

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Plec de clàusules: Plec de clàusules	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 218 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: J5MAN-354ST-R8TAZ Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:03:16 Pàgina 1 de 15	El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 14/07/2026 15:33	SIGNAT 14/07/2026 15:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98736 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E651292719D90278903E465350B) 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.sumaracciosocial.cat/445>



Plec de prescripcions tècniques que regiran la contractació del servei de suport informàtic integral de SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya MP, SL, mitjançant procediment obert, amb una pluralitat de criteris d'adjudicació.

1. OBJECTE

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és definir les condicions tècniques que han de regir la contractació del Servei de Suport TIC Integral de SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya MP, SL.

La finalitat del contracte és garantir la disponibilitat, continuïtat, seguretat i correcte funcionament dels sistemes d'informació, infraestructures tecnològiques, equips informàtics i serveis digitals de SUMAR, mitjançant la prestació de serveis professionals especialitzats en l'àmbit de les tecnologies de la informació i les comunicacions.

La prestació dels serveis es realitzarà sota demanda de SUMAR i d'acord amb les necessitats efectives que es produeixin durant la vigència del contracte, amb càrrec a la borsa anual d'hores prevista, les actuacions presencials autoritzades i, si escau, el petit material TIC necessari per a l'execució del servei, d'acord amb el règim establert al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Les prescripcions tècniques es complementen amb els annexos tècnics següents:

- ANNEX_TECNIC_A_ENTORN_I_DIMENSIONAMENT
- ANNEX_TECNIC_B_RELACIO_CENTRES
- ANNEX_TECNIC_C_GOVERNANCA_SEGUIMENT_CONTROL

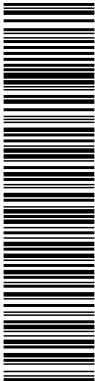
2. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

Els serveis objecte del contracte es prestaran sobre el conjunt dels sistemes, infraestructures, serveis digitals, aplicacions corporatives, dispositius, equips informàtics, xarxes i comunicacions utilitzats per SUMAR.

L'àmbit territorial inclou tots els centres, serveis i dependències gestionats per SUMAR dins del territori de Catalunya, incloent, entre d'altres:

- Residències per a gent gran.
- Centres de dia.
- Serveis d'atenció domiciliària.
- Centres i serveis comunitaris.
- Cases d'acollida.
- Centres d'intervenció especialitzada.

Exp. 218/2026



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88736 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E851292719D90278903E495350B) 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.sumaracciosocial.cat/445



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

- Punts de trobada.
- Oficines corporatives.
- Qualsevol altre centre o servei que pugui incorporar-se durant la vigència del contracte.

La relació de centres i l'entorn tècnic de referència consten als annexos tècnics corresponents. L'adjudicatària haurà de disposar dels recursos humans, tècnics i organitzatius necessaris per prestar servei a qualsevol dels centres gestionats per SUMAR, amb independència de la seva ubicació territorial.

3. BORSA D'HORES, DIMENSIONAMENT I FLEXIBILITAT DEL SERVEI

El contracte es configura mitjançant una borsa anual estimada d'hores de serveis professionals TIC. A efectes de dimensionament del contracte i de càlcul del pressupost base de licitació, es preveu la distribució orientativa següent:

Perfil professional	Hores anuals estimades	Preu màxim unitari sense IVA
Helpdesk	720	45,00 €
Tècnic/a de suport presencial (Onsite)	360	55,00 €
Especialista Microsoft 365 i Sistemes	120	65,00 €
TOTAL	1.200	- -

La distribució d'hores indicada té caràcter merament orientatiu i respon a una estimació inicial de les necessitats anuals de SUMAR. Aquesta distribució no constitueix un límit tancat per perfil professional, de manera que durant l'execució del contracte es podran destinar més o menys hores a cadascun dels perfils previstos, en funció de les necessitats efectives del servei, sempre que es respecti l'import màxim anual del contracte i els preus unitaris ofertats per l'empresa adjudicatària.

Els preus unitaris indicats tenen la consideració de preus màxims de licitació, sense IVA. Les empreses licitadores podran millorar aquests imports en la seva oferta econòmica. En cap cas s'admetran ofertes que superin els preus màxims unitaris establerts.

Les hores indicades tenen caràcter estimatiu i no constitueixen un compromís de consum mínim per part de SUMAR. Les hores no consumides durant una anualitat no generaran cap dret d'indemnització, no podran ser facturades i no podran acumular-se ni traslladar-se a anualitats posteriors ni a eventuais pròrrogues.

