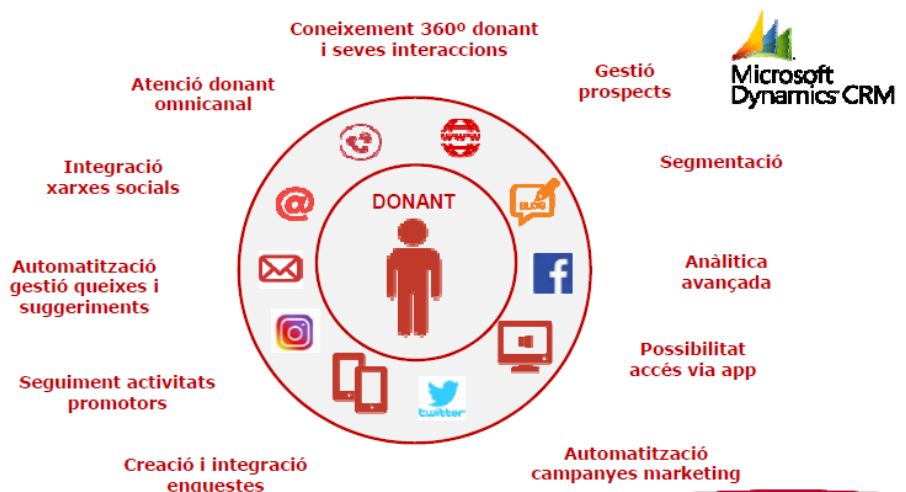


Contractació dels Serveis de manteniment del CRM Microsoft Dynamics 365 i Click Dimensions per al Banc de Sang i Teixits

1. Introducció

Dins del marc del projecte, Nou model de relació amb els donant de Sang, el Banc de Sang i Teixits (BST) posa en marxa un projecte d'implantació de la eina CRM Microsoft Dynamics.

El CRM permet gestionar totes les relacions amb els donants amb una visió global dins un entorn intuïtiu integrant diferents processos en una única solució connectada per a ser més eficients.



A finals del 2018 es posa en marxa la fase 1 d'Atenció al donant on inclou:

- Mestre de donants
- Gestió de casos
- Gestió de consultes
- Agraïments i queixes
- Registre d'activitats

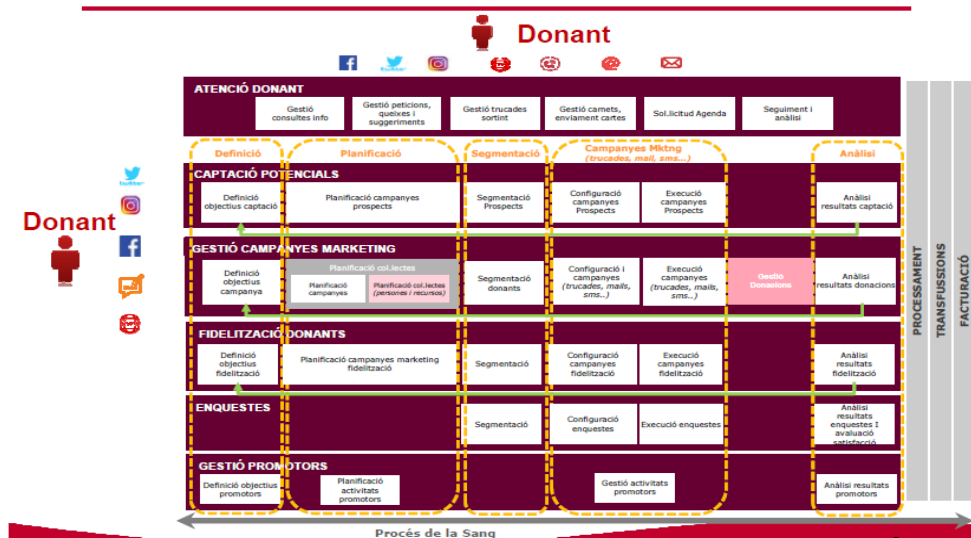
A un nivell més detallat de l'aplicació (fase 1):

