Ajuntament de Sabadell

CODI DE VERIFICACIÓ	2I0Z 1P1A 440M 2N5O 0F39				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2026/58	DOCUMENT NÚM.	TIC1AI01OC	DATA	09-10-2026
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Adquisició d'una eina de govern de la col·laboració dins de l'entorn Microsoft 365 i els serveis de suport i manteniment associats				

Plec de clàusules tècniques per a l'adquisició d'una eina de govern de la col·laboració dins de l'entorn Microsoft 365 i els serveis de suport i manteniment associats

1. Antecedents

Des de l'any 2023, l'Ajuntament de Sabadell disposa de llicències de Microsoft Office 365, per tal d'evolucionar les tradicionals eines ofimàtiques a l'entorn ofimàtic i col·laboratiu que ofereix l'Office 365.

El desplegament d'aquest entorn col·laboratiu s'ha fet de forma progressiva, ampliant el número de llicències en cada anualitat. Aquest pla de desplegament finalitzarà durant l'any 2027, dotant a tot el personal de la corresponent llicència de Microsoft Office 365 amb accés a les seves eines col·laboratives, incloent el Teams.

L'ús generalitzat del Teams per part dels empleats municipals transforma el directori actiu de Microsoft d'una estructura relativament estable, basada principalment en usuaris i grups corporatius, en un entorn molt més dinàmic i complex. Cada equip creat, cada membre afegit, cada convidat extern incorporat i cada canvi de permisos genera noves dependències que s'han de controlar i mantenir.

Això obliga el personal de TI a dedicar més temps a tasques de governança, revisió d'accessos, gestió de grups i supervisió de la seguretat. A més, resulta més difícil garantir que cada persona usuària disposi únicament dels permisos que necessita, detectar accessos innecessaris o eliminar correctament els privilegis quan una persona canvia de funció o abandona l'organització.

Per aquest motiu, a mesura que l'organització fa un ús més intensiu de Teams, esdevé imprescindible establir polítiques de control, processos d'aprovació i eines d'automatització que ajudin a mantenir el directori ordenat, segur i fàcil d'administrar. Sense aquestes mesures, el creixement continu de grups, equips i permisos pot acabar incrementant el risc d'errors administratius, accessos indeguts i problemes de compliment normatiu.

2. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és l'adquisició d'una eina de govern de la col·laboració dins de l'entorn Microsoft 365, integrada amb Microsoft Teams i SharePoint per agilitzar la creació i gestió d'espais de treball mitjançant una gestió governada, segura i estructurada.

També forma part de l'objecte la contractació del servei d'instal·lació, configuració i desplegament de la solució, i el servei de suport i manteniment associat, que garanteixi el correcte funcionament de la solució al llarg del temps i permeti abordar millores puntuals derivades de l'ús.

L'eina contractada ha d'incloure els següents components o funcionalitats:

- Llicència d'ús sense límit d'usuaris.
- La instal·lació i implantació de l'eina.
- La formació sobre el funcionament i el suport necessari per al desplegament de l'eina.
- El manteniment i les actualitzacions del producte durant 3 anys.

3. Termini

El termini del contracte serà per un període de tres anys, amb data d'inici 1 d'abril de 2027 o des de l'endemà de la formalització del contracte, si aquesta fos posterior.

Els terminis parcials per a la implantació del sistema a l'Ajuntament són els següents:

1. Fase 0. Signatura del contracte.

2. 1a. Fase: Conceptualització (30 dies): Anàlisi de les necessitats i processos de negoci de l'Ajuntament per definir les plantilles indicades al plec de clàusules tècniques i com s'ajusten a les necessitats actuals.

3. 2a. Fase: Implantació (60 dies): Instal·lació i configuració de la solució d'acord amb l'establert a la fase 1.

4. 3a. Fase: Adopció (60 dies): Accions de comunicació i formació per garantir l'adopció de la nova eina per part de les persones usuàries de l'Ajuntament.

4. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'ús de l'aplicació es de tot l'Ajuntament de Sabadell.

5. Requeriments de funcionament i especificacions tècniques

L'eina ha d'estar implementada sobre la plataforma SharePoint i integrada amb Microsoft Teams. Ha de disposar d'un panell de gestió centralitzat per a usuaris i administradors.

CODI DE VERIFICACIÓ	2I0Z 1P1A 440M 2N5O 0F39				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2026/58	DOCUMENT NÚM.	TIC1AI01OC	DATA	09-10-2026
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Adquisició d'una eina de govern de la col·laboració dins de l'entorn Microsoft 365 i els serveis de suport i manteniment associats				

Els usuaris disposaran d'una icona per identificar l'eina dins el seu entorn ancorada directament a la barra de Teams.