Totes les hores executades hauran de quedar degudament registrades i justificades a l'eina de gestió de tiquets o sistema equivalent. El detall tècnic de les actuacions, incloent número de tiquet, tipologia, perfil professional, temps imputat, estat i evidències associades, es regularà d'acord amb el model de governança, seguiment i control previst a l'annex tècnic corresponent.

Exp. 218/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 218 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: J5MAN-354ST-R8TAZ Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:03:16 Pàgina 3 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 14/07/2026 15:33	ESTAT SIGNAT 14/07/2026 15:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98736 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E651292719D90278903E495350B) 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.sumaracciosocial.cat/445>



4. HORARI, CANALS I MODEL D'ATENCIÓ

L'horari ordinari del servei serà el que estableixi SUMAR per als seus serveis corporatius, sens perjudici de les actuacions urgents o planificades que, per la seva naturalesa, requereixin una intervenció fora d'aquest horari, quan així ho autoritzi SUMAR.

L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar els recursos adscrits al contracte per donar resposta a les incidències, consultes, peticions de servei i actuacions planificades dins de la disponibilitat efectiva de la borsa d'hores.

Els canals mínims d'atenció seran:

- Plataforma de gestió de tiquets.
- Correu electrònic.
- Telèfon.
- Assistència remota quan sigui tècnicament possible.
- Assistència presencial quan la naturalesa de l'actuació ho requereixi o quan ho determini SUMAR.

4.1 Llengua d'atenció a les persones usuàries

- Les comunicacions amb les persones usuàries de SUMAR, tant per canals telefònics, escrits, telemàtics o presencials, es realitzaran preferentment i com a primera opció en llengua catalana.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal adscrit al servei disposa de la capacitat suficient per atendre, comunicar-se i documentar les actuacions en català, sens perjudici que es pugui utilitzar una altra llengua quan les circumstàncies de la persona usuària o de la incidència així ho requereixin.
- Aquesta obligació serà aplicable, com a mínim, a l'atenció telefònica, correu electrònic, eina de gestió de tiquets, assistència remota, assistència presencial, comunicacions de seguiment i tancament d'incidències o peticions.

5. SERVEI DE SUPORT A PERSONES USUÀRIES (HELPDESK)

5.1 Objectiu

L'objectiu del servei de Helpdesk és proporcionar suport tècnic remot a les persones usuàries de SUMAR per a la resolució d'incidències, consultes, peticions de servei i actuacions derivades del catàleg de serveis TIC de SUMAR.

5.2 Funcions mínimes

- Recepció, registre i classificació d'incidències, consultes i peticions de servei.
- Diagnosi inicial i resolució de primer nivell.

Exp. 218/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 218 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: J5MAN-354ST-R8TAZ Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:03:16 Pàgina 4 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 14/07/2026 15:33	ESTAT SIGNAT 14/07/2026 15:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98736 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E651292719D80278903E465350B) 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.sumaraccsocial.cat/445



- Gestió de consultes funcionals bàsiques sobre eines corporatives.
- Restabliment de contrasenyes, desbloqueig d'usuaris i suport en l'accés als sistemes corporatius.
- Escalat a perfils especialitzats o a tercers proveïdors quan sigui necessari.
- Seguiment fins al tancament i comunicació amb les persones usuàries.
- Registre de totes les actuacions i del temps imputat.

6. CONFIGURACIÓ INICIAL I POSADA EN MARXA D'EQUIPS INFORMÀTICS

L'empresa adjudicatària haurà de donar suport en la configuració inicial dels equips informàtics destinats a les persones usuàries de SUMAR, ja sigui mitjançant actuació remota o presencial, segons la naturalesa de la necessitat i les instruccions de l'Àrea TIC de SUMAR.

Aquestes actuacions podran incloure, entre d'altres:

- Configuració inicial d'ordinadors de sobretaula i portàtils.
- Alta i configuració del perfil d'usuari.
- Aplicar el patró de nom d'equip i nom d'usuari segon directives de Sumar.
- Connexió a l'entorn corporatiu de SUMAR.
- Configuració de compte Microsoft 365, correu electrònic, Teams, OneDrive i altres eines corporatives.
- Instal·lació o configuració de programari corporatiu autoritzat.
- Configuració d'impressores, escàners, perifèrics i accessos a recursos compartits.
- Verificació de connectivitat de xarxa, accés a Internet, VPN o altres mecanismes d'accés segur, si escau.
- Comprovació bàsica de mesures de seguretat, actualitzacions, antivirus/EDR o configuracions definides per SUMAR.
- Suport inicial a la persona usuària en l'ús bàsic de l'equip configurat.