- Contactes
- Comptes
- Extraccions
- Restriccions
- Casos
- Atenció llet
- Recollida llet
- Registre activitats
- Vistes personalitzades
- Cerques avançades

A finals del 2019 es posa en marxa la Fase 2:

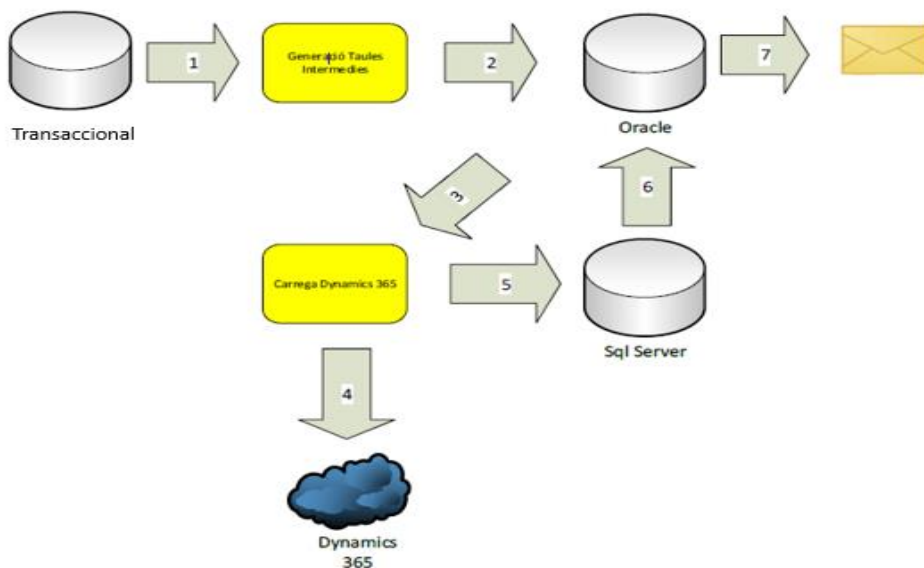
- Gestió de l'Atenció al Donant
- Gestió de potencials
- Gestió de Col·lectes / Campanyes
- Gestió de promoció
- Gestió de fidelització
- Integracions amb el data BST i empreses externes per enviar mails, SMS i cartes.
- Click dimensions, enviament mails i SMS

Abast del projecte CRM de BST



A finals del 2020 es posa en marxa el projecte del procés de convocatòries amb journeis, utilitzant els canals SMS, mail, trucada i whatsapp, tots aquests integrats amb solucions tercers. La selecció de donants es processa fora del CRM i s'envia per integració per tal d'activar els journey corresponent de comunicació.

A continuació es mostra el model d'integració actual:



Com es pot observar en la il·lustració, hi ha una integració diària de les dades que es recullen en el sistema d'informació transaccional i que són objecte de ser tractades en el CRM:

- Extracció de dades del sistema transaccional
- Creació de taules intermèdies a partir de les dades extretes i dels errors a la taula SQL.
- Recull de les dades de les taules intermèdies i preparació de les taules intermèdies
- Càrrega a Dynamics 365
- Generació taula errors del procés de càrrega
- Les dades d'error es recullen per a la generació del correu d'avis
- Enviament correu

La migració de dades inicial, es considera ja realitzada.

2. Objectiu

L'objectiu d'aquest plec és la contractació del **servei de manteniment** del CRM Microsoft Dynamics i Click Dimensions, a partir d'ara CRM, en el abast funcional ja detallat prèviament.

Es requereix un suport presencial mínim d'un consultor funcional 3 dies a la setmana i un consultor tècnic podrà donar suport tant presencial com a remot, 1,5 dies a la setmana.

