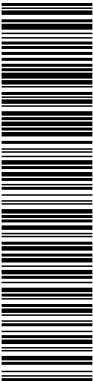


DOCUMENT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 225 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
Plec de clàusules: Plec de clàusules		
ALTRES DADES Codi per a validació: T0EMJ-021TC-5A7TV Data d'emissió: 16 de Juliol de 2026 a las 15:45:01 Pàgina 1 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 16/07/2026 15:35	ESTAT SIGNAT 16/07/2026 15:35



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98760 T0EMJ-021TC-5A7TV E32E7BBD0CE8BFC7CD00F59070F4E5A8E9E16EBD) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaraccosocial.cat:445



Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei de manteniment correctiu, preventiu, evolutiu i de suport tècnic del Gestor d'Expedients de Serveis Socials (GESS), gestionat per SUMAR, SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA, MP, SL, mitjançant procediment negociat sense publicitat.

1. INTRODUCCIÓ

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec podrà quedar exclosa de la licitació, en els termes previstos al plec de clàusules administratives particulars.

1.1. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

El Gestor d'Expedients de Serveis Socials —GESS— és l'eina corporativa utilitzada pels organismes participants per a la gestió integral dels expedients, els processos d'atenció i el seguiment de les persones usuàries dels serveis socials.

El GESS constitueix un sistema d'informació crític per al desenvolupament de l'activitat diària dels equips professionals i dona suport als principals processos assistencials, administratius i de gestió vinculats als serveis socials.

La plataforma ha evolucionat al llarg dels anys mitjançant la incorporació de mòduls funcionals, integracions amb altres sistemes, adaptacions derivades de canvis normatius, millores dels processos de treball i noves funcionalitats desenvolupades en el marc del projecte Punt d'Accés Multicanal als Serveis Socials.

Actualment el GESS presenta una arquitectura mixta, integrada per mòduls històrics i nous mòduls desenvolupats recentment, així com per serveis transversals, mecanismes d'autenticació, integracions i processos d'interoperabilitat. El sistema tracta dades personals d'especial sensibilitat i requereix un servei de manteniment especialitzat, estable i amb capacitat de resposta.

2. OBJECTE

Aquest plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la prestació del servei de manteniment correctiu, preventiu, evolutiu i de suport tècnic del Gestor d'Expedients de Serveis Socials (GESS).

Amb la realització de l'objecte contractual, SUMAR pretén cobrir les necessitats següents:

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 225 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: T0EMJ-0Z1TC-5A7TV Data d'emissió: 16 de Juliol de 2026 a las 15:45:01 Pàgina 2 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 16/07/2026 15:35	ESTAT SIGNAT 16/07/2026 15:35



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98760 T0EMJ-0Z1TC-5A7TV E32E7B9DCE8BFC7CD09E9070F4E5A8E9E16E8D) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaraccosocial.cat:445



- Garantir la continuïtat operativa, disponibilitat, seguretat, rendiment i estabilitat del GESS.
- Resoldre incidències, errors, disfuncions i problemes tècnics o funcionals que afectin el sistema.
- Establir actuacions de manteniment preventiu orientades a reduir incidències recurrents i anticipar riscos.
- Executar actuacions de manteniment evolutiu, incloent millores funcionals, nous mòduls, noves integracions i adaptacions tècniques o normatives.
- Donar suport tècnic i funcional als equips designats per SUMAR.
- Impulsar la modernització progressiva dels mòduls antics i dels components tecnològics en situació d'obsolescència.
- Mantenir actualitzada la documentació tècnica i funcional del sistema, dels desenvolupaments i de les actuacions executades.

El servei es prestarà mitjançant una dedicació estimada de 2.000 hores anuals, distribuïdes segons les prioritats i necessitats que estableixi SUMAR durant l'execució del contracte.

3. ÀMBITS D'ACTUACIÓ DEL SERVEI

3.1. ÀMBIT FUNCIONAL I PRESTACIONS INCLOSES

El servei comprèn totes les actuacions necessàries per garantir el correcte funcionament, suport, manteniment i evolució del conjunt de mòduls, components i serveis que integren el GESS.

Sense caràcter limitatiu, l'àmbit funcional del servei inclou els mòduls històrics del GESS, els nous mòduls vinculats al projecte Punt d'Accés Multicanal, els serveis transversals, la gestió documental, l'auditoria, les integracions amb sistemes externs, la sincronització amb el sistema anterior GESS SBAS i les eines d'interoperabilitat existents o futures.

Entre els mòduls i funcionalitats actuals del sistema s'inclouen, entre d'altres:

- Mòdul d'Acollida.
- Mòdul de Formació.
- Mòdul SAD —Servei d'Ajuda a Domicili—.
- Mòdul AD – Atenció a la dependència –
- Mòdul de Nova Demanda
- Gestió de Persones Beneficiàries.
- Interaccions i notificacions internes.
- Gestió i seguiment POE / Vulnerabilitat / informes IRER.
- Gestió de Professionals.
- Gestió Documental.
- Auditoria i traçabilitat d'operacions.