Aquestes actuacions es registraran a l'eina de gestió de tiquets com a peticions de servei o incidències, segons correspongui, i computaran dins la borsa anual d'hores del perfil professional que hagi intervingut. Sempre que sigui tècnicament possible, la configuració es realitzarà de forma remota. Quan la naturalesa de l'actuació ho requereixi, o quan així ho indiqui SUMAR, es podrà prestar suport tècnic presencial als centres.

La imputació d'hores es realitzarà segons el perfil professional que executi materialment l'actuació i d'acord amb la complexitat tècnica de la configuració requerida.

7. SERVEI DE SUPORT TÈCNIC PRESENCIAL (ONSITE)

7.1 Objectiu

Prestar suport tècnic presencial als centres gestionats per SUMAR quan les incidències o actuacions requerides no puguin ser resoltes de forma remota, o quan SUMAR determini que és necessària una intervenció física al centre.

Exp. 218/2026

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Plec de clàusules: Plec de clàusules	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 218 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: J5MAN-354ST-R8TAZ Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:03:16 Pàgina 5 de 15	El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 14/07/2026 15:33	SIGNAT 14/07/2026 15:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98736 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E651292719D80278903E465350B) 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.sumaracciosocial.cat/445>



7.2 Funcions mínimes

- Resolució d'incidències presencials.
- Instal·lació, configuració i posada en marxa d'equips.
- Substitució de components i perifèrics.
- Suport a desplegaments tecnològics.
- Suport a l'obertura de nous centres.
- Revisió i comprovació d'infraestructures TIC.
- Suport a actuacions de xarxa i comunicacions.
- Coordinació amb la direcció del centre i amb l'Àrea TIC de SUMAR.

7.3 Cobertura territorial i desplaçaments

L'adjudicatària haurà de garantir la prestació dels serveis presencials a qualsevol centre gestionat per SUMAR dins del territori de Catalunya.

Els desplaçaments associats a actuacions presencials hauran de ser prèviament autoritzats per SUMAR, hauran d'estar degudament justificats i es liquidaran d'acord amb el règim establert al Plec de Clàusules Administratives Particulars. El temps de desplaçament no tindrà la consideració d'hora de servei professional, llevat que SUMAR ho autoritzi expressament per raó de les característiques de l'actuació.

8. ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES

L'adjudicatària haurà de prestar suport especialitzat en l'administració dels sistemes TIC de SUMAR. Com a mínim, s'inclouran les actuacions següents:

- Administració de servidors físics i virtuals.
- Administració d'Active Directory i Entra ID.
- Gestió d'usuaris, grups, permisos i accessos.
- Administració de dispositius corporatius.
- Gestió i revisió de còpies de seguretat quan sigui requerit.
- Aplicació d'actualitzacions i pegats autoritzats.
- Revisió del rendiment dels sistemes.
- Suport en processos de recuperació davant incidències.
- Documentació tècnica dels sistemes i de les actuacions realitzades.

L'abast concret de les actuacions serà determinat per SUMAR en funció de les necessitats existents en cada moment.

9. ADMINISTRACIÓ DE MICROSOFT 365

L'adjudicatària haurà de prestar suport tècnic especialitzat en l'administració, configuració, manteniment i evolució de l'entorn Microsoft 365 de SUMAR. Les actuacions es limitaran als serveis, llicències i funcionalitats contractades per SUMAR en cada moment i podran incloure, entre d'altres:

Exp. 218/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 218 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: J5MAN-354ST-R8TAZ Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:03:16 Pàgina 6 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 14/07/2026 15:33
	ESTAT SIGNAT 14/07/2026 15:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88736 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E851292719D80278903E485350B) 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.sumaraccsocial.cat/445>



Exchange Online

- Gestió de bústies de correu.
- Creació, modificació i eliminació de comptes.
- Gestió de grups de distribució.
- Configuració de permisos.
- Resolució d'incidències relacionades amb el correu electrònic.

Microsoft Teams

- Administració de Teams i canals.
- Gestió de permisos.
- Configuració de funcionalitats.
- Suport a persones usuàries.
- Resolució d'incidències.