L'eina permetrà gestionar diferents tipus d'espais col·laboratius (plantilles) definits i estructurats prèviament que seran almenys els següents:

- **Espai de coneixement:** Dissenyat per facilitar el treball col·laboratiu tant dins d'un equip o servei com entre diferents serveis de l'organització. Inclou Equip de Teams + SharePoint i ha d'estar disponible únicament per a usuaris interns.
- **Gestió de projectes:** Dissenyat perquè els membres d'un projecte puguin col·laborar de forma àgil amb el seu equip intern o extern. Inclou Equip de Teams + SharePoint i ha d'estar disponible per a personal intern i persones col·laboradores externes.
- **Repositori documental:** Dissenyat per treballar conjuntament documents amb personal col·laborador intern i extern, sense necessitat de xatejar. Ha d'incloure només SharePoint i ha d'estar disponible per a personal intern i persones col·laboradores externes.
- **Col·laboració general:** Dissenyat per a col·laboracions ràpides o necessitats puntuals. Ha d'incloure només Teams i ha d'estar disponible per a personal intern de l'organització.

A continuació es recullen les condicions funcionals comunes que s'apliquen a tot el personal usuari de l'eina (intern i extern), independentment del tipus d'espai col·laboratiu o rol assignat. Són regles base que defineixen com s'accedeix, què es pot veure, quines accions estan disponibles i com es comporta la plataforma en termes de permisos i visibilitat:

- Tot el personal usuari que és membre del domini de l'Ajuntament, ha de tenir accés a l'eina.
- Tot el personal usuari que és membre del domini de l'Ajuntament podrà crear un espai de col·laboració d'acord amb les plantilles que s'hauran definit. La persona usuària que crea un espai col·laboratiu formarà part dels membres de

l'equip, podrà xatejar, pujar documents i, en definitiva, col·laborar amb tota l'organització.

- Només una persona usuària amb permís de "propietari de l'equip" podrà crear qualsevol canal nou dins de l'equip, així com afegir/eliminar altres membres de l'equip. Aquest tipus d'usuari també podrà realitzar altres accions específiques sobre els espais que es detallen en aquest document.
- Han d'existir persones usuàries externes, les quals no pertanyen a l'Ajuntament. La icona de l'eina estarà disponible per als externs que hagin de treballar en conjunt en algun dels espais col·laboratius definits.
- Els externs només veuen els espais col·laboratius en els quals estan registrats com a membre. Tindran accés als espais, als equips, als documents del canal i als xats.

L'eina ha de permetre la creació i gestió de rols d'usuaris, cadascun amb nivells d'accés, accions disponibles i responsabilitats específiques dins de l'entorn col·laboratiu. Aquesta diferenciació ha de permetre garantir un ús ordenat, segur i eficient dels espais, alineat amb el model de governança definit.

Des de la creació i gestió d'espais, fins a l'administració de permisos o la supervisió d'activitats, cada rol compleix una funció clau en el cicle de vida de la col·laboració digital. Com a mínim, existiran aquests tipus de rols:

- **Administrador**: Persona usuària amb rol tècnic i funcional sobre tota la plataforma. Accedeix a tots els espais, consulta el registre d'activitats i gestiona la solució a nivell global. No ha d'aparèixer com a membre dels espais, però ha de tenir visibilitat total.
- **Gerent**: Persona usuària que té permisos administratius relacionats amb la presa de decisions funcionals. Per exemple, la sol·licitud d'aprovació d'un nou espai de col·laboració.
- **Creador**: inicia la sol·licitud de creació d'un nou espai de col·laboració. Només pot pertànyer a aquest rol el personal intern de l'Ajuntament. Ha de poder arxivar espais, afegir/eliminar membres i crear llistes i biblioteques a SharePoint.
- **Propietari**: personal intern de l'Ajuntament que forma part de l'espai amb permisos de gestió similars al creador. Ha de poder arxivar espais, afegir/eliminar membres i administrar contingut a SharePoint.
- **Membre**: personal intern o extern que participa activament a un espai. Podrà crear/modificar documents, utilitzar Teams i SharePoint. No té permisos de gestió.

CODI DE VERIFICACIÓ	2I0Z 1P1A 440M 2N5O 0F39				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2026/58	DOCUMENT NÚM.	TIC1AI01OC	DATA	09-10-2026
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Adquisició d'una eina de govern de la col·laboració dins de l'entorn Microsoft 365 i els serveis de suport i manteniment associats				

- **Visitant**: personal intern o extern amb accés limitat a l' espai en mode consulta. Podrà visualitzar documents a SharePoint però no podrà editar ni col·laborar activament.