La prestació del servei de suport ha de cobrir tant la part Tecnològica, com la part Funcional, es a dir, suport operacional i peticions / millores, degut a que considerem el CRM con un sistema crític per el impacte que te amb el donants. A continuació, es detalla acuradament els objectius que persegueix i ha d'assolir aquest servei:

2.1 Suport Tecnològic

- Recepció, Tractament, Resolució i si s'escau Escalat de les incidències reportades o detectades per part de l'equip de Sistemes del BST o derivades de la pròpia revisió/monitorització dels diferents entorns existents.
- Recepció, Tractament, Execució de les peticions puntuals, reportades per part de l'equip de Sistemes del BST. Queden excloses les peticions que pel seu volum o gran abast, siguin considerades com un projecte a part (la decisió serà consensuada per ambdues parts).
- Registre, control, seguiment i reporting de totes les incidències i peticions que es portin a terme.
- Gestió i coordinació dels tècnics que formin part de l'equip de treball, presencial o remot.
- Revisió i monitorització diària dels sistema CRM del BST per tal de detectar-ne incidències o problemes potencials. Sempre el proveïdor tindrà que actuar de forma proactiva per tal de posar en marxa la solució. Aquesta monitorització implica una revisió diària operacional, es a dir, que el sistema estigui aixecat així com una monitorització diària de que els enviament de cartes, mails, sms (qualsevol comunicació) s'està realitzant correctament.
- Manteniment de la documentació que hi pugui haver associada al servei de Suport de CRM del BST.
- Manteniment i monitoratge diari de totes les interfases incloses en el sistema DATA BST - CRM. És imprescindible poder detectar els problemes tècnics que es puguin generar al voltant de les interfases entre els sistemes externs i el CRM del BST.
- Desenvolupament integracions

Nota: Es requereix com a mínim 1,5 dies de suport tècnic a la setmana. Si escau, per una necessitat del projecte i previ acord amb el BST, es pondran traspasar hores convertides d'altres perfils.

2.2 Suport Funcional

- Recepció, Tractament, Resolució i si s'escau Escalat de les incidències reportades o detectades per part de l'equip funcional del BST o derivades de la pròpia revisió/monitorització dels diferents entorns existents.
- Recepció, Tractament, Execució de les peticions puntuals, reportades per part de l'equip funcional del BST. Queden excloses les peticions que pel seu volum o gran abast, siguin considerades com un projecte a part (la decisió serà consensuada per ambdues parts).
- Registre, control, seguiment i reporting de totes les incidències i peticions que es portin a terme.
- Gestió i coordinació dels consultors que formin part de l'equip de treball, presencial o remot.
- Revisió i monitorització dels sistema CRM del BST per tal de detectar-ne incidències o problemes potencials.
- Revisió diària del correcte funcionament de totes les interfases gestionades a través del sistema d'Integració. És necessària la monitorització, l'anàlisi dels errors i l'ajuda per poder corregir els errors de les mateixes.
- Manteniment de la documentació que hi pugui haver associada al servei de Suport de CRM del BST.

- Gestió de possibles sessions de formació a usuaris finals amb tal de poder millorar el coneixement funcional dels usuaris i així reduir el nombre d'incidències que es generin en el sistema.

Nota: Es requereix com a mínim 3 dies de suport tècnic presencial a la setmana.

3. Organització del servei i pla operatiu

En termes generals el servei a prestar correspon a les següents àrees:

- Gestió del SERVEI: planificació i control econòmic, informes de seguiment, indicadors i nivells de servei. Controla els riscos i assegura els recursos necessaris per garantir el manteniment i evolució dels sistema d'Informació CRM.
- Gestió de la QUALITAT: estableix mecanismes de control per al seguiment dels indicadors de qualitat i del compliment dels procediments i metodologia de la Gestió Operativa, així com plans de millora per tal d'ajudar al BST.
- Gestió OPERATIVA: conjunt de tasques enfocades a donar resposta a l'operativa diària associada a la prestació de servei. Es divideix en:
 - Gestió operativa DIÀRIA o RECURRENT: corresponent a activitats del dia a dia que s'executen amb la finalitat de garantir la disponibilitat, continuïtat i correcte funcionament de les aplicacions, així com de totes les aplicacions i sistemes que es desenvolupin durant la vigència del contracte i passin a manteniment. Dins de la gestió d'operativa contínua s'inclouen:
 1. Suport a les funcionalitats implementades
 2. Manteniment Correctiu
 3. Manteniment Evolutiu
 4. Manteniment Perfectiu
 5. Suport Tècnic (dels sistemes descrits)
 6. Control operacional, sistema en funcionament
 7. Control d'enviament de comunicacions a donants així com integracions.
 - Gestió operativa SOTA PETICIÓ: corresponent a peticions puntuals sobre tasques o activitats addicionals que poden ser fins i tot evolutius menors, suport en noves funcionalitats o iniciatives.