SharePoint Online i OneDrive

- Administració de llocs.
- Gestió documental i permisos.
- Recuperació d'informació quan sigui possible.
- Suport funcional i tècnic.

Entra ID i Intune

- Administració d'identitats.
- Gestió d'accés.
- Configuració d'autenticació multifactor.
- Gestió de dispositius corporatius.
- Aplicació de polítiques de seguretat.

Power Platform

- Suport tècnic en Power Automate, Power Apps i Power BI quan sigui requerit per SUMAR.
- L'adjudicatària haurà d'assessorar SUMAR sobre noves funcionalitats, millores i bones pràctiques relacionades amb Microsoft 365, sense assumir decisions estratègiques ni funcions de govern que corresponguin a SUMAR.

10. XARXES I COMUNICACIONS

L'adjudicatària prestarà suport tècnic especialitzat en l'àmbit de les xarxes i les comunicacions corporatives. Com a mínim, es podran requerir actuacions relatives a:

- Xarxes locals (LAN).
- Xarxes sense fils (Wi-Fi).
- Comunicacions entre centres.

Exp. 218/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 218 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: J5MAN-354ST-R8TAZ Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:03:16 Pàgina 7 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 14/07/2026 15:33
	ESTAT SIGNAT 14/07/2026 15:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88736 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E85129719D90278903E465350B) 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.sumaracciosocial.cat/445>



- VPN.
- Tallafocs.
- Equipament de comunicacions.
- Accés a Internet.
- Diagnosi d'incidències de connectivitat.

L'adjudicatària haurà de col·laborar amb els operadors de telecomunicacions i proveïdors tecnològics que prestin serveis a SUMAR quan sigui necessari per a la resolució d'incidències o la implantació de millores.

11. CIBERSEGURETAT

La seguretat de la informació constitueix un element essencial dels serveis objecte del contracte. L'adjudicatària prestarà suport tècnic especialitzat en matèria de ciberseguretat i col·laborarà amb SUMAR en les actuacions necessàries per reforçar la protecció dels sistemes i serveis corporatius.

- Gestió de vulnerabilitats: revisió, anàlisi de riscos, propostes de mitigació i seguiment d'actuacions correctores.
- Gestió d'incidents de seguretat: diagnosi inicial, contenció, suport a la recuperació i documentació.
- Comunicació immediata a SUMAR de qualsevol incident, risc rellevant o índex de compromís detectat durant l'execució del contracte.
- Aplicació del principi de mínima exposició i de mínim privilegi en les actuacions tècniques.
- Gestió d'identitats i accessos: revisió de permisos, accessos privilegiats i recomanacions de millora.
- Autenticació multifactor: implantació, configuració, suport tècnic i seguiment.
- Suport relacionat amb antivirus, EDR, solucions de seguretat Microsoft i altres eines de protecció implantades per SUMAR.
- Informació proactiva a SUMAR sobre vulnerabilitats, riscos o oportunitats de millora detectades durant l'execució del contracte.

12. MANTENIMENT PREVENTIU, MILLORA CONTÍNUA I OPTIMITZACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de proposar i executar, quan sigui requerit o autoritzat per SUMAR, actuacions de manteniment preventiu, millora contínua i optimització del servei TIC, orientades a reduir incidències recurrents, anticipar riscos operatius i millorar la disponibilitat dels serveis TIC corporatius.

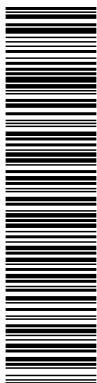
Aquestes actuacions podran tenir dues naturaleses diferenciades:

a) Actuacions preventives amb càrrec a la borsa anual ordinària d'hores

SUMAR podrà requerir o autoritzar actuacions de manteniment preventiu i millora contínua amb càrrec a la borsa anual ordinària d'hores prevista al contracte.

Exp. 218/2026

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Plec de clàusules: Plec de clàusules	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 218 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: J5MAN-354ST-R8TAZ Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:03:16 Pàgina 8 de 15	El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 14/07/2026 15:33	SIGNAT 14/07/2026 15:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98736_J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329E70E851292719D90278903E465350B) 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.sumaracciosocial.cat/445>



Aquestes actuacions hauran d'estar degudament planificades, justificades, registrades i validades per SUMAR, i no podran comportar cap increment del pressupost màxim del contracte.