En accedir a l'eina, la persona usuària ha de disposar d'una interfície que mostri totes les funcionalitats disponibles segons el seu rol. Aquesta interfície ha de mostrar-se de manera clara i ordenada, permetent accedir ràpidament a la informació rellevant, executar accions sobre els espais i mantenir-se informada sobre l'estat de les seves sol·licituds i entorns col·laboratius. La pantalla inicial ha de mostrar tots els espais col·laboratius en els quals participa la persona usuària, ja sigui com a propietari, membre o creador.

Les persones amb rol de creador o propietari tindran disponibles accions orientades a l'administració directa de l'espai. Permeten controlar la seva composició, vigència i estat operatiu, assegurant que cada entorn es mantingui alineat amb el seu propòsit i amb les bones pràctiques definides pel model de governança. Aquestes accions o funcionalitats han d'estar dissenyades per facilitar la gestió del cicle de vida de cada espai (creació, caducitat i arxiu), mantenint l'ordre, la traçabilitat i l'alineació amb les bones pràctiques definides per l'Ajuntament.

La creació de nous espais de col·laboració ha d'estar subjecta a un flux d'aprovació, de manera que les persones amb rol de creador puguin fer sol·licituds de creació d'espais triant els diferents tipus de plantilles definides, sol·licituds que hauran de passar per un procés de validació per part de l'equip tècnic, encarregat de validar la creació de l'espai. Un cop s'aprova i es registra un nou espai col·laboratiu, implicarà la creació automàtica d'un equip a Microsoft Teams i un lloc de Sharepoint d'acord amb la plantilla seleccionada per a la creació de l'espai.

Els usuaris amb rol de Creador o Propietari podran arxivar aquells espais que ja no requereixin activitat, bé perquè el projecte ha finalitzat o perquè s'ha assolit l'objectiu principal de l'espai. L'arxivat implica que l'espai passa a estar en mode lectura per a

tots els membres inclòs l'espai Sharepoint si en disposa. Únicament els administrador podran des arxivar un espai.

6. Manteniment i suport

L'empresa adjudicatària haurà de prestar els següents serveis per garantir el correcte funcionament de l'eina:

6.1. Manteniment del software

6.1.1. Manteniment adaptatiu

Inclou noves versions, com a conseqüència de la modificació dels programes i mòduls adquirits, per adaptar-los a modificacions legislatives o tecnològiques.

6.1.2. Manteniment evolutiu

Incorporació de millores dins l'àmbit funcional i d'usabilitat, ja sigui per iniciativa del fabricant o per suggeriments dels propis usuaris, sempre i quan siguin d'aplicació general.

6.1.3. Manteniment correctiu

Correcció d'errades que impedeixin el correcte funcionament de l'aplicació.

6.2. Suport

L'empresa adjudicatària establirà un sistema multicanal per atendre les incidències i consultes:

- Telèfon d'atenció al client (sense tarificació especial)
- Correu electrònic general de l'empresa i tècnic assignat

7. Condicions d'execució

7.1. Condicions generals

- L'horari d'atenció per part dels tècnics de l'empresa serà suficientment ampli per donar resposta a les possibles necessitats de l'Ajuntament.
- Les actuacions que suposin una aturada dels serveis, sempre que no siguin extremadament urgents, s'efectuaran en horaris de menys activitat a l'Ajuntament.
- No s'acceptarà cap revisió de preus durant la vigència del contracte.

7.2. Temps de resposta i resolució

El temps de primera resposta es realitzarà de manera immediata dins de l'horari d'atenció indicat.

La resolució d'incidències originades única i exclusivament pel programari, es realitzarà en funció de la gravetat de l'error:

- Errors lleus: aquells que NO impedeixen el funcionament substancial del sistema, es resoldran en un temps màxim de 8 dies laborables.
- Errors greus: aquells que impedeixen el funcionament del sistema, es resoldran en un temps màxim de 3 dies laborables des de la recepció de la incidència.

8. Documentació a lliurar

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar la següent documentació.

- Manual d'usuari de l'eina (usuari final i Administrador).
- Documentació de desplegament i configuració.

9. Protecció de dades de caràcter personal

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personal i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de dades personals per a la prestació del servei.

Això és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus i seves empleats/des i pels seus/es col·laboradors/es.

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal es deriva de la funcionalitat de l'aplicació recollida a l'objecte del contracte.

Per tant, per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte del contracte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, les categories de dades personals que es descriuen a continuació:

- **Identificatives:** nom i cognoms, adreça electrònica.