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Plec de clàusules: Plec de clàusules	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 225 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: T0EMJ-021TC-5A7TV Data d'emissió: 16 de Juliol de 2026 a las 15:45:01 Pàgina 3 de 15	El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 16/07/2026 15:35	SIGNAT 16/07/2026 15:35



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88760 T0EMJ-021TC-5A7TV E32E7BBD0CE8EBC7CD00E9070F4E5A8E9E16E8D) generada con replicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mirando el código de verificación por comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



- Aplicació Carrerer i servei d'Adreces.
- Mòdul de Recepció.
- Sincronització amb GESS SBAS.
- API REST d'interoperabilitat.
- Mecanismes d'autenticació i control d'accessos.

Aquesta relació té caràcter orientatiu i no limitatiu, atès que el contracte haurà de donar cobertura al conjunt de components que formin part del GESS durant tota la seva vigència.

3.2. MANTENIMENT CORRECTIU I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

El manteniment correctiu comprèn la identificació, diagnosi, correcció i verificació d'incidències, errors, disfuncions o comportaments no desitjats del GESS, tant en els seus mòduls funcionals com en els serveis transversals, integracions, processos automatitzats, serveis d'autenticació, bases de dades i altres components tècnics associats.

Les incidències podran tenir origen funcional, tècnic, d'integració, de rendiment, de disponibilitat, de seguretat, de permisos, de dades, de desplegament o de configuració.

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Registrar totes les incidències en l'eina de seguiment acordada amb SUMAR.
- Analitzar la causa de la incidència i proposar la solució tècnica o funcional corresponent.
- Establir mesures provisionals o de contingència quan la resolució definitiva no sigui immediata.
- Informar SUMAR de les incidències crítiques o d'impacte rellevant en el menor termini possible.
- Documentar la causa, l'actuació realitzada, les hores imputades i el resultat obtingut.
- Validar la resolució amb SUMAR abans del tancament definitiu quan la naturalesa de la incidència ho requereixi.
- Identificar incidències recurrents i proposar actuacions preventives o evolutives per reduir-ne la repetició.

3.3. MANTENIMENT PREVENTIU I MILLORA CONTÍNUA

El manteniment preventiu té per finalitat anticipar riscos, reduir incidències recurrents, millorar la disponibilitat del servei, preservar el rendiment i reforçar la seguretat i qualitat tècnica del GESS.

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme, dins la dedicació prevista del contracte i segons les prioritats fixades per SUMAR, actuacions de revisió, diagnosi, control i proposta de millora sobre els diferents components del sistema.

El manteniment preventiu podrà incloure, entre d'altres, les actuacions següents:

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 225 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: T0EMJ-021TC-5A7TV Data d'emissió: 16 de Juliol de 2026 a las 15:45:01 Pàgina 4 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 16/07/2026 15:35	ESTAT SIGNAT 16/07/2026 15:35



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98760 T0EMJ-021TC-5A7TV E32E7BBD0CE8BFC7CD09E59070F4E5A8E9E16EBD) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccsocial.cat/45>



- Revisió periòdica de logs, errors recurrents i alertes tècniques.
- Seguiment del rendiment del sistema i detecció de colls d'ampolla.
- Revisió de l'estat de les integracions i processos automatitzats.
- Anàlisi de dependències tècniques i components amb risc d'obsolescència.
- Revisió de configuracions, permisos i accessos, en coordinació amb SUMAR.
- Identificació de riscos de seguretat, disponibilitat o integritat de dades.
- Revisió de tasques programades, processos de sincronització i serveis crítics.
- Proposta d'actuacions de millora contínua, refactorització o estabilització.
- Elaboració d'informes periòdics amb riscos detectats, recomanacions i accions executades.

Les actuacions preventives seran prioritzades per SUMAR d'acord amb la criticitat del component afectat, el nombre d'usuaris impactats, l'històric d'incidències, l'impacte operatiu potencial i la disponibilitat d'hores del contracte.

3.4. MANTENIMENT EVOLUTIU, NOUS MÒDULS I INTEGRACIONS

El manteniment evolutiu comprèn les actuacions destinades a modificar, ampliar, adaptar o desenvolupar funcionalitats del GESS d'acord amb les necessitats identificades per SUMAR durant l'execució del contracte.

Aquestes actuacions podran incloure la creació de nous mòduls, noves pantalles, nous serveis, nous informes, noves integracions, modificació de circuits funcionals, adaptació a canvis normatius, millores d'usabilitat, explotació de dades, automatització de processos, generació de certificats o qualsevol altra evolució funcional o tècnica vinculada al GESS.

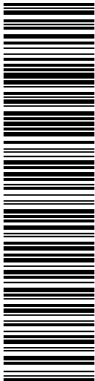
Les actuacions evolutives seran sol·licitades, prioritzades i validades per SUMAR. L'empresa adjudicatària no podrà iniciar cap desenvolupament evolutiu sense autorització prèvia de SUMAR, llevat d'actuacions urgents degudament justificades i posteriorment validades.

Quan SUMAR encarregui nous mòduls o funcionalitats rellevants, l'adjudicatària haurà de garantir que els desenvolupaments es realitzin amb criteris de modularitat, reutilització, seguretat, interoperabilitat, documentació i transferibilitat.

