

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Informe: Informe	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: Z8RIB-SLQLS-FEKUD Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:04:45 Pàgina 1 de 8	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: 98739 Z8RIB-SLQLS-FEKUD AF40B69F2285236CA90FBCD9EF1F247483A7EB02) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijanjant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaracciosocial.cat/445



ANNEX TÈCNIC C

MODEL DE GOVERNANÇA, SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI DE SUPORT TIC INTEGRAL

1. OBJECTE

Aquest annex defineix el model de governança, seguiment, control i millora contínua del Servei de Suport TIC Integral, amb la finalitat de garantir una execució ordenada, traçable, verificable i alineada amb les necessitats de SUMAR.

El model descriu els mecanismes de coordinació entre SUMAR i l'empresa adjudicatària, el seguiment del consum de la borsa anual d'hores, la revisió dels acords de nivell de servei, la presentació d'informes, el control de les actuacions presencials, la identificació d'actuacions corporatives o transversals, el seguiment de desplaçaments i petit material autoritzat, el control de les actuacions preventives i la identificació d'oportunitats de millora.

La informació derivada d'aquest model de seguiment tindrà caràcter operatiu i de control contractual. En cap cas la documentació de seguiment haurà d'incloure credencials, contrasenyes, secrets tècnics, adreces IP internes, esquemes detallats de xarxa o qualsevol altra informació que pugui comprometre la seguretat dels sistemes d'informació de SUMAR.

2. PRINCIPIS DEL MODEL DE GOVERNANÇA

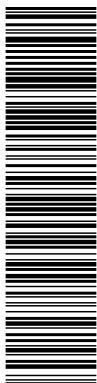
- Interlocució clara i permanent entre SUMAR i l'empresa adjudicatària.
- Traçabilitat de les actuacions mitjançant l'eina de gestió de tiquets o sistema equivalent.
- Validació tècnica del consum d'hores abans de la seva facturació, d'acord amb el règim econòmic establert al PCAP.
- Seguiment periòdic del compliment dels SLA i dels indicadors de qualitat.
- Planificació d'actuacions preventives dins de la borsa anual d'hores disponible.
- Millora contínua del servei, orientada a reduir incidències recurrents i optimitzar els recursos.
- Protecció de la informació, confidencialitat i aplicació del principi de mínima exposició de dades tècniques sensibles.

3. MODEL DE GOVERNANÇA

3.1 Responsable del servei de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable del servei, que actuarà com a interlocutora principal davant SUMAR durant tota la vigència del contracte.

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Informe: Informe	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: Z8RIB-SLQLS-FEKUD Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:04:45 Pàgina 2 de 8	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: 98739 Z8RIB-SLQLS-FEKUD AF40B69F2285236CA90FBCD9EF1F247483A7EB02) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijanjant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaracciosocial.cat/445



Les seves funcions inclouran, com a mínim:

- Coordinar els recursos adscrits al contracte.
- Supervisar les actuacions executades i el seu registre documental.
- Controlar el consum de la borsa anual d'hores.
- Fer seguiment dels SLA i dels indicadors de servei.
- Preparar i lliurar els informes periòdics.
- Assistir a les reunions de seguiment operatiu i estratègic.
- Coordinar les actuacions extraordinàries, preventives o vinculades a projectes tecnològics.
- Garantir la transferència d'informació necessària a SUMAR, respectant les obligacions de confidencialitat i seguretat.

Qualsevol canvi en aquesta designació haurà de ser comunicat prèviament a SUMAR i haurà de garantir la continuïtat del servei.

3.2 Responsable de seguiment per part de SUMAR

SUMAR designarà una persona responsable del seguiment del contracte, que actuarà com a interlocutora principal amb l'empresa adjudicatària i exercirà les funcions de direcció funcional, supervisió, priorització, validació tècnica i control del servei.

Aquesta persona podrà, entre d'altres:

- Prioritzar les actuacions requerides.
- Validar les actuacions executades i el consum d'hores associat.
- Revisar els informes periòdics.
- Participar en les reunions de seguiment.
- Requerir informació justificativa addicional quan sigui necessari.
- Donar instruccions funcionals a l'empresa adjudicatària en relació amb l'execució del contracte.

3.3 Canals de coordinació

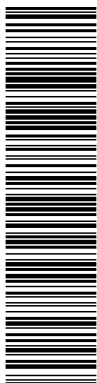
La coordinació ordinària del servei es realitzarà mitjançant l'eina de gestió de tiquets, correu electrònic corporatiu, reunions periòdiques i altres canals que SUMAR pugui autoritzar. Les actuacions que comportin consum d'hores hauran de quedar registrades i justificades.