3.2 Procediment de l'operativa recurrent o diària

Totes les peticions (suport, correctiu, evolutiu) tindran com a canal preferent d'entrada l'eina de ticketing del BST, anomenada OTRS..

Totes les sol·licituds o peticions, una vegada registrades, estaran subjectes a uns SLA's (descrits en un punt posterior d'aquest plec).

Caldrà fixar un mecanisme que actuï com a punt únic de suport, on els responsables del BST, adreçaran totes les incidències detectades i peticions. De la mateixa manera, caldrà recollir, reportar i controlar les incidències detectades pel propi equip de tècnics/consultors que monitoritzin els sistema CRM del BST. L'objectiu és poder-ne fer un seguiment acurat i exhaustiu al llarg del temps de les incidències i peticions que s'hagin pogut produir sobre els sistema CRM.

El procediment ha de ser similar al proposat a continuació:

1. Els usuaris del BST enviaran un mail o trucada al Suport BST, i aquesta acció crearà automàticament un ticket a la eina OTRS.
2. L'empresa licitadora prioritzarà i gestionarà la resolució de la sol·licitud depenent de la gravetat (sempre subjecta als SLA's plantejats), utilitzant la eina OTRS del BST.
3. L'empresa licitadora serà la responsable de gestionar la qualitat del servei en documentació, comunicació i impacte en l'usuari.

3.3 Manteniment correctiu

Aquest servei ha de focalitzar-se en la resolució d'incidències sobre el sistema CRM que BST té en productiu. Les incidències corresponen a qualsevol problema funcional o tècnic que impedeixi el normal funcionament de qualsevol procés de negoci implementat en el sistema CRM.

L'empresa responsable del servei de manteniment haurà de solucionar o restablir el problema perquè pugui realitzar-se el procés de negoci de forma habitual, o en cas de no poder restablir-se, haurà de proporcionar un procediment alternatiu.

Dins d'aquest manteniment correctiu, ha de quedar inclòs el suport a aquelles incidències que es provoquin per l'entrada equivocada d'informació en el sistema per part dels usuaris de BST.

Haurà d'incloure dins del cicle del servei: la recepció i registre de la incidència, anàlisi de l'error i anàlisi de la seva solució, implementació de la correcció, realització de proves, coordinació i ajuda de la posada en productiu, així com tota la documentació i comunicació associada a la incidència.

3.4 Manteniment evolutiu

El Manteniment Evolutiu, també ha de quedar recollit dins d'aquest contracte. Es considerarà com a manteniment evolutiu un nou desenvolupament, o un canvi en configuració amb impacte reduït en sistemes processos o funcionalitats i que poden representar esforços limitats.

Dins del manteniment evolutiu, s'ha d'incloure aquelles incidències o necessitats l'origen de les quals és un canvi legal o normatiu, o també per una decisió de gestió interna del BST.

S'establirà de mutu acord amb l'empresa licitadora la inclusió d'aquest evolutiu dins del circuit estàndard de manteniment, sempre que no superi les 20 hores de valoració d'esforç. Per sobre d'aquesta valoració, les dues parts establiran de mutu acord la consideració com a projecte.

El registre de les peticions d'evolutius, també es farà amb la eina de ticketing OTRS del BST.

3.5 Manteniment perfectiu

El manteniment perfectiu ha d'estar recollit en aquest servei, i ha de tenir com a objectiu realitzar millores als sistema CRM del BST. Aquestes millores poden ser tant a nivell de funcionalitat com de sistemes. La idea és poder comptar amb propostes, per part del proveïdor de serveis com del propi BST, dins d'un cicle de millora contínua i que BST haurà de decidir si executar aquestes millores i el com dur-les a terme.