3.5. METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT, IMPLANTACIÓ I GOVERNANÇA TECNOLÒGICA

Per als desenvolupaments evolutius, especialment quan comportin nous mòduls, funcionalitats rellevants o integracions amb tercers sistemes, l'empresa adjudicatària haurà d'aplicar una metodologia estructurada de projecte informàtic adequada a la naturalesa i complexitat de l'actuació.

Amb caràcter general, les actuacions evolutives hauran d'incloure les fases següents:



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88760 T0EMJ-021TC-5A7TV E32E7BBDCE8BFC7CD06E59070F4E5A8E9E16E8D) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



Fase	Contingut mínim
Presa de requisits	Recollida de necessitats funcionals, tècniques, de seguretat, dades, usuaris afectats i objectius de l'actuació.
Preanàlisi	Valoració inicial de la solució, impacte tècnic i funcional, riscos, calendari i estimació d'hores.
Anàlisi funcional	Definició de casos d'ús, fluxos, regles de negoci, permisos, dades afectades, informes i criteris d'acceptació.
Disseny tècnic	Definició de components afectats, model de dades, serveis, integracions, interfícies, proves i estratègia de desplegament.
Desenvolupament	Programació, configuració, refactorització o construcció dels components necessaris, amb control de versions.
Proves	Execució de proves unitàries, funcionals, d'integració, regressió, seguretat i rendiment quan sigui necessari.
Implantació	Desplegament en entorns de prova o preproducció i posterior pas a producció amb autorització de SUMAR.
Acceptació	Validació funcional i tècnica per part de SUMAR, correcció de possibles incidències i tancament formal de l'actuació.
Documentació i formació	Actualització de documentació tècnica i funcional, manuals, guies d'ús i, si escau, sessions formatives.
Garantia	Correcció d'incidències associades al desenvolupament implantat durant el termini de garantia establert.

Abans d'iniciar qualsevol desenvolupament, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a SUMAR una estimació d'abast, dedicació, calendari, impactes tècnics, riscos i dependències, que haurà de ser validada per SUMAR.

Els nous desenvolupaments, mòduls, integracions o evolutius hauran d'incorporar criteris d'acceptació validats per SUMAR abans de la seva execució. Les incidències derivades directament del desenvolupament implantat durant el període de garantia hauran de ser corregides per l'adjudicatària com a part de la mateixa actuació, sense que puguin ser tractades com un nou evolutiu, llevat que SUMAR validi expressament un canvi d'abast.

Els canvis en entorns de producció hauran de seguir un procediment mínim de desplegament, que inclourà, quan sigui aplicable, proves prèvies en entorn de prova o preproducció, pla de proves, validació de SUMAR, finestra de desplegament acordada, comunicació dels canvis executats i pla de retorn o reversió quan sigui tècnicament possible.

En el desenvolupament de nous mòduls, evolutius, integracions o actuacions de modernització tecnològica, l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar tecnologies, llibreries, components i eines compatibles amb l'arquitectura del GESS, amb els entorns tècnics de SUMAR i amb els criteris de seguretat, mantenibilitat, documentació i transferibilitat establerts en aquest plec.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 225 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: T0EMJ-0Z1TC-5A7TV Data d'emissió: 16 de Juliol de 2026 a las 15:45:01 Pàgina 6 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 16/07/2026 15:35	ESTAT SIGNAT 16/07/2026 15:35



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98760 T0EMJ-0Z1TC-5A7TV E32E7BDDCE8BEC7CD00F5907F4E5A8E9E16EBD) generada con replicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mirando el código de verificación por comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://validador.sumaraccsocial.cat/445>



No es podran incorporar noves tecnologies, serveis externs, components de tercers, llibreries, frameworks, eines de desenvolupament, serveis cloud o programari subjecte a llicència, subscripció, cost recurrent o condicions d'ús específiques sense l'autorització prèvia i expressa de SUMAR.

Qualsevol proposta d'incorporació d'una nova tecnologia o component haurà d'anar acompanyada d'una justificació tècnica que indiqui, com a mínim, la finalitat, l'impacte sobre l'arquitectura, els costos associats, les condicions de llicència, els requisits de seguretat, les dependències generades, la compatibilitat amb els entorns existents i les implicacions per al manteniment i la transferència futura del sistema.

Qualsevol cost associat a llicències, serveis externs, subscripcions, allotjament, API de tercers o eines addicionals haurà de ser prèviament autoritzat per SUMAR. En cas contrari, no podrà ser repercutit ni generar cap obligació econòmica per a SUMAR.

3.6. ADEQUACIÓ TECNOLÒGICA DELS MÒDULS ANTICS

Una de les prioritats tècniques del contracte serà l'adequació progressiva dels mòduls antics i dels components tecnològics en situació d'obsolescència cap a solucions més actuals, segures, documentades, mantenibles i transferibles.

Aquestes actuacions tindran per objectiu reduir el deute tècnic acumulat, millorar la qualitat del programari, reforçar la documentació, simplificar futurs traspassos i disminuir la dependència de components antics o de coneixement tàcit no documentat.