En la seva planificació s'haurà de tenir en compte, com a mínim:

- la criticitat del centre, servei o sistema afectat;
- el volum de persones usuàries impactades;
- l'historial d'incidències;
- l'impacte operatiu potencial;
- la disponibilitat real de la borsa anual d'hores;
- la necessitat de mantenir capacitat suficient per atendre incidències, peticions ordinàries i actuacions prioritàries.

b) Actuacions preventives sense càrrec a la borsa anual ordinària d'hores, si han estat ofertades com a millora

En cas que l'empresa adjudicatària hagi ofert, com a criteri automàtic d'adjudicació, hores anuals de manteniment preventiu, millora contínua i optimització del servei **sense càrrec a la borsa anual ordinària d'hores**, aquestes actuacions tindran caràcter contractual i hauran de ser executades en els termes compromesos a l'oferta.

Aquestes hores:

- seran assumides íntegrament per l'empresa adjudicatària;
- no tindran cost addicional per a SUMAR;
- no podran imputar-se a la borsa anual ordinària d'hores;
- no podran ser objecte de facturació separada;
- no podran compensar-se amb altres conceptes econòmics del contracte, inclosos desplaçaments, petit material TIC o qualsevol altra despesa;
- no podran substituir les hores ordinàries necessàries per atendre incidències, peticions o actuacions requerides per SUMAR.

L'execució d'aquestes hores de millora quedarà condicionada a la planificació, requeriment, autorització o validació prèvia de SUMAR, i s'haurà de registrar a l'eina de gestió de tiquets o sistema equivalent.

Tipologia d'actuacions preventives

Les actuacions preventives podran incloure, entre d'altres:

- revisions preventives de llocs de treball amb incidències recurrents;
- comprovacions bàsiques de connectivitat, perifèrics i configuració d'usuari;

Exp. 218/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 218 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: J5MAN-354ST-R8TAZ Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:03:16 Pàgina 9 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 14/07/2026 15:33	ESTAT SIGNAT 14/07/2026 15:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98726 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E851292719D90278903E465350B) 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.sumaracciosocial.cat/445



- revisions d'accessos, comptes, grups i permisos;
- revisions de configuració de Microsoft 365, quan siguin requerides per SUMAR;
- anàlisi d'incidències recurrents;
- identificació de riscos operatius o obsolescència funcional;
- verificació bàsica de l'estat general d'equips i perifèrics;
- recomanacions de renovació, substitució, optimització o millora;
- recomanacions de bones pràctiques adreçades a persones usuàries o responsables de centre.

Registre, seguiment i informes

Totes les actuacions preventives, tant si es realitzen amb càrrec a la borsa anual ordinària d'hores com si corresponen a hores ofertes sense càrrec a aquesta borsa, hauran de quedar registrades a l'eina de gestió de tiquets o sistema equivalent.

El registre haurà d'identificar, com a mínim:

- centre, servei, unitat organitzativa o actuació corporativa afectada;
- data de l'actuació;
- tipologia d'actuació preventiva;
- descripció sintètica dels treballs realitzats;
- hores dedicades;
- si l'actuació s'imputa a la borsa ordinària o correspon a hores de millora sense càrrec;
- riscos, incidències recurrents o recomanacions detectades, si escau.

Les actuacions preventives hauran de ser reportades en els informes mensuals de seguiment del servei i, quan correspongui, en les reunions trimestrals de seguiment estratègic.

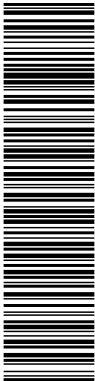
13. SUPORT A PROJECTES TECNOLÒGICS

L'adjudicatària haurà de prestar suport tècnic especialitzat en aquells projectes tecnològics que SUMAR determini. Aquest suport es prestarà amb càrrec a la borsa d'hores i podrà incloure, entre d'altres:

- Implantacions Microsoft 365.
- Migracions tecnològiques.
- Obertura de nous centres.
- Renovacions d'infraestructures.
- Implantació de noves aplicacions.

Exp. 218/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 218 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: J5MAN-354ST-R8TAZ Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:03:16 Pàgina 10 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 14/07/2026 15:33	ESTAT SIGNAT 14/07/2026 15:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88736 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E851292719D80278903E485350B) 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.sumaracciosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

- Millores de seguretat.
- Automatització de processos.
- Transformació digital.
- Projectes relacionats amb dades i analítica.

L'adjudicatària col·laborarà amb el personal de SUMAR i amb altres proveïdors quan sigui necessari per garantir el correcte desenvolupament dels projectes.

