
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Barcelona, a 24 d'abril de 2023

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**1. OBJECTIU**

El Gran Teatre del Liceu precisa implantar un CRM transversal. Des de setembre 2022 fins gener 2023 s'ha estat treballant definint el Model CRM i seleccionant la solució tecnològica. Després d'analitzar en detall les 3 solucions estàndards més implantades, s'ha triat com a solució CRM per al Liceu la solució Sales Force. A partir d'un complet llistat de requeriments, s'ha fet un anàlisi de les diferents solucions comercials de CRM que tenen prou implantació com per poder disposar de diverses empreses col·laboradores i s'ha calculat el grau de cobertura dels requeriments per cada solució. Com a conclusió de l'estudi, s'ha decidit implantar Salesforce, ja que és l'eina amb un major grau de cobertura dels requeriments del GTL sense necessitat de desenvolupament a mida. Aquesta selecció ve avalada per la cobertura dels requeriments funcionals i tècnics descrita en el document *Requerimientos_Cobertura_SalesForce_v1.xlsx*, que es compartirà amb l'equip de projecte de l'adjudicatari en el moment de començar el projecte.

A l'inici del projecte, s'entregaran les conclusions d'aquest anàlisi i una primera versió de la descripció dels processos a implementar. Forma part del projecte d'implementació l'anàlisi exhaustiva i la descripció dels processos per tal que es puguin implementar correctament sobre Salesforce.

L'objecte del present procediment és la contractació d'un servei d'oficina de projecte, que faci el seguiment de la implantació del nou CRM Salesforce a tots els departaments i que també faci la gestió del canvi del projecte, fent la comunicació relativa al projecte a tota la institució, fent formació i acompanyament i suport als usuaris durant el projecte i molt especialment durant les fases de formació, test i posada en marxa. La seva responsabilitat, com a gestor de projecte, és garantir que es compleixen els terminis, l'abast i la qualitat de les entregues del projecte, tant per part de l'empresa o empreses implantadores com per part dels usuaris clau de la institució.

L'equip de treball proporcionat pel proveïdor haurà d'estar compost per un cap de projecte que coordini tots els treballs i l'avanç del projecte. El proveïdor pot decidir si el mateix cap de projecte s'encarrega de la gestió del canvi o requereix un segon perfil complementari.

2. ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del contracte contempla dues àrees diferenciades, totes dues respecte de la implantació del CRM Salesforce: la oficina de gestió del projecte i la gestió del canvi.

L'oficina de gestió del projecte CRM ha de desenvolupar el següent:

- Procurar que el projecte i l'aportació de valor esperada del projecte d'implantació del CRM Salesforce es facin realitat.
- Gestionar l'alineació dels objectius del projecte amb els objectius estratègics de FGTL.
- Seguiment de la planificació del projecte i garantir que tots els actors compleixen els terminis
- Monitoratge de les activitats del projecte.
- Efectuar activitats d'assegurament i control de qualitat del projecte.
- Aportar les lliçons apreses en anteriors experiències d'implantació de CRMs.
- Actuar davant dels proveïdors implantadors en nom de FGTL
- Assegurament de la qualitat dels lliurables del projecte.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