Aquesta línia d'actuació podrà incloure:

- Identificació i priorització dels components antics o amb risc d'obsolescència.
- Definició d'un full de ruta de modernització tecnològica validat per SUMAR.
- Refactorització, substitució o migració gradual de components obsolets.
- Millora de l'arquitectura, modularitat i separació de responsabilitats tècniques.
- Actualització de documentació tècnica i funcional associada als components migrats.
- Revisió de dependències, paquets interns, llibreries comunes i processos de desplegament.
- Execució de proves de regressió per garantir la continuïtat funcional durant la migració.
- Preparació d'un model de transferència futura més senzill, verificable i auditable.

Les actuacions de modernització es planificaran d'acord amb les prioritats de SUMAR, la criticitat dels components, l'impacte sobre els usuaris i la disponibilitat d'hores del contracte.

3.7. SEGUIMENT, CONTROL D'HORES I INFORMES DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de registrar totes les actuacions realitzades, incloent incidències, consultes, tasques preventives, evolutius, reunions, anàlisis, desenvolupaments, proves, desplegaments i documentació.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 225 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: T0EMJ-0Z1TC-5A7TV Data d'emissió: 16 de Juliol de 2026 a las 15:45:01 Pàgina 7 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 16/07/2026 15:35	ESTAT SIGNAT 16/07/2026 15:35



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98760 T0EMJ-0Z1TC-5A7TV E32E7BDDCE8BFC7CD00F69070F4E5A8E9E16EBD) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



El registre haurà de permetre identificar, com a mínim, la tipologia de tasca, prioritat, estat, data de sol·licitud, data de resposta, hores estimades, hores executades, persona responsable, descripció de l'actuació, resultat i validació per part de SUMAR quan correspongui.

L'adjudicatària haurà de presentar informes periòdics de seguiment amb el contingut mínim següent:

- Relació de tiquets oberts, en curs, resolts i pendents de validació.
- Hores consumides i saldo d'hores disponible.
- Incidències crítiques o recurrents i actuacions associades.
- Actuacions preventives executades i riscos detectats.
- Evolutius i nous desenvolupaments en curs.
- Desplegaments efectuats i incidències associades.
- Propostes de millora, modernització o reducció de deute tècnic.
- Qualsevol altra informació que SUMAR consideri necessària per al seguiment del servei.

3.8. ÀMBIT TERRITORIAL I MODALITAT DE PRESTACIÓ

El servei té caràcter transversal i dona cobertura al GESS com a plataforma corporativa utilitzada pels organismes participants i pels equips vinculats a la gestió dels serveis socials.

La prestació es realitzarà principalment en modalitat remota, mitjançant els canals i entorns habilitats per SUMAR. Quan sigui necessari, SUMAR podrà requerir reunions presencials o actuacions específiques a les seves dependències o a les dels organismes participants, sempre que la naturalesa del servei ho justifiqui.

L'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat dels mitjans tècnics, eines de comunicació, connexió segura i mecanismes de coordinació necessaris per prestar el servei amb continuïtat i seguretat.

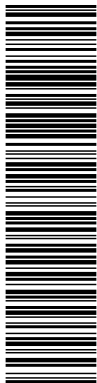
3.9. DOCUMENTACIÓ I LLIURABLES

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada la documentació tècnica i funcional necessària per garantir la correcta explotació, manteniment, evolució i transferibilitat del GESS. Aquesta obligació s'haurà de mantenir durant tota la vigència del contracte i no únicament en la fase final de transició.

Es consideren lliurables mínims del contracte:

- Codi font i components desenvolupats o modificats durant l'execució del contracte.
- Scripts, configuracions, models de dades, paquets interns generats o modificats, proves, manuals i qualsevol altre component desenvolupat o adaptat en execució del contracte.
- Documentació funcional dels mòduls, circuits, processos i funcionalitats desenvolupades o modificades.

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Plec de clàusules: Plec de clàusules	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 225 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: T0EMJ-0Z1TC-5A7TV Data d'emissió: 16 de Juliol de 2026 a las 15:45:01 Pàgina 8 de 15	El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 16/07/2026 15:35	SIGNAT 16/07/2026 15:35



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88760 T0EMJ-0Z1TC-5A7TV E32E7BBD0CE8BFC7CD00E9070F4E5A8E9E16E8D) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat/445>



- Documentació tècnica d'arquitectura, serveis, integracions, bases de dades i dependències.
- Guies de desplegament, configuració, proves i pas a producció.
- Registre d'incidències, actuacions, hores i validacions.
- Informes periòdics de seguiment del servei.
- Inventari de components obsolets o amb risc tecnològic.
- Full de ruta de modernització tecnològica, quan sigui requerit per SUMAR.
- Manuals d'ús o guies breus quan es desenvolupin nous mòduls o funcionalitats que ho requereixin.

La documentació crítica associada a incidències, evolutius, nous mòduls, integracions, desplegaments, proves, configuracions o actuacions de modernització no podrà quedar únicament incorporada com a fitxer adjunt dins de l'eina de gestió de tiquets. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que aquesta documentació estigui disponible en un repositori, espai documental o sistema acordat amb SUMAR, de manera ordenada, consultable i exportable, sens perjudici que els tiquets puguin contenir referències, enllaços o evidències associades.

