/hora:
Sílvia Madrid Alejos - 77476724M	Directora Tècnica / Directora Tècnica	26/06/2026 14:00



000675429171a081a607ea2100003bq

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
<https://experta.spainnova.com/b/785/validacionDoc/?entidad=082981>



Abans de l'inici de les actuacions que comportin una dedicació significativa o que tinguin un abast determinat, l'empresa adjudicatària podrà presentar una estimació prèvia de les hores necessàries per a la seva execució, que haurà de ser validada pel Consorci.

Només seran facturables les hores efectivament realitzades i conformades pel responsable del contracte.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de registre i seguiment que permeti conèixer en tot moment les hores consumides, el saldo disponible de la bossa d'hores i el detall de les actuacions executades.

Les hores no consumides dins de cada anualitat romandran disponibles fins a la finalització de la corresponent anualitat contractual i no generaran cap dret d'indemnització ni compensació a favor de l'empresa adjudicatària.

5 FORMES DE SEGUIMENT I CONTROL DE LES ACTUACIONS

Amb la finalitat de garantir la correcta execució del contracte, el Consorci d'Osona de Serveis Socials designarà una persona responsable del contracte, que assumirà les funcions de direcció, coordinació, supervisió i seguiment dels serveis objecte d'aquest plec.

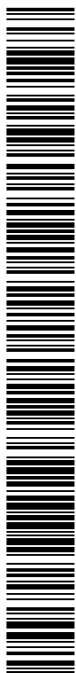
Aquesta persona actuarà com a interlocutora principal amb l'empresa adjudicatària i vetllarà pel correcte compliment de les obligacions contractuals, la qualitat dels serveis prestats i la correcta utilització de la bossa d'hores contractada.

Quan la naturalesa de les actuacions ho requereixi, la persona responsable del contracte podrà comptar amb el suport del personal tècnic de l'Àrea de Serveis Generals, Direcció i Transformació Digital, que participarà en la supervisió tècnica dels treballs i en la definició de les prioritats d'actuació.

Per la seva banda, l'empresa adjudicatària designarà una persona responsable de la coordinació del servei, que actuarà com a interlocutora habitual amb el Consorci i serà responsable de l'organització dels recursos necessaris, la planificació de les actuacions i el seguiment de les peticions efectuades.

La coordinació entre ambdues parts es realitzarà de forma continuada durant tota la vigència del contracte, mitjançant els canals de comunicació que es determinin a l'inici del servei. Sense perjudici dels contactes operatius necessaris per a la gestió ordinària de les actuacions, es podran convocar reunions de seguiment sempre que qualsevol de les parts ho consideri necessari per garantir la correcta execució dels treballs o per tractar incidències, necessitats sobrevingudes o qüestions tècniques de rellevància.

A més, es realitzaran reunions periòdiques de seguiment, preferentment amb caràcter trimestral, en format presencial o telemàtic, en les quals s'analitzarà l'estat general del servei, el nivell d'execució del contracte i les necessitats previstes per al període següent.



0067549971a081a607ea2100003bq

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
<https://experta.spainnova.com/b/785/validacionDoc/?entidad=082981>

Signat per:	Càrrec:	Data/hora:
Sílvia Madrid Alejos - 77476724M	Directora Tècnica / Directora Tècnica	26/06/2026 14:00



En aquestes reunions de seguiment, l'empresa adjudicatària presentarà, com a mínim, la informació següent:

- Relació de les actuacions realitzades durant el període corresponent.
- Estat de les incidències, consultes i peticions gestionades.
- Consum de la bossa d'hores, amb indicació de les hores executades i del saldo disponible.
- Incidències rellevants detectades i actuacions correctores efectuades.
- Propostes de millora tècnica o organitzativa que es considerin d'interès per al Consorci.

Amb caràcter anual, l'empresa adjudicatària elaborarà una memòria de seguiment que reculli, com a mínim, el resum dels serveis prestats, les hores consumides, les principals actuacions desenvolupades, les incidències rellevants gestionades i les recomanacions o propostes de millora que es considerin oportunes per a l'evolució dels sistemes d'informació i serveis tecnològics del Consorci.

A efectes de control i seguiment del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema que permeti consultar en qualsevol moment la informació relativa a les actuacions realitzades i a la utilització de la bossa d'hores contractada.

Aquest sistema haurà de permetre, com a mínim:

- Identificar les actuacions efectuades.
- Conèixer la data d'execució de cada intervenció.
- Determinar el temps dedicat a cada actuació.
- Consultar l'estat de les peticions i incidències obertes.
- Conèixer el saldo disponible de la bossa d'hores.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del Consorci tota la documentació tècnica generada durant l'execució del contracte, incloent-hi configuracions, procediments, informes, inventaris, documentació de projecte i qualsevol altre material relacionat amb els treballs efectuats.

Aquesta documentació es facilitarà en formats oberts o d'ús generalitzat i sense que això comporti cap cost addicional per al Consorci. Tota la documentació elaborada en el marc del contracte passarà a ser propietat del Consorci d'Osona de Serveis Socials, que en podrà fer ús sense cap limitació un cop finalitzada la relació contractual.

Signat per:

Sílvia Madrid Alejos - 77476724M

Càrrec:

Directora Tècnica / Directora Tècnica

Data/hora:

26/06/2026 14:00

0067549271a081a607ea2100003bq

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
<https://experta.spainnova.com/b/785/validacionDoc/?entidad=082981>