4. REUNIONS DE SEGUIMENT

4.1 Reunions mensuals operatives

Es realitzarà, com a mínim, una reunió mensual de seguiment operatiu. L'acta o resum executiu podrà formar part de l'informe mensual de servei.

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Informe: Informe	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: Z8RIB-SLQLS-FEKUD Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:04:45 Pàgina 3 de 8	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: 88739 Z8RIB-SLQLS-FEKUD AF40B69F2285236CA90FBCD9EF1F247483A7EB92) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijanjant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaracciosocial.cat/445



Com a mínim s'analitzaran els aspectes següents:

- Incidències i peticions gestionades durant el període.
- Actuacions presencials i remotes realitzades.
- Consum de la borsa anual d'hores, per perfil professional i tipologia d'actuació.
- Compliment dels SLA i incidències fora de termini.
- Actuacions de configuració inicial i posada en marxa d'equips d'usuari.
- Actuacions preventives realitzades o planificades.
- Riscos operatius detectats i incidències obertes rellevants.
- Necessitats de suport futures i planificació d'actuacions.

4.2 Reunions trimestrals de seguiment estratègic

Es realitzarà una reunió trimestral de seguiment executiu i estratègic. Aquesta reunió tindrà per objecte revisar l'evolució global del servei i les necessitats de millora.

S'analitzaran, entre d'altres:

- Evolució general del servei i principals tendències detectades.
- Estat general de l'entorn TIC, sense incloure informació tècnica sensible innecessària.
- Evolució de l'entorn Microsoft 365 i necessitats de suport.
- Situació general de les actuacions de seguretat i suport ENS.
- Seguiment del pla de manteniment preventiu i de millora contínua.
- Projectes tecnològics en curs o previstos.
- Propostes de millora, optimització i reducció d'incidències recurrents.

4.3 Reunions extraordinàries

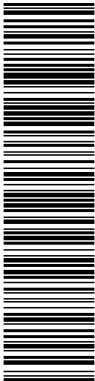
SUMAR podrà convocar reunions extraordinàries quan es produeixin incidències rellevants, actuacions urgents, necessitats vinculades a ciberseguretat, o projectes que requereixin coordinació específica.

5. GESTIÓ DEL SERVEI I TRAÇABILITAT

Totes les incidències, peticions, actuacions preventives, actuacions de configuració inicial d'equips, actuacions presencials i tasques especialitzades hauran de quedar registrades a l'eina de gestió de tiquets o sistema equivalent.

Cada actuació haurà d'incloure, com a mínim, la informació següent:

- Data de l'actuació.
- Centre, servei, unitat organitzativa afectada o, si escau, identificació com a actuació corporativa o transversal.
- Tipologia d'actuació, d'acord amb les categories de seguiment establertes en aquest annex.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98739 Z8RIB-SLQLS-FEKUD AF40B69F2285236CA90FBCD9EF1F247483A7EB02) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijarçan el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaracciosocial.cat/445



- Número de tiquet o referència interna.
- Descripció sintètica dels treballs realitzats.
- Perfil professional intervinent.
- Temps imputat.
- Estat de l'actuació i, si escau, data de tancament.

Les descripcions hauran de ser suficients per justificar tècnicament les actuacions executades i el consum d'hores, però no hauran d'incloure informació sensible no necessària, com credencials, adreces IP internes, configuracions crítiques detallades o dades personals que no siguin imprescindibles. Aquest registre formarà part de la documentació tècnica de seguiment i no substitueix el contingut econòmic mínim de la factura mensual regulat al PCAP.

6. INDICADORS DE SEGUIMENT (KPI)

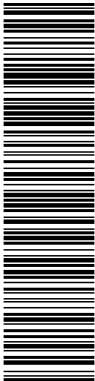
L'empresa adjudicatària haurà de facilitar la informació necessària per calcular i revisar periòdicament els indicadors del servei. Els KPI tindran finalitat de seguiment, control i millora contínua, sense perjudici del règim de penalitats previst al PCAP.

Categoria	Indicadors orientatius
Operatius	Incidències registrades, resoltes, pendents i reobertes; peticions de servei; actuacions presencials i remotes.
Nivell de servei	% de compliment dels SLA; temps mitjà de primera resposta; temps mitjà de resolució; % d'incidències escalades.
Consum de borsa	Hores consumides durant el període; hores acumulades; hores disponibles; consum per perfil, centre i tipologia.
Qualitat	Incidències recurrents; principals causes; accions correctores; accions preventives; recomanacions de millora.
Seguretat	Incidents de seguretat gestionats; vulnerabilitats tractades; actuacions correctores; estat general de mesures de millora i suport ENS.
Manteniment preventiu	Actuacions preventives planificades, executades i pendents; impacte estimat sobre incidències recurrents.
Validació econòmica	Correspondència entre hores validades, desplaçaments autoritzats, petit material subministrat i conceptes inclosos a la factura mensual.