Tots els desenvolupaments, adaptacions, integracions, components de programari, scripts, configuracions, models de dades i documentació generats en execució del contracte seran titularitat de SUMAR, en els termes establerts als plecs que regeixen la contractació.

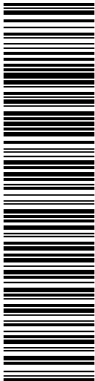
3.10. EINA DE GESTIÓ DE TIQUETS

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una eina de gestió de tiquets que permeti gestionar adequadament les incidències, consultes, peticions, actuacions preventives, evolutius, desplegaments, documentació i tasques de modernització derivades del contracte.

L'empresa adjudicatària podrà utilitzar Jira o una eina equivalent de gestió de tiquets, sempre que permeti registrar, classificar, consultar, justificar i exportar la informació necessària per al seguiment del servei, el control d'hores, la validació de les actuacions, el compliment dels SLA, l'elaboració d'informes periòdics i la transició de sortida.

L'eina haurà de permetre identificar, com a mínim:

- Número de tiquet o identificador únic.
- Tipus d'actuació: correctiu, preventiu, evolutiu, suport, documentació, desplegament, integració o modernització.
- Mòdul, servei, integració o component afectat.
- Prioritat, estat, data de sol·licitud, data de resposta i data de tancament.
- Persona responsable, persona sol·licitant i, si escau, interlocutor/a de SUMAR.
- Hores estimades, hores executades i saldo o consum associat.
- Descripció de l'actuació, comentaris, causa identificada, solució aplicada i resultat obtingut.
- Validació de SUMAR quan correspongui.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98760 T0EMJ-021TC-5A7TV E32E7BBD0CEBEC7CD00E9070F4E5A8E9E16E8D) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



- Relació amb altres tiquets, evolutius, desplegaments o actuacions de modernització.
- Exportació de dades i informes en format reutilitzable.

En cas d'utilitzar Jira, l'adjudicatària haurà de garantir que la configuració dels projectes, fluxos de treball, camps, filtres, informes i permisos permet obtenir, com a mínim, la informació exigida en aquest plec, incloent l'exportació de tiquets i històric d'actuacions en format reutilitzable.

3.11. INDICADORS DE SEGUIMENT DEL SERVEI

Amb independència dels acords de nivell de servei establerts en aquest plec, SUMAR podrà efectuar el seguiment periòdic del servei mitjançant indicadors orientats a mesurar la qualitat, eficiència, evolució i riscos del servei.

Tipus d'indicador	Exemples de seguiment
Operatius	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 d'hores	Hores consumides, disponibles i distribució per correctiu, preventiu, evolutiu, suport, documentació, integracions i modernització.
Qualitat i millora	Errors recurrents, regressions, incidències postdesplegament, proves executades, actuacions preventives i accions de millora.
Evolució funcional i tècnica	Evolutius en curs, nous mòduls, integracions, desplegaments, fases de projecte i estat de desenvolupaments en garantia.
Seguretat	Incidències de seguretat, riscos detectats, accessos, auditoria, dades sensibles, integracions crítiques i mesures correctores.

Els indicadors tindran finalitat de seguiment, control i millora del servei, sens perjudici dels efectes que puguin derivar-se de l'incompliment dels SLA o de les obligacions essencials establertes als plecs.

3.12. TRANSICIÓ DE SORTIDA I TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT

A la finalització del contracte, sigui quina sigui la causa, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar activament amb SUMAR en el procés de transició de sortida, amb l'objectiu de garantir la continuïtat del servei, la preservació del coneixement tècnic i funcional i la correcta transferència del GESS a SUMAR o, si escau, a un nou proveïdor.

Aquesta obligació inclourà, com a mínim, el lliurament actualitzat de la documentació tècnica i funcional del sistema, l'exportació de la informació del sistema de gestió de tiquets, la relació d'actuacions en curs, el detall dels desenvolupaments pendents o en fase de garantia, l'estat de les integracions, la documentació dels desplegaments, configuracions, repositoris, dependències internes, paquets reutilitzables i procediments operatius necessaris per garantir la continuïtat del servei.

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Plec de clàusules: Plec de clàusules	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 225 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: T0EMJ-0Z1TC-5A7TV Data d'emissió: 16 de Juliol de 2026 a las 15:45:01 Pàgina 10 de 15	El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 16/07/2026 15:35	SIGNAT 16/07/2026 15:35



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98760 T0EMJ-0Z1TC-5A7TV E32E7BBDCE8BFC7CD00E9070F4E5A8E9E16E8D) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



En particular, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar, quan sigui requerit per SUMAR:

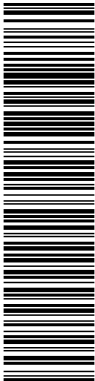
- La transferència dels repositoris de codi i de la documentació associada.
- La documentació de les dependències internes, inclosos els paquets o llibreries compartides del GESS.
- La informació necessària per configurar els processos automatitzats de compilació, validació i desplegament del codi.
- La documentació dels entorns, configuracions, scripts i procediments de desplegament.
- La relació d'incidències obertes, recurrents, crítiques o complexes.
- L'exportació de l'històric de tiquets en format reutilitzable.
- L'estat dels desenvolupaments en curs, evolutius pendents i desenvolupaments en fase de garantia.
- La documentació de les integracions crítiques, incloent, com a mínim, AOC/Via Oberta, HC3, eQualiment, ViDSigner, API REST i altres integracions vigents.
- La relació d'accessos, credencials tècniques, permisos i mecanismes d'autenticació vinculats al servei, així com la seva devolució, revocació o eliminació quan SUMAR ho indiqui.
- Les sessions de transferència de coneixement que SUMAR consideri necessàries sobre arquitectura, mòduls funcionals, integracions, gestió documental, auditoria, interoperabilitat, sincronització amb el sistema anterior, incidències recurrents i actuacions de modernització tecnològica.

L'exportació de la informació del sistema de gestió de tiquets haurà d'incloure, com a mínim, les dades estructurades dels tiquets, comentaris, estats, prioritats, hores imputades, responsables, dates, relacions amb altres actuacions i qualsevol altra informació necessària per garantir la continuïtat del servei.

Quan l'eina de gestió de tiquets no permeti l'exportació completa dels fitxers adjunts o de les evidències documentals associades als tiquets, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar aquesta documentació de manera separada, en el format, estructura i repositori que determini SUMAR, garantint-ne la integritat, traçabilitat i vinculació amb els tiquets corresponents.

SUMAR podrà requerir que la transició de sortida inclogui un període d'acompanyament operatiu en paral·lel, durant el qual l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar amb SUMAR o amb el nou proveïdor en la revisió d'incidències reals, el seguiment de tiquets oberts, la resolució de dubtes tècnics i funcionals i la validació del traspàs efectiu del coneixement.

Les obligacions ordinàries de transició de sortida, incloent el lliurament de documentació actualitzada, codi font, scripts, configuracions, inventaris, històric de tiquets, informació d'actuacions en curs, relació d'accessos i retorn o eliminació de la informació, s'entendran inclosos dins les obligacions pròpies del contracte i no generaran cap cost addicional per a SUMAR.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98760 T0EMJ-021TC-5A7TV E32E7BBD0CE8BEC7CD00F59070F4E5A8E9E16E8D) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



Les actuacions específiques de transferència de coneixement que requereixin dedicació tècnica efectiva, com ara sessions funcionals o tècniques, revisió conjunta de tiquets, suport en paral·lel, validació d'entorns, suport al nou proveïdor o altres actuacions de transició que determini SUMAR, es podran executar amb càrrec a la borsa d'hores del contracte, sempre que hagin estat prèviament requerides amb temps suficient per ser autoritzades per SUMAR i quedin degudament registrades i justificades.

En cap cas l'empresa adjudicatària podrà reclamar imports addicionals per la transició de sortida que no hagin estat prèviament autoritzats per SUMAR o que corresponguin a lliurables, documentació o obligacions de manteniment documental exigides durant l'execució ordinària del contracte.

El risc associat a la transició de sortida no es considera vinculat exclusivament al volum d'hores dedicades al traspàs, sinó a la complexitat tècnica i funcional del GESS, a l'existència de components històrics o en situació d'obsolescència, a les integracions crítiques, al tractament de dades personals sensibles, als desenvolupaments en curs o en fase de garantia i al coneixement tàcit acumulat durant la prestació del servei.

Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada durant tota la vigència del contracte la documentació necessària per facilitar una eventual transferència futura del servei, sense esperar a la fase final del contracte.

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Les incidències i peticions es classificaran segons la seva prioritat i impacte sobre el servei. Els temps següents tenen caràcter mínim, sens perjudici que SUMAR pugui establir prioritats específiques en funció de la criticitat real de cada cas.

Prioritat	Descripció orientativa	Temps màxim de resposta	Temps objectiu de resolució
Crítica	Indisponibilitat general del sistema, afectació greu a dades, seguretat o integracions crítiques, o bloqueig general de l'activitat.	2 hores	8 hores o pla de contingència validat
Alta	Error que afecta funcionalitats essencials, diversos usuaris o processos rellevants sense alternativa operativa adequada.	4 hores	2 dies laborables
Mitjana	Incidència funcional o tècnica amb impacte limitat o amb alternativa operativa temporal.	1 dia laborable	5 dies laborables
Baixa	Consulta, ajust menor, petició sense afectació operativa immediata o tasca planificable.	2 dies laborables	Segons planificació validada per SUMAR

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	ESTAT
Plec de clàusules: Plec de clàusules	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 225 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	SIGNAT 16/07/2026 15:35
ALTRES DADES	SIGNATURES	
Codi per a validació: T0EMJ-021TC-5A7TV Data d'emissió: 16 de Juliol de 2026 a las 15:45:01 Pàgina 12 de 15	El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 16/07/2026 15:35	



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88760 T0EMJ-021TC-5A7TV E32E7BDDCE8BFC7CD00E9070F4E5A8E9E16EBD) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



El temps de resposta s'entén com el termini màxim per a la primera anàlisi, classificació i comunicació inicial sobre la incidència. El temps de resolució podrà veure's condicionat per la complexitat tècnica, dependències amb tercers, necessitat de proves, autoritzacions de desplegament o disponibilitat d'entorns.