Inclòs, dins dels informes de seguiment del servei elaborats pel proveïdor, haurà d'incloure's un capítol on es descrigui la relació de punts de millora proposats per part de l'equip de suport.

4. Organització del equip operatiu de treball

En el servei de suport del CRM es poden concretar varis perfils de treball ben diferenciats entre sí. A continuació es detalla aquests perfils i les funcions associades a cadascun d'ells:

4.1 Responsable del Servei

Persona responsables del servei, encarregades de vetllar pel correcte funcionament de tots i cadascun dels aspectes que engloba el servei.

Les seves funcions principals són:

- Gestió dels possibles canvis d'abast del servei.
- Gestió econòmica del servei.
- Seguiment de qualitat del servei.
- Responsable de la correcte prestació del servei de suport CRM.
- Interlocutor principal amb el Departament d'Informàtica del BST.
- Responsable del seguiment i de confeccionar/revisar els informes mensuals que donin una visió clara de l'estat i evolució del servei. Aquest informe ha d'enumerar el nombre d'incidències i procediments nous amb visió setmanal de verificació diària de determinats processos:
 - Log de totes les integracions del DHW al CRM
 - Processos llet
 - Tots els journeys
 - Enquestes
 - Tots els WS(amb la web del BST)
 - Enviament d'analítiques
 - Derivació de casos
 - Incidències relacionades amb Microsoft
- El Responsable de servei ha de garantir la resolució d'incidències derivades de Microsoft (MS), així com tenir establert un circuit intern d'alta d'incidències i seguiment de les mateixes. Si escau, el responsable haurà d'escalar i contactar amb MS per incrementar el nivell de severitat.
- Garantir que s'assoleixen els Acords de Nivell de Servei fixats.
 - Previsió de riscos, avisant de qualsevol problema potencial que pugui detectar, per tal de corregir-lo abans de que sigui efectiu.

4.2 Consultor Funcional

Consultor encarregat de vetllar pel correcte funcionament de tots els sistema a nivell funcional. Aquestes tasques les haurà de realitzar de forma presencial al BST com a mínim 3 dies per setmana el primer any.

Les seves funcions principals són:

- Solucionar les incidències funcionals que s'identifiquin en el sistema.
- Donar suport als usuaris del BST, en la resolució de dubtes d'ús del sistema.
- Realitzar sessions de formació als usuaris en l'ús de la funcionalitat implementada en el sistema.
- Identificar i proposar punts de millora en el sistema.
- Realitzar, si s'estima oportú, petits evolutius.
- Formacions puntuals per poder reforçar el coneixement funcional sobre CRM, per part dels usuaris del BST.
- Escalar al grup de professionals de la pròpia empresa, els problemes tècnics que superin a l'equip de treball habitual, per garantir-ne una àgil resolució.
- Vetllar per la correctesa de la documentació del servei i gestionar la confecció de documents que es trobin a faltar. En el cas que es cregui oportú, ajudar en la pròpia generació de la documentació.
- Desenvolupar petits evolutius
- Realitzar panells en Power BI

NOTA: El proveïdor proporcionarà especialistes en cadascuna de les àrees que engloben els sistemes CRM del BST: Click dimensions, Dynamics 365 Customer engagement, Dynamics 365 Customer service, Dynamics 365 Sales.

4.3 Consultor Tècnic

Tècnic encarregat de vetllar per l'estabilitat del sistema CRM del BST. Detectar-ne possibles problemes i dur a terme les tasques correctives necessàries. Aquestes tasques les podrà realitzar el equip de forma remota (com a mínim 1,5 dies a la setmana), coordinat amb el consultor funcional, fora que ho sol·liciti expressament el BST, per fer-les en la oficina central FDJ.