14. SUPORT A LA MONITORITZACIÓ

SUMAR podrà requerir suport tècnic relacionat amb la monitorització dels sistemes i serveis TIC. Aquest suport podrà incloure revisió d'alertes, anàlisi de registres, diagnosi d'incidències, identificació de causes i propostes de millora. La responsabilitat de les plataformes de monitorització existents correspondrà a SUMAR o als proveïdors específics que corresponguin.

15. EINA DE GESTIÓ DE TIQUETS

L'adjudicatària haurà de disposar d'una plataforma de gestió de tiquets que permeti gestionar adequadament les actuacions derivades del contracte.

La plataforma haurà de permetre, com a mínim:

- Registre d'incidències i peticions.
- Seguiment d'estat i històric d'actuacions.
- Gestió de prioritats i escalat de casos.
- Identificació del centre o servei afectat.
- Classificació per tipologia, categoria i estat.
- Control d'SLA.
- Control de consum de la borsa d'hores.
- Generació i exportació d'informes.
- Consulta de la informació relativa als serveis prestats per part de SUMAR.

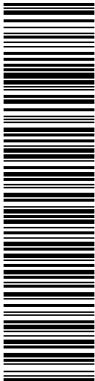
L'eina haurà de garantir mesures adequades de seguretat, confidencialitat i protecció de dades. A la finalització del contracte, l'adjudicatària haurà de facilitar l'exportació de la informació i de l'històric de serveis en un format reutilitzable.

16. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

L'adjudicatària haurà de classificar les incidències segons el seu nivell de criticitat. S'estableixen els temps màxims de resposta/resolució següents, sens perjudici de les millores que pugui oferir l'empresa adjudicatària:

Prioritat	Temps màxim de	Descripció orientativa
-----------	----------------	------------------------

Exp. 218/2026



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98736_J5MAN-354ST-R8TAZ_E90A7F6329570E851292719D90278903E465350B) 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.sumaracciosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

	resposta/resolució	
Crítica	4 hores laborables	Interrupció total d'un servei essencial o afectació generalitzada de l'activitat.
Alta	8 hores laborables	Afectació de processos rellevants amb existència d'alternatives temporals.
Mitjana	2 dies laborables	Afectació a una o diverses persones usuàries sense comprometre serveis essencials.
Baixa	5 dies laborables	Consultes, peticions de servei o incidències de baixa afectació.

Els terminis es computaran dins de l'horari ordinari del servei. El temps de resposta no equival necessàriament al temps de resolució, però comporta diagnosi inicial, classificació, comunicació i planificació de l'actuació corresponent. La classificació definitiva de la criticitat correspondrà a SUMAR o al procediment que aquesta determini.

17. GOVERNANÇA DEL SERVEI I INFORMES

El model de governança, seguiment, control, informes, reunions, indicadors i validació tècnica de les actuacions es desenvolupa a l'Annex Tècnic C - Governança, Seguiment i Control.

Com a criteri general, l'adjudicatària haurà de designar una persona responsable del servei que actuarà com a interlocutora principal amb SUMAR i coordinarà els recursos adscrits al contracte, el seguiment dels serveis prestats, el compliment dels SLA, els informes periòdics i les actuacions extraordinàries.

Els informes mensuals i la documentació de seguiment hauran de permetre validar tècnicament els serveis executats i justificar el consum de la borsa d'hores, els desplaçaments autoritzats i el petit material TIC, si escau.

18. PETIT MATERIAL TIC

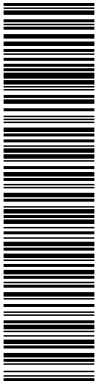
Es preveu una partida específica de petit material TIC accessori destinada al subministrament puntual d'elements necessaris per a la correcta execució dels serveis objecte del contracte. Aquesta partida té caràcter màxim i limitatiu, i el seu ús requerirà autorització prèvia de SUMAR.

Amb caràcter orientatiu i no limitatiu, podran considerar-se inclosos dins d'aquest concepte:

- Cables de xarxa i cables HDMI.
- Adaptadors i connectors.
- Ratolins, teclats, auriculars i webcams.
- Fonts d'alimentació.
- Petits switchs no gestionats.
- Altres elements de naturalesa equivalent.