- o Transparència i visibilitat sobre els riscos del projecte i el coneixement d'aquests per part de la direcció del projecte dins de FGTL. Col·laboració en la definició i implementació de les estratègies de mitigació dels riscos
- o Minimitzar els riscos, amb la implantació d'un sistema de gestió de riscos a través del Comitè de Seguiment, integrant-lo a les activitats del dia a dia del projecte.
- o Vetllar per tal que els desenvolupaments a mida no comprometin l'evolució futura del sistema complicant les futures actualitzacions del fabricant
- o Identificar els objectius descrits en els contractes o convenis i vetllar pel seu assoliment.
- o Identificar quins coneixements són importants per al dia a dia i conjuntament amb els proveïdors i fer que siguin adquirits pels usuaris clau.
- o El seu rol al llarg del projecte serà el de procurar que es facin les activitats necessàries per a cada fase del projecte. Vetllarà per als interessos del projecte i per això efectuarà les seves recomanacions a qualsevol dels participants del mateix.
- o Ha de participar en totes les reunions de seguiment del projecte, mantenir informat a FGTL del grau d'avanç del projecte i dels riscos possibles i reals que vagin sorgint.
- o Ha de ser una persona endreçada i metòdica pel que fa al seguiment del projecte, flexible per saber incorporar els canvis o problemes que puguin anar sorgint durant el mateix, i proactiva per tal d'avançar-se als problemes i proposar possibles estratègies per solventar-los.

La oficina de gestió del canvi ha de desenvolupar el següent:

- o Mantenir informada a tota la institució, i als futurs usuaris del CRM Salesforce en particular, de l'existència del projecte, de l'avanç del mateix, i de l'impacte que aquest tindrà en la seva activitat. Crearà una proposta de pla de comunicació i crearà propostes de comunicacions que es revisaran amb l'equip de projecte de FGTL. No es comunicarà res que no estigui aprovat per l'equip intern de FGTL
- o Vetllar per a que tots i cadascun dels usuaris compreguin el projecte, la seva implicació en el mateix i alertar a l'equip de gestió de FGTL de riscos amb usuaris o departaments que estiguin tenint problemes amb el projecte, per tal de poder definir com afrontar aquests problemes i esmenar-los.
- o Revisar el pla de formació amb els implantadors per garantir que aquest sigui entenedor i preparar diferents versions de la formació per tal d'adequar-la a cada un dels perfils d'usuaris.
- o Revisar el pla de proves d'usuari amb els implantadors i dur a terme les accions necessàries amb l'objectiu que els usuaris sàpiguin què han de fer, quan, i crear les condicions necessàries per tal que puguin fer les proves de manera satisfactòria.

Les fases del projecte que es proposen seran les següents, però poden veure's alterades si així s'acorda entre adjudicatari i FGTL per a un millor funcionament del projecte:

1. Anàlisi dels requeriments i establiment del calendari del projecte.
2. Disseny de la solució sobre Salesforce
3. Parametrització de la solució seguint el calendari establert
4. Test unitari per part dels implantadors
5. Test integrat per part dels implantadors (amb les integracions amb altres sistemes)
6. Formació a usuaris clau per a poder fer el test d'usuaris (UAT o user acceptance test)
7. Test d'usuaris (UAT)
8. Migració final de dades. Es podran haver fet migracions de dades per a les proves, però hi ha un moment de migració final amb aquelles dades que estiguin vives just abans de la posada en marxa
9. Formació a la resta d'usuaris
10. Posada en marxa

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

11. Devolució del servei per part de l'implantador per tal que una altra empresa o la pròpia FGTL puguin fer el manteniment del CRM Salesforce. L'adjudicatari vetllarà per a que es faci formació, s'entregui el codi que correspongui, i la documentació dels desenvolupaments per tal que puguin fer-ne el manteniment l'equip que a futur se n'hagi d'encarregar. I es mantindran dues entrevistes per fer el traspàs d'informació funcional i tècnica i resoldre dubtes.

Està previst que totes aquestes fases durin 8 mesos, començant l'1 de juliol del 2023 i finalitzant el 31 de març del 2024. El mes d'agost es considerarà inhàbil perquè el Teatre tanca per vacances.

3. OBLIGACIONS GENERALS DE L'ADJUDICATARI

El licitador que resulti adjudicatari, durà a terme tots els serveis que es requereixin relacionats amb l'objecte del present contracte, seguint en tot cas, les instruccions donades per la FGTL.