Les seves funcions principals són:

- Revisió diària de l'estat de tot el CRM. Revisió de logs, alertes, etc.
- Revisió constant del sistema de monitorització per detectar qualsevol anomalia.
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions que es puguin produir sobre els sistema.
- Mantenir la documentació tècnica que hi pugui haver associada als diferents entorns correctament actualitzada i validada.
- Monitorització i revisió del sistema de missatgeria per detectar possibles problemes en els traspassos d'informació i dur a terme les accions correctives necessàries o l'escalat que pertoqui en funció del cas.
- Desenvolupament d'integracions o petits evolutius

En resum, portar a terme totes les tasques que facin referència a la monitorització, resolució d'incidències i actualitzacions necessàries sobre els diferents sistemes associats al CRM del BST per mantenir-los operatius i optimitzats, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.

4.5 Dinàmica del equip de treball

L'equip de treball tindrà una experiència mínima en serveis similars i segons el establert en els perfils.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació continua del personal que portin a terme la prestació del servei. Per tal d'estar preparats per donar suport a noves versions i actualitzacions dels sistema CRM del BST.

El proveïdor haurà de proporcionar un responsable de servei per la part funcional i una altre per la part tècnica. Aquest responsables serà els interlocutors principals amb els responsables TIC del BST.

NOTA: El BST podrà exigir en qualsevol moment durant la prestació del servei, la substitució del personal que a criteri dels responsables del BST, no presenti una adequada capacitat professional o correcció per desenvolupar les funcions que li corresponen. També en el cas d'incomplir de forma expressa o voluntària qualsevol normativa interna o legal.

4.6 Horari de servei

L'horari de servei, es defineix els dies laborables de dilluns a divendres de 8:00h a 17:00h, els 12 mesos del any. No obstant el proveïdor haurà de garantir d'inici que te establerta la capacitat de poder operar en modalitat 24x7x365 per si més endavant el BST requereix ampliar la cobertura del servei.

4.6.1 Servei de Guardia

El present plec, no contempla un servei de guàrdia com a tal, per cobrir necessitats fora de l'horari de servei. No obstant, sobre les incidències crítiques que afectin clarament a l'activitat del BST, caldrà aplicar les mesures correctives necessàries, encara que s'estenguin més enllà de l'horari habitual de servei, de cara a minimitzar l'impacte de no disponibilitat dels sistemes durant l'horari laboral habitual.

En el cas de produir-se una incidència crítica fora del horari de servei, es requereix el suport del equip de manteniment i aquesta dedicació extraordinària i puntual, quedarà regularitzada en hores, durant el mes en curs o el proper segons s'acordi amb el BST.

5. Certificacions

Per poder prestar el servei, l'empresa contractista haurà de demostrar les competències que disposa amb Microsoft així com certificacions, ISO, etc.

6. Definició de criticitats associades al servei

La criticitat de les incidències, la marcarà en primera instància el responsable del BST que la reporti o l'equip de monitorització que la detecti.

S'estableixen tres nivells diferents de criticitat, que es detallen a continuació:

- Alta
 - Temps de resposta màxim 4 hores

- Temps de resolució màxim 8 hores
- Mitjana
 - Temps de resposta màxim 8 hores
 - Temps de resolució màxim 16 hores
- Baixa
 - Segons planificació de tasques i priorització de les mateixes, de manera consensuada amb els responsables del BST.

Pel que fa a les peticions o canvis tindran una criticitat Baixa com a norma general.

En qualsevol cas, la criticitat d'una determinada incidència o petició, podrà ser variada pels responsables del BST, perquè les circumstàncies així ho requereixin.

6.1 Acords de Nivell de Servei (ANSs)

Per tal de fer un seguiment del nivell d'acompliment del servei, es proposa la definició dels següents paràmetres de control del servei. El nombre de paràmetres poden variar afegint de manera consensuada entre el BST i el contractista els que es cregui adequats per realitzar un seguiment encara més acurat.