Exp. 218/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 218 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: J5MAN-354ST-R8TAZ Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:03:16 Pàgina 12 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 14/07/2026 15:33	ESTAT SIGNAT 14/07/2026 15:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88736 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E851292719D90278903E485350B) 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.sumaracciosocial.cat/445>



Queden expressament exclosos ordinadors, portàtils, monitors, impressores, servidors, telèfons, electrònica principal de xarxa, llicències de programari i qualsevol altre actiu inventariable, llevat d'autorització expressa i tramitació conforme al règim contractual aplicable. L'adjudicatària haurà de justificar adequadament les despeses efectuades amb càrrec a aquesta partida.

19. ESQUEMA NACIONAL DE SEURETAT (ENS)

SUMAR es troba immersa en un procés de millora contínua dels seus sistemes de seguretat de la informació. L'adjudicatària haurà de col·laborar amb SUMAR en les actuacions necessàries relacionades amb el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

Quan sigui requerida, haurà de facilitar informació tècnica, procediments, registres, evidències i documentació justificativa. Així mateix, haurà de seguir les instruccions de SUMAR relatives a la seguretat de la informació i a la protecció dels sistemes corporatius.

Aquesta col·laboració no comporta l'assumpció de les funcions pròpies del responsable de seguretat, del responsable del sistema o del responsable de la informació de SUMAR.

20. TRANSICIÓ D'ENTRADA

Durant els primers trenta (30) dies naturals de vigència del contracte, l'adjudicatària haurà d'executar un pla de transició d'entrada orientat a garantir l'assumpció ordenada dels serveis, incloent recepció de documentació tècnica, revisió de l'entorn tecnològic, inventaris, procediments operatius, canals de comunicació, identificació de riscos inicials i transferència de coneixement.

21. TRANSICIÓ DE SORTIDA

A la finalització del contracte, sigui quin sigui el motiu, l'adjudicatària haurà de col·laborar activament en el procés de transició de sortida. Com a mínim, haurà de facilitar la transferència del coneixement necessari, lliurar documentació tècnica actualitzada, facilitar l'exportació de la informació del sistema de ticketing, lliurar inventaris disponibles, informar sobre actuacions en curs i col·laborar amb SUMAR i, si escau, amb la nova empresa adjudicatària.

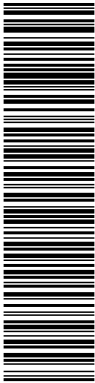
Adicionalment, haurà de facilitar la devolució o eliminació de credencials i accessos gestionats en el marc del contracte, l'exportació de configuracions i el suport tècnic necessari durant el període de transició que determini SUMAR, dins dels límits de les obligacions contractuals assumides.

22. OBLIGACIONS GENERALS DE L'ADJUDICATÀRIA

- Prestar els serveis amb la diligència exigible a una empresa especialitzada.
- Aplicar bones pràctiques professionals i garantir la qualitat tècnica de les actuacions realitzades.
- Complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i seguir les instruccions de SUMAR quan actuï com a encarregada del tractament.

Exp. 218/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 218 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: J5MAN-354ST-R8TAZ Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:03:16 Pàgina 13 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 14/07/2026 15:33	ESTAT SIGNAT 14/07/2026 15:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88736 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E851292719D90278903E465350B) 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.sumaracciosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

- Aplicar mesures de seguretat adequades i comunicar immediatament qualsevol incident de seguretat detectat.
- Mantenir confidencialitat absoluta sobre tota la informació a la qual tingui accés.
- Mantenir una actitud proactiva de col·laboració amb SUMAR i contribuir a la millora contínua dels sistemes i serveis TIC.
- Registrar i justificar les hores executades i les actuacions realitzades.
- Assistir a les reunions de seguiment i aportar la informació requerida per SUMAR.
- Executar les prestacions contractades amb la diligència exigible a una empresa especialitzada.
- Disposar dels recursos humans i tècnics necessaris.
- Mantenir els recursos compromesos durant tota la vigència del contracte.
- Garantir la continuïtat dels treballs encarregats per SUMAR.
- Complir els terminis de resposta establerts i els SLA oferts.
- Facilitar la informació que li sigui requerida per SUMAR.
- Col·laborar en les actuacions relacionades amb la seguretat de la informació i l'ENS.
- Mantenir actualitzada la documentació tècnica dels treballs realitzats.
- Garantir la transferència de coneixement durant tota la vigència del contracte i a la seva finalització.
- Garantir que l'atenció a les persones usuàries de SUMAR es realitzi preferentment i com a primera opció en llengua catalana, tant en les comunicacions orals com escrites, sense perjudici de l'ús d'altres llengües quan sigui necessari per garantir una correcta atenció a la persona usuària.

