

**CONTRACTE RELATIU AL SUBMINISTRAMENT D'UN  
PROGRAMARI DE CALL CENTER I DELS SERVEIS  
ASSOCIATS**

---

**DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

**EXPEDIENT HSE00007/2023**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

1.	Objecte del contracte	4
2.	Objectius del contracte	4
3.	Abast i descripció de la Prestació	5
3.1.	Marc global de la prestació:	5
3.2.	Abast de la prestació	5
3.2.1.	Subministrament del Programari (Call Center)	5
3.2.1.1.	Requisits funcionals del Programari (Call Center)	5
3.2.1.2.	Requisits tècnics del Programari (Call Center)	7
3.2.1.3.	Disponibilitat del programari del call center	8
3.2.2.	Llicències	8
3.2.3.	Hosting	9
3.2.4.	Integració amb el CRM	9
3.2.4.1.	Disponibilitat de les interfícies	9
3.2.4.2.	Detall de les Interfícies	10
3.2.4.2.1.	Enviar Contacte al Call Center	10
3.2.4.2.2.	Rebre No Contactats del Call Center	14
3.2.4.2.3.	Connector integrat amb el CRM	15
3.2.4.3.	Procediment de contingència	16
3.2.4.3.1.	Formulari de contingència	17
3.2.4.3.2.	Retorn de trucada de Call Center en contingència	17
3.3.	Manteniment, actualització i administració tècnica del programari (Manteniment correctiu, perfectiu i evolutiu).	18
3.4.	Servei d'ús de les comunicacions (Consum de trucades IP)	20
3.5.	Atenció i Suport Tècnic	21
3.6.	Cobertura de la Prestació	21
4.	Fases del Servei	22
4.1	Fase de Captura del Coneixement	22
4.2	Fase de transició del Servei	22
4.3	Fase de Posada en Producció	23
4.4	Fase de Pas a Suport	23

4.5 Fase de Devolució del Servei	24
5. Model de Relació	25
5.1 Estructura i responsabilitats	25
5.2 Seguiment de la prestació	26
5.3 Acords de Nivell de Servei	27

## 1. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és la contractació del subministrament d'un programari de call center per la UOC i les seus territorials. El programari de call center ha de permetre:

- Realitzar trucades a aquelles persones que estiguin interessades en rebre informació sobre la UOC, així com a aquelles persones que hagin sol·licitat l'accés a la UOC omplint prèviament les seves dades a la pàgina web [www.uoc.edu](http://www.uoc.edu).
- Recepció de trucades, a les seus territorials, de les persones que estiguin interessades en demanar informació sobre la UOC.

## 2. Objectius del contracte

L'objectiu del contracte és que l'empresa adjudicatària pugui cobrir les necessitats descrites en el present plec de prescripcions tècniques, i que es resumeixen en:

- Subministrament d'un programari que permeti implementar la tecnologia del servei de call center en forma de «Cloud Computing», en modalitat SaaS, de tal manera que es pugui gestionar de forma remota el sistema de call center i que un mínim de vuitanta – cinc (85) agents puguin actuar sobre el sistema i trucar de forma simultània, tant des de les dependències de la Universitat, com des del seu domicili particular, sempre que les línies superin les corresponents proves de xarxa que indiqui el proveïdor.
- Subministrament d'un programari que permeti implementar la tecnologia del servei de recepció de trucades per part de les Seus Territorials en forma de «Cloud Computing», en modalitat SaaS, de tal manera que es pugui gestionar de forma remota el sistema i que un mínim de vuitanta – cinc (85) agents puguin actuar sobre el sistema i rebre trucades o trucar de forma simultània, tant des de les dependències de Seus Territorials de la Universitat, com des del seu domicili particular, sempre que les línies superin les corresponents proves de xarxa que indiqui el proveïdor.
- Proporcionar una infraestructura, tant a nivell de telefonia, com a nivell de programari, que doni resposta a tots els requeriments tècnics establerts per la UOC en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.
- Tenir capacitat per poder fer trucades internacionals i oferir el mateix servei de call center a qualsevol zona del món, i a les zones de Sud Amèrica, Centreamèrica i Mèxic amb servidors propis situats en aquesta zona, respectant en qualsevol cas les directrius previstes en el present plec de prescripcions tècniques.

## 3. Abast i descripció de la Prestació

### 3.1. Marc global de la prestació:

L'abast de la prestació inclou, a títol enunciatiu, però no limitatiu, les següents prestacions:

- a) El subministrament d'ús del programari call center, incloent:
  - Les llicències
  - El hosting
  - Integració amb CRM
- b) Manteniment, actualització i administració tècnica del programari call center, incloent:
  - Atenció i suport tècnic (consultes i incidències) als agents del programari call center.
  - Actualització i subministrament de les noves versions.
- d) Servei d'ús de les comunicacions (telefonía).
  - El servei d'ús de les comunicacions de telefonía estarà basat en la connectivitat via veu IP.
- e) L'execució de la transició de la prestació, que implicarà:
  - La instal·lació, adaptació i posada en marxa del programa call center a les necessitats de la UOC.
  - Instal·lació de línies ADSL simètriques necessàries, per tal d'assegurar la correcta comunicació entre les instal·lacions de la UOC i les de l'adjudicatari de la prestació.
  - Impartició de la formació als agents sobre l'ús del programa call center.