6.1.1 Relació d'indicadors de temps de resposta i resolució d'incidències

Criticitat	Temps de	% Compliment	Temps de	% Compliment
	Resposta	(T. Resposta)	Resolució	(T. Resolució)
Alta	<=4 hores	>= 90%	<= 8 hores	>= 95%
Mitjana	<=8 hores	>= 90%	<= 16 hores	>= 95%
	Assoleix		Assoleix	
Baixa	Planificació	>= 90%	Planificació	>= 90%

- No hi podrà haver cap incidència de criticitat Alta sense solucionar passades les 16 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap incidència de criticitat Mitjana sense solucionar passades les 32 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap incidència de criticitat Baixa que es demori més d'una setmana respecte la planificació prevista inicialment.

El BST intentarà que el volum total d'incidències de criticitat Alta i Mitjana, no superi el 35% del total d'incidències.

6.1.2 Relació d'indicadors de temps de resolució de les peticions o canvis

Criticitat	Temps de	% Compliment
------------	----------	--------------

	Resolució	(T. Resolució)
Alta	<= 24 hores	>= 95%
Mitjana	<= 48 hores	>= 95%
	Assoleix	
Baixa	Planificació	>= 90%

- No hi podrà haver cap petició o canvi de criticitat Alta sense solucionar passades les 48 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap petició o canvi de criticitat Mitjana sense solucionar passades les 96 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap petició o canvi de criticitat Baixa que es demori més de dues setmanes respecte la planificació prevista inicialment.

Tal com s'ha comentat en el punt anterior, les peticions com a norma general tindran una criticitat lleu associada. No obstant en casos molt puntuals, hi podrà haver peticions o canvis crítics o greus per circumstàncies molt concretes.

L'incompliment del temps màxim de resolució fixat de cada incidència / petició pot ser penalitzat mitjançant un descompte de l'1% de la factura mensual.

7. Seguiment del servei

El BST planteja el servei de suport del CRM, com un servei gestionat, en el qual la figura de responsable de servei és realment clau.

El responsable de servei, com a norma general, serà el principal interlocutor amb els responsables del BST i serà l'encarregat de gestionar l'equip de treball i garantir-ne una correcta prestació.

Un dels punts claus, és el seguiment del servei, per validar-ne l'estat i l'evolució dels indicadors de qualitat establerts (ANSs), així com altres aspectes rellevants del mateix (punts d'especial interès, seguiment de tasques de major abast, atenció especial a la detecció i descripció de problemes potencials i propostes de millora contínua, etc.).

EL proveïdor presentarà mensualment un informe de servei que contindrà almenys un resum de les incidències, problemes i canvis tractats, activitats realitzades durant el període, els indicadors de servei, el grau d'acompliment dels ANS i les propostes de millora, així com el seguiment de les hores. Aquest informes és presentarà abans del 6è dia hàbil de cada mes.

8. Obligacions del contractista

El contractista haurà de proporcionar tot el material necessari per tal de que tots els membres de l'equip de treball que presten el servei, puguin portar a terme les seves tasques amb normalitat. El BST només proporcionarà una ubicació de treball temporal amb connectivitat a la xarxa, a les persones que hagin de prestar servei de manera presencial a les instal·lacions del BST o connexió remota.

8.1 Eina de registre d'incidències i canvis

El BST disposa d'una eina de ticketing (OTRS) per poder gestionar les incidències i el propi servei. De totes maneres, si el BST decidís que no és operatiu el servei d'aquesta forma, l'empresa contractista haurà de proporcionar la plataforma de gestió d'incidències i peticions sense cap cost afegit pel BST, que permeti portar el control i gestió del servei, així com fer-ne el posterior seguiment. Caldrà prestar especial atenció als Acords de Nivell de Servei.

Aquesta plataforma haurà de suportar els processos de gestió de serveis de tecnologies de la informació recomanats per ITIL i poder gestionar-se per entorn web, seguint un sistema de ticketing amb tal de poder revisar, traçar i prioritzar incidències.

8.2 Manteniment de la informació

L'empresa contractista serà la responsable de mantenir actualitzada la documentació que fa referència als sistema CRM del BST. Estructura / Esquema de la plataforma tecnològica, documentació d'operació i monitorització, estat dels sistemes, documentació funcional associada a les incidències i canvis que es puguin produir, documentació de les interfícies d'integració i traspàs d'informació, etc.