4. DIRECCIÓ DELS SERVEIS

La total direcció, control i seguiment dels serveis objecte del contracte són exclusivament de l'empresa adjudicatària, qui haurà d'atendre en qualsevol moment les instruccions i suggeriments que rebi de la FGTL, mitjançant un responsable de l'empresa adjudicatària.

5. ESPECIFICACIONS GENÈRIQUES

El proveïdor haurà de garantir un període de devolució final del projecte amb l'objectiu de realitzar el traspàs de responsabilitats del servei cap a la direcció del projecte de FGTL.

Les tasques a realitzar durant aquest període seran les següents:

- o Entrega de la documentació al gestor del servei del teatre
- o Entrevistes per fer efectiu el traspàs de coneixement.

6. REQUERIMENTS DEL SERVEI

L'equip de treball del proveïdor haurà d'estar compost com a mínim per un/a cap de projecte, que serà responsable del seguiment de les tasques per tal que el projecte es completi en el calendari acordat, amb tots els requeriments acordats i amb la qualitat esperada. Haurà de disposar d'una titulació equivalent o superior a la de grau universitari en informàtica o equivalent, i haurà d'acreditar una experiència de mínim 3 anys i una experiència mínima en 3 projectes com a responsable i coordinador de projectes d'implantació de CRM en contractes de característiques similars als de l'objecte del present procediment.

L'equip de treball també haurà d'estar compost com a mínim per un perfil de gestor del canvi, que haurà de disposar d'una titulació equivalent o superior a la de grau universitari en informàtica o

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

equivalent, amb experiència de mínim 2 anys i una experiència mínima en 2 projectes com a gestor del canvi.

Una mateixa persona pot desenvolupar els dos rols (cap de projecte i gestor del canvi), sempre i quan s'acrediti la experiència i formació requerida en els dos perfils

Les tasques es duran a terme principalment de manera presencial a les oficines del FGTL a La Rambla 51-59 de Barcelona. Aquesta condició es considera imprescindible per a l'assoliment de l'objectiu d'implicar a tots els usuaris en el projecte i identificar aquells problemes que alguns usuaris o departaments puguin estar observant, per posar-hi solució amb la màxima diligència. Per aquesta raó, es considera necessària una presencialitat mínima de 20 hores a la setmana.

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

A l'inici del projecte s'acordarà entre l'adjudicatari el FGTL l'horari del cap de projecte i del gestor del canvi, si és una persona diferent. Caldrà acordar quin horari serà presencial a les oficines del Teatre i quin en remot. L'horari presencial no serà inferior a 20 hores setmanals. Aquest horari es podrà adaptar a les necessitats del projecte al llarg de la durada del mateix, però sempre acordant-lo amb FGTL i respectant el temps mínim de presència a les oficines del Teatre. Incomplir aquest volum d'hores presencials incorrerà en una penalització del 20% del cost corresponent al mes en el que s'hagi produït la infracció. Si no es corregeix en el següent mes, pot comportar la cancel·lació del contracte.

L'adjudicatari es compromet a entregar la documentació relativa a l'avanç i als riscos del projecte setmanalment, així com a entregar la documentació de les formacions i manuals d'ajuda. El retard en l'entrega de la documentació després de dos avisos per part de FGTL suposarà una penalització del 10% de l'import en la factura d'aquell període mensual.

7. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte, i a subministrar-la només a personal autoritzat per FGTL.

L'Adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per FGTL així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

8. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a FGTL de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a la informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de FGTL necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'Adjudicatari accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament a FGTL. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

9. PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari s'obliga a complir amb els principis de licitud del tractament que preveu l'article 5 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, 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 pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE 5 (RGPD), i a no revelar ni difondre dades relatives als tractaments de dades personals titularitat del LICEU o gestionades per aquesta entitat. L'EMPRESARI es compromet a complir els requeriments en matèria de Seguretat de la Informació del LICEU en l'elaboració dels productes i serveis que li proporioni.

Signat,

Raquel Boza,
Cap del Servei de Informàtica