La classificació definitiva de la criticitat correspondrà a SUMAR. Quan una incidència depengui de tercers, l'adjudicatària haurà de fer-ne seguiment actiu, documentar les gestions realitzades i mantenir informada SUMAR fins a la seva resolució o estabilització.

Quan una incidència crítica no pugui ser resolta dins el termini objectiu, l'adjudicatària haurà de proposar i executar, amb l'autorització de SUMAR, mesures de contingència o mitigació per reduir l'impacte sobre el servei.

5. RECURSOS TÈCNICS I HUMANS

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans necessaris i del personal qualificat per atendre adequadament les condicions del contracte i complirà la legislació i els convenis vigents que afectin el seu personal.

L'equip assignat al servei haurà de disposar dels coneixements i experiència necessaris per executar tasques de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu, desenvolupament de nous mòduls, administració tècnica, suport funcional, gestió de bases de dades, integracions, proves, desplegaments i documentació.

Per a una adequada execució del servei, es recomana que l'empresa adjudicatària disposi d'un equip tècnic multidisciplinari amb capacitat suficient per donar resposta a les diferents tipologies d'actuacions previstes en aquest plec.

A títol orientatiu, i sense caràcter limitatiu, es considera recomanable que l'equip assignat o disponible per al servei pugui cobrir els àmbits funcionals i tècnics següents:

- Coordinació del servei i interlocució amb SUMAR.
- Anàlisi funcional de requeriments i processos del GESS.
- Desenvolupament .NET o perfil equivalent adequat a l'arquitectura del GESS.
- Gestió i explotació de bases de dades Microsoft SQL Server.
- Tecnologies Microsoft, administració d'entorns i processos de desplegament.
- Suport funcional, gestió d'incidències i seguiment de tiquets.

Així mateix, es recomana que l'empresa adjudicatària disposi de mecanismes interns de substitució o cobertura dels perfils principals en cas d'absència, baixa o indisponibilitat, amb l'objectiu de preservar la continuïtat del servei durant tota la vigència del contracte.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 225 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: T0EMJ-0Z1TC-5A7TV Data d'emissió: 16 de Juliol de 2026 a las 15:45:01 Pàgina 13 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 16/07/2026 15:35	ESTAT SIGNAT 16/07/2026 15:35



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88760 T0EMJ-0Z1TC-5A7TV E32E7BBD0CE8BFC7CD00E59070F4E5A8E9E16EBD) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijanant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



6. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària estarà obligada a prestar el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes en aquest plec i al plec de clàusules administratives reguladores d'aquesta contractació. En particular, estarà obligada a:

- Designar una persona responsable del servei, que serà la interlocutora davant SUMAR.
- Prestar el servei amb diligència, qualitat tècnica, continuïtat i orientació a la resolució efectiva de les necessitats de SUMAR.
- Registrar i documentar totes les actuacions realitzades, incloent hores, estat, resultat i validació quan correspongui.
- No iniciar desenvolupaments evolutius, nous mòduls o canvis rellevants sense autorització prèvia de SUMAR.
- No efectuar canvis en entorns de producció sense la validació o autorització que correspongui segons el procediment establert.
- No incorporar, instal·lar, utilitzar ni desplegar programari, llibreries, components, serveis cloud, eines de tercers o elements subjectes a llicència, subscripció o cost recurrent sense l'autorització prèvia i expressa de SUMAR, incloent tant programari propietari com components de codi obert que puguin generar obligacions, restriccions de reutilització, riscos de seguretat o dependències tècniques rellevants.
- Mantenir actualitzada la documentació tècnica i funcional del sistema i dels desenvolupaments executats.
- Lliurar a SUMAR el codi, scripts, configuracions, documentació i qualsevol altre lliurables generat en execució del contracte.
- Aplicar procediments de qualitat, control de versions, proves i traçabilitat en els desenvolupaments i desplegaments.
- Comunicar de manera immediata qualsevol incidència greu de seguretat, disponibilitat, integritat de dades o continuïtat del servei.
- Guardar reserva i confidencialitat respecte de tota la informació, dades, documents, expedients, configuracions i coneixement als quals tinguï accés.
- Respectar la normativa aplicable en matèria de protecció de dades, seguretat de la informació, propietat intel·lectual i confidencialitat.
- Facilitar la transferència ordenada de coneixement i documentació en cas de finalització del contracte.
- Realitzar preferentment en català la documentació funcional, els informes, les comunicacions ordinàries i la resposta a tiquets, sens perjudici de l'ús de terminologia tècnica o documentació específica en altres idiomes quan sigui necessari.
- Assumir la responsabilitat sobre la qualitat, seguretat, confidencialitat, lliurables, documentació, compliment dels SLA i transferència del coneixement en qualsevol actuació puntual que pugui ser subcontractada, sens perjudici del règim que estableixi el PCAP.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 225 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: T0EMJ-021TC-5A7TV Data d'emissió: 16 de Juliol de 2026 a las 15:45:01 Pàgina 14 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 16/07/2026 15:35	ESTAT SIGNAT 16/07/2026 15:35