8.3 Localització del equip de suport

Per poder desenvolupar un correcte servei de suport, l'empresa contractada haurà de disposar de l'equip de suport presencial prop del BST, amb tal de poder disposar d'un servei proper i ràpid sense haver d'incórrer en despeses de viatge o transport associats a aquest suport. Si, encara així, s'incorregués en tals despeses, mai el BST assumiria, en aquest contracte, aquestes despeses.

Els requeriments mínims de suport presencial, estan descrits en els apartats dels perfils professionals.

8.4 Saldo de suport sobrant

Aquest concurs està plantejat amb una durada d'any en any. L'estimació d'esforç està calculada i es gestiona de forma anual.

El BST podrà sol·licitar desenvolupar petits evolutius o canvis, amb el saldo sobrant.

8.5 Saldo hores per perfil

En el cas d'haver desviacions d'hores en algun dels perfils contractats, es podran compensar amb hores equivalents dels altres.

8.6 Suport a noves funcionalitats

En tractar-se d'un contracte de llarga durada, és possible que el BST implementi noves funcionalitats dins del sistema CRM. L'empresa que presti el servei de suport, deurà també anar assumint el manteniment d'aquestes noves funcionalitats.

8.7 Facturació

La facturació es realitzarà de forma mensual.

9 Presentació de la oferta

El licitador podrà adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès com annexes, no obstant haurà de presentar uns continguts mínims que s'hauran d'estructurar de la forma següent i es prega que sigui breu:

9.1 Resum Executiu

Resum per la direcció dels continguts més significatius de la proposta, destacant-ne l'enfocament, la organització i recursos.

9.2 Plantejament general del servei

Visió general del servei de suport del CRM i acatament de totes les condicions especificades en el present plec. Metodologia proposada i pla operatiu.

9.3 Abast i Enfocament de la solució proposada

Detall tècnic i organitzatiu de la proposta de servei. Cal desenvolupar detalladament la proposta de servei plantejada per part del contractista. Ha d'incloure com a mínim:

- Procediment de la Gestió d'incidències plantejada
- Documentació lliurada durant el servei
- Nivells de servei, SLA's
- Dimensionament de l'equip de treball (assignació de recursos) i dedicació proposada: perfils, tasques, horari, etc.

9.3.1 Etapa de transició

Es molt important per el BST tenir una descripció detallada del pla de transició tant a l'hora de començar el desplegament del servei com a l'hora de finalitzar i fer el traspàs del servei a una altra empresa de serveis.

9.4 Referències en treballs similars

Referències en treballs similars, principalment els relacionats amb empreses del sector sanitari o del sector públic. És imprescindible poder disposar d'una persona de contacte, en el client referenciat, en cas que el BST vulgui validar la referència.

9.5 Capacitació de la empresa concurrent

Estructura de l'empresa, volum facturació, nombre d'empleats, divisions, etc. Així com les certificacions que disposi de Microsoft que acreditin coneixement i expertesa per poder oferir el servei sol·licitat.

9.6 Capacitació dels consultors

Certificacions de Microsoft, PMP, etc dels consultors assignats al servei, mostrar experiència en el sector públic i/o salut així com adjuntar els seus CVs.

9.7 Annexos

Qualsevol informació addicional que el contractista cregui rellevant per la present oferta i que cal que sigui valorat per part del BST.

NOTA: Es molt important adaptar-se a l'estructura detallada per tal d'optimitzar i simplificar la revisió de les ofertes rebudes dels diferents licitadors. En cas de no seguir l'estructura sol·licitada, es podrà optar per descartar la oferta.

10 Terminis de prestació del servei (etapes i durada)

La prestació del servei, s'estableix de 01/01/2021 fins a 31/12/2021. El present contracte es de 1 any prorrogable any a any (fins el 31/12/2025).

11 Import màxim de licitació

L'import màxim de licitació és de **90.000,00€ sense iva, 108.900€ amb iva**, anual.