7. MODEL DE SEGUIMENT DE LA BORSA D'HORES

L'adjudicatària haurà de mantenir un registre permanent i actualitzat de les hores imputades al contracte. Aquest registre haurà de permetre a SUMAR conèixer en qualsevol moment el consum real de la borsa anual.

Les hores hauran d'estar associades a actuacions concretes, degudament justificades i validades per SUMAR abans de la seva facturació. Quan una actuació tingui caràcter corporatiu o transversal i no pugui imputar-se



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98739 Z8RIB-SLQLS-FEKUD AF40B69F2285236CA90FBCD9EF1F247483A7EB92) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijarçan el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaracciosocial.cat/445



directament a un únic centre o servei, s'identificarà com a actuació corporativa o transversal en l'informe mensual.

7.1 Resum mensual per perfil professional

Perfil professional	Hores del mes	Hores acumulades	Hores disponibles
Helpdesk			
Tècnic/a Onsite			
Especialista Microsoft 365 i Sistemes			
Total			

7.2 Distribució per tipologia de servei

Tipologia	Hores
Helpdesk i suport a persones usuàries	
Configuració inicial i posada en marxa d'equips	
Suport presencial	
Administració de sistemes	
Microsoft 365	
Xarxes i comunicacions	
Ciberseguretat i suport ENS	
Manteniment preventiu i millora contínua	
Projectes tecnològics	
Altres actuacions autoritzades	
Actuacions corporatives o transversals	

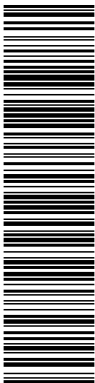
7.3 Distribució per centre o servei

Centre / Servei / Actuació corporativa	Hores	Observacions

7.4 Seguiment econòmic i justificatiu de desplaçaments i petit material TIC

Els conceptes següents no formen part de la distribució d'hores per tipologia de servei. S'hauran de controlar separatament, únicament a efectes de justificació, validació i correspondència amb la factura mensual regulada al PCAP.

Concepte	Import / unitats	Justificació requerida	Observacions
Desplaçaments autoritzats		Autorització prèvia de SUMAR, centre o servei vinculat,	Seguiment econòmic/justificatiu. No computa com a



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98739 Z8RIB-SLQLS-FEKUD AF40B69F2285236CA90FBCD9E1F247483A7EB02) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijanjant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaracciosocial.cat/445



		quilòmetres o criteri aplicat, import i evidència justificativa.	hores de servei professional.
Petit material TIC autoritzat		Autorització prèvia de SUMAR, descripció del material, centre o servei beneficiari, import i evidència de lliurament o instal·lació, si escau.	Seguiment econòmic/justificatiu. No computa com a hores de servei professional.

8. MANTENIMENT PREVENTIU I MILLORA CONTÍNUA

L'empresa adjudicatària haurà de proposar, dins la borsa anual d'hores disponible i sense cost addicional per a SUMAR, actuacions de manteniment preventiu i millora contínua orientades a reduir incidències recurrents, anticipar riscos operatius i millorar la disponibilitat dels serveis TIC.

Aquestes actuacions podran incloure, entre d'altres:

- Revisions preventives d'equips o llocs de treball amb incidències recurrents.
- Revisions bàsiques de connectivitat, perifèrics i configuració d'usuari.
- Revisions de configuracions Microsoft 365, permisos, grups o accessos, quan siguin requerides per SUMAR.
- Identificació de riscos o obsolescència funcional en equips o serveis.
- Propostes de millora orientades a reduir el volum d'incidències repetitives.
- Recomanacions de bones pràctiques per a persones usuàries o responsables de centre.

Les actuacions preventives hauran de ser planificades, registrades i reportades. La seva execució quedarà condicionada a la validació prèvia de SUMAR i a la disponibilitat de la borsa d'hores.

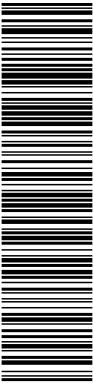
9. INFORME MENSUAL DE SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe mensual dins dels primers dies hàbils del mes següent al període informat, llevat que SUMAR estableixi un altre calendari.

L'informe mensual haurà d'incloure, com a mínim:

- Resum executiu de la situació general del servei.