I seran obligacions essencials de l'empresa:

- Adscripció efectiva dels recursos compromesos.
- Compliment dels terminis de resposta i SLA acordats.
- Compliment de les obligacions de confidencialitat.
- Compliment de la normativa de protecció de dades.
- Compliment de les obligacions de seguretat de la informació.
- Assistència a les reunions de seguiment.
- Presentació dels informes mensuals.
- Correcta imputació de les hores executades.
- Veracitat de la informació facilitada a SUMAR.

L'incompliment d'aquestes obligacions podrà comportar la resolució del contracte.

23. SERVEIS EXCLOSOS DE L'ABAST DEL CONTRACTE

Els serveis objecte del present contracte inclouen exclusivament les prestacions descrites en aquest Plec i les actuacions que, d'acord amb la seva naturalesa, puguin ser executades mitjançant

Exp. 218/2026

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Plec de clàusules: Plec de clàusules	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 218 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: J5MAN-354ST-R8TAZ Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:03:16 Pàgina 14 de 15	El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 14/07/2026 15:33	SIGNAT 14/07/2026 15:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98736 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E851292719D90278903E485350B) 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.sumaracciosocial.cat/445>

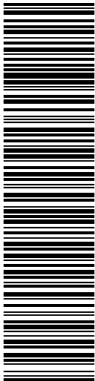


la borsa d'hores prevista. Amb caràcter general, queden exclosos de l'abast del contracte els serveis següents:

- Desenvolupament de programari a mida.
- Desenvolupament d'aplicacions web o mòbils.
- Implantació integral de sistemes ERP o plataformes corporatives de nova adquisició.
- Projectes de cablejat estructurat complet d'edificis o centres.
- Renovacions integrals d'infraestructures tecnològiques.
- Serveis de Centre d'Operacions de Seguretat (SOC) amb monitorització 24x7.
- Auditories de seguretat externes.
- Auditories de compliment de l'ENS o de protecció de dades.
- Certificacions ENS o altres certificacions normatives.
- Consultoria estratègica TIC aliena a les actuacions previstes al contracte.
- Subministrament d'equipament informàtic inventariable.
- Adquisició de llicències de programari.
- Serveis de telecomunicacions i connectivitat.
- Qualsevol altra prestació no prevista expressament al present Plec.

No obstant això, l'adjudicatària podrà prestar suport tècnic puntual relacionat amb aquestes matèries quan sigui requerit per SUMAR i sempre que les actuacions siguin compatibles amb l'objecte del contracte i amb la borsa d'hores disponible.

Exp. 218/2026



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98736 J5MAN-354ST-R8TAZ E90A7F6329570E65129719D90278903E495350B) 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.sumaracciosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

24. INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI (KPI)

Amb independència dels Acords de Nivell de Servei (SLA) establerts en aquest Plec, SUMAR podrà efectuar el seguiment periòdic dels serveis mitjançant indicadors de rendiment (KPI) orientats a mesurar la qualitat, eficiència i evolució del servei.

Típus d'indicador	Exemples de seguiment
Operatiu	Incidències registrades, peticions de servei, incidències resoltes, pendents, reobertes i recurrents.
Nivell de servei	Percentatge de compliment dels SLA, temps mitjà de resposta, temps mitjà de resolució i incidències escalades.
Consum de borsa d'hores	Hores consumides, acumulades, disponibles i distribució per perfil i tipologia d'actuació.
Qualitat i millora	Incidències per centre, causes recurrents, tendències, accions de millora i actuacions preventives.
Seguretat	Incidents de seguretat gestionats, vulnerabilitats identificades i actuacions correctores executades.

Els KPI tindran finalitat informativa i de seguiment de la qualitat del servei i no generaran, per si mateixos, penalitats contractuals addicionals a les previstes al PCAP. El detall del model de seguiment es desenvolupa a l'Annex Tècnic C - Governança, Seguiment i Control.

25. DISPOSICIÓ FINAL

Les prescripcions contingudes en aquest Plec tenen caràcter de mínims obligatoris. Les empreses licitadores podran proposar millores organitzatives o tècniques sempre que no comportin cap cost addicional per a SUMAR i resultin compatibles amb el contingut del present Plec de Prescripcions Tècniques.

La presentació d'una oferta implica l'acceptació íntegra del contingut del present Plec.