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88760 T0EMJ-021TC-5A7TV E32E7BBD0CE8BFC7CD09E9070F4E5A8E9E16E8D) generada con el sistema de validación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijanant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaraccosocial.cat/445>



7. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

Atesa la naturalesa del GESS, la prestació del servei comporta l'accés o possibilitat d'accés a dades personals i informació vinculada a serveis socials, incloent dades d'elevada sensibilitat. L'adjudicatària haurà de complir la normativa nacional i europea aplicable en matèria de protecció de dades personals i seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar, com a mínim, les mesures següents:

- Accés a la informació únicament per part del personal autoritzat i en la mesura necessària per executar el servei.
- Ús de canals segurs d'accés, comunicació i transferència d'informació.
- Manteniment de la confidencialitat sobre dades, expedients, configuracions, credencials, codi i documentació.
- Aplicació de mesures de traçabilitat de les actuacions realitzades sobre el sistema.
- Prohibició d'extreure, copiar o conservar informació fora dels entorns autoritzats per SUMAR, llevat d'autorització expressa.
- Comunicació immediata a SUMAR de qualsevol incident de seguretat, accés indegut, pèrdua, alteració o indisponibilitat de dades.
- Separació adequada d'entorns de desenvolupament, proves i producció, quan sigui aplicable.
- Eliminació o retorn de la informació a la finalització del contracte, d'acord amb les instruccions de SUMAR.

En cas d'incident de seguretat, l'adjudicatària haurà de facilitar a SUMAR, tan aviat com sigui possible, la informació mínima disponible sobre la descripció de l'incident, data i hora de detecció, sistemes o mòduls afectats, dades potencialment afectades, mesures de contenció aplicades i proposta d'accions correctores.

Les obligacions relatives a protecció de dades i seguretat de la informació tindran el caràcter d'obligació essencial d'execució del contracte.

8. SEGURETAT I RISCOS LABORALS

La prestació del servei es realitzarà principalment en modalitat remota i, amb caràcter general, no requerirà la presència habitual de personal de l'adjudicatària a les instal·lacions de SUMAR.

En cas que, de manera puntual, sigui necessària la presència de personal de l'adjudicatària en dependències de SUMAR o dels organismes participants, l'empresa haurà de complir la normativa aplicable en matèria de prevenció de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials, així com aportar la documentació que SUMAR pugui requerir abans de l'inici de l'actuació presencial.

El personal destinat a la prestació del servei haurà de disposar de la formació, informació i mitjans necessaris per desenvolupar les seves funcions amb seguretat.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 225 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: T0EMJ-0Z1TC-5A7TV Data d'emissió: 16 de Juliol de 2026 a las 15:45:01 Pàgina 15 de 15	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- DIEGO BUSCIGLIO. Signat 16/07/2026 15:35
	ESTAT SIGNAT 16/07/2026 15:35



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98760 T0EMJ-0Z1TC-5A7TV E32E7BBD0CE8BFC7CD00E9070F4E5A8E9E16E8D) 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>



9. CONDICIONS ESSENCIALS D'EXECUCIÓ

Es consideren condicions essencials d'execució totes aquelles obligacions del Plec de Prescripcions Tècniques i del Plec de Clàusules Administratives Particulars relatives a la bona execució tècnica del servei i, en particular, les següents:

- Compliment dels acords de nivell de servei establerts per a la resposta i resolució d'incidències.
- Continuitat operativa del GESS i actuació diligent davant incidències crítiques.
- Registre, documentació i traçabilitat de totes les actuacions realitzades.
- Compliment de les obligacions en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.
- Manteniment de la confidencialitat sobre la informació, dades, codi, documentació i configuracions del sistema.
- Lliurament i actualització de la documentació tècnica i funcional del GESS.
- Lliurament a SUMAR del codi font, components, scripts, configuracions i altres resultats generats en execució del contracte.
- Execució del manteniment preventiu i comunicació dels riscos tècnics detectats.
- Aplicació d'una metodologia estructurada en els desenvolupaments evolutius, nous mòduls i integracions.
- Compliment dels criteris de governança tecnològica establerts per SUMAR, inclosa la prohibició d'incorporar noves tecnologies, components, serveis externs o programari subjecte a llicència, cost recurrent o condicions d'ús específiques sense autorització prèvia.
- Impuls de les actuacions de modernització tecnològica i reducció progressiva de components obsolets que siguin prioritzades per SUMAR.
- Manteniment d'un repositori documental ordenat, consultable i exportable per a la documentació crítica del servei.
- Facilitació de la transferència ordenada del coneixement i dels lliurables en cas de finalització del contracte, incloent exportació de tiquets, evidències documentals, repositoris, dependències, configuracions i accessos.
- Comunicació immediata i documentada dels incidents de seguretat o de continuïtat del servei.

L'incompliment d'aquestes condicions podrà donar lloc a les conseqüències previstes en el plec de clàusules administratives particulars i en la normativa aplicable.