DOCUMENT Informe: Informe	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: Z8RIB-SLQLS-FEKUD Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:04:45 Pàgina 7 de 8	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: 98739 Z8RIB-SLQLS-FEKUD AF40B69F2295236CA90FBCD9E1F247483A7EB92) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijanjant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaracciosocial.cat/445



- Activitat realitzada durant el període.
- Seguiment de la borsa d'hores, d'acord amb l'apartat 7.
- Compliment dels SLA i incidències fora de termini.
- Actuacions presencials i remotes destacades.
- Actuacions de configuració inicial i posada en marxa d'equips.
- Actuacions preventives i de millora contínua.
- Incidències obertes, riscos identificats i mesures proposades.
- Recomanacions tècniques o organitzatives.
- Relació de petit material TIC subministrat, si escau, amb autorització prèvia de SUMAR i import associat.
- Relació de desplaçaments presencials autoritzats, si escau, amb identificació del centre o servei, motiu de l'actuació i justificació corresponent d'acord amb el PCAP.
- Identificació de les actuacions corporatives o transversals que no es puguin imputar directament a un únic centre o servei.
- Resum de correspondència entre hores validades, actuacions executades i conceptes econòmics que es proposin facturar.

L'informe mensual haurà d'evitar la inclusió d'informació tècnica sensible no necessària. Quan sigui imprescindible aportar detall tècnic, SUMAR podrà requerir que aquesta informació es lliuri per canals específics i amb les mesures de seguretat adequades.

10. VALIDACIÓ DEL SERVEI I FACTURACIÓ

La facturació mensual del servei quedarà condicionada a la validació per part de SUMAR de les hores executades, les actuacions realitzades, els desplaçaments autoritzats i justificats, i, si escau, el petit material TIC prèviament autoritzat.

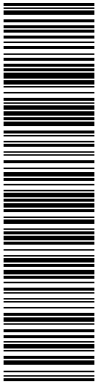
SUMAR podrà requerir aclariments, evidències documentals, correccions o ajustos abans de validar la factura corresponent. La informació de seguiment haurà de permetre la conciliació entre el consum tècnic del servei i el desglossament econòmic de la factura mensual.

No es podran facturar hores no registrades, hores no justificades, actuacions no validades, desplaçaments no autoritzats o no justificats, ni despeses no previstes expressament al contracte. Els desplaçaments, quan siguin procedents, es liquidaran exclusivament d'acord amb el règim establert al PCAP.

10.1 Criteris de conciliació amb la factura mensual

La factura mensual tindrà caràcter únic i haurà d'identificar, com a mínim, el centre, servei o unitat organitzativa beneficiària, les hores facturades, l'import corresponent als serveis professionals, els desplaçaments, si escau, i el petit material TIC, si escau. El detall de número de tiquet, tipologia d'actuació i perfil professional es mantindrà en la documentació tècnica de seguiment regulada en aquest annex.

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Informe: Informe	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: Z8RIB-SLQLS-FEKUD Data d'emissió: 14 de Juliol de 2026 a las 16:04:45 Pàgina 8 de 8	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: 98739 Z8RIB-SLQLS-FEKUD AF40B69F2285236CA90FBCD9EF1F247483A7EB02) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijanjant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat/445>



11. RESPONSABILITATS I COORDINACIÓ AMB TERCERS

Les responsabilitats entre SUMAR, l'empresa adjudicatària i, si escau, tercers proveïdors tecnològics, són les definides al PCAP, al Plec de Prescripcions Tècniques, als Annexos Tècnics i a la matriu de responsabilitats corresponent.

L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar amb els proveïdors externs de SUMAR quan sigui necessari per resoldre incidències, executar actuacions tècniques o donar suport a projectes, sense que això alteri la responsabilitat final de SUMAR sobre les decisions estratègiques, la titularitat dels sistemes i la informació corporativa.

12. CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Tota la informació generada en el marc de la governança, seguiment i control del servei tindrà caràcter confidencial quan afecti sistemes, configuracions, incidències, vulnerabilitats, credencials, dades personals o qualsevol altre element sensible.

Els informes i registres hauran de seguir el principi de mínima informació necessària. La informació tècnica sensible només es documentarà quan sigui imprescindible per a la correcta execució del servei i es comunicarà pels canals que SUMAR determini.

13. DISPOSICIÓ FINAL

El model definit en aquest annex té caràcter mínim obligatori. SUMAR podrà ajustar-ne el contingut, la periodicitat o el format dels informes durant l'execució del contracte, dins del marc establert al Plec de Prescripcions Tècniques, Annexos Tècnics i PCAP.