### 3.2. Abast de la prestació

#### 3.2.1. Subministrament del Programari (Call Center)

##### 3.2.1.1. Requisits funcionals del Programari (Call Center)

L'empresa adjudicatària, haurà de subministrat un programari que compleixi amb els requisits funcionals que es detallen a continuació:

1. Emissió de trucades. Tipologia de trucades que ha de permetre el programari:
  - Preview: Visualització de dades de l'estudiant abans de fer l'emissió de la trucada.

- Progressiu: Llançament de trucada automàtica quan detecta disponibilitat per part de l'Assessor que atindrà la trucada.
  - Predictiu: Llançament de trucades (+ d'una) quan detecta disponibilitat per part de l'Assessor, que atindrà la trucada.
2. El programari ha de permetre a la UOC tenir autonomia en:
    - Generació de les campanyes necessàries.
    - Modificar les regles de marcació.
    - Modificar la parametrització de les campanyes.
    - Gestió d'usuaris (creació, manteniment, cancel·lació, modificació, perfils, etc.).
    - La generació i explotació d'informes.
  3. Recepció de trucades del call center, el programari ha de permetre:
    - Realitzar la emissió manual a un contacte d'entrada
    - Visualitzar les entrades de trucades (en recepció) per poder trucar manualment a aquelles que no s'han pogut atendre.
    - Transferir, per traspàs de trucada, a qualsevol Assessor del CAT (Centre d'assessorament telefònic).
  4. Recepció de trucades de les Seus Territorials, el programari ha de permetre:
    - Visualitzar les entrades de trucades (en recepció) per poder trucar manualment a aquelles que no s'han pogut atendre.
    - Poder configurar redireccions automàtiques entre els diferents números de telèfon de les seus, en funció de la disponibilitat i càrregues.
    - Poder configurar locucions de benvinguda, d'espera i d'avisos legals.
    - Poder fer redirecció de trucada de forma manual entre les diferents seus.
    - Poder fer gravació de tota la trucada o en un moment concret de la conversa per registrar consentiments de RGPD i conservar-los el temps establert.
    - Cada seu haurà de tenir el seu propi identificador de telèfon.
    - En relació amb els números de telèfon actuals de les seus, l'adjudicatari haurà de gestionar la portabilitat de la titularitat a l'adjudicatari amb el conseqüent retorn de titularitat a la UOC una vegada finalitzada la prestació.
    - Possibilitat d'incloure una IVR amb redirecció de trucada o locució tancada.
  5. Realitzar tasques relacionades amb el Control de la Qualitat:
    - Escolta de trucada online: Poder fer seguiment d'escolta online per fer un control de qualitat i seguiment per part de l'Assessor.
    - Escolta de trucada offline: Poder escoltar trucades offline per fer un control de qualitat, comprovació d'una possible queixa, seguiment, etc.
    - Visió de pantalla de l'assessor online: Poder visualitzar la pantalla de l'assessor online per fer control de qualitat i seguiment.
    - Descàrrega de trucades individuals i massives: Poder descarregar trucades, individuals i massives per part de l'assessor, de dates puntuals, final de gestió, etc.
  6. Extracció dels següents informes, com a mínim:
    - Ratis de contractació: Volums i finals de telefonia
    - Recorregut de cada registre que està a la BBDD: Assessor assignat, final de gestió de telefonia, final de gestió de tancament, dates, hores.

- Ratis de campanya: Volums, contactes útils, no útils, positius, conversió.
- Ratis per Assessor: Volums, contactes útils, no útils, positius, conversió, temps de connexió i temps per cada estat que té l'assessor (on-line, descans, formació, etc.).
- Gestió de BBDD: Volums de càrregues, de registres tocats, fresc, tancats.
- Informes relatius als tancaments telefònics que permeti filtrar per data, per campanya o per totes les campanyes alhora.
- Informes relatius als contactes que han exhaurit el número màxim de trucada per una campanya determinada i en un període de temps determinat.
- Estat d'execució de cada importació: contactats, cancel·lats, total de contactes.
- Seguiment i productivitat d'un dels agents o de tots alhora.

7. Ha de permetre que l'Assessor pugui tenir diferents estats de pausa i activitat (on-line, descans, formació, etc).

### 3.2.1.2. Requisits tècnics del Programari (Call Center)

L'empresa adjudicatària, haurà de subministrar un programari que compleixi amb els requisits funcionals que es detallen a continuació:

1. Integració completa amb Salesforce integrant tots els components del CTI dintre de Salesforce tenint login únic.
2. Adaptació de les necessitats de la UOC dintre del CRM segons establert en el punt 3.2.4 (Integració amb el CRM).
3. Web a mida com a mesura de contingència en cas de fallada del CRM SF, tenint una alta disponibilitat amb el mínim de temps d'afectació.
4. Amb l'objectiu de minimitzar els riscos en la implementació de noves funcionalitats a Producció, es requereix la disponibilitat d'un entorn de Preproducció. Aquest entorn de Preproducció serà utilitzat pel testeig previ al pas a Producció. L'entorn de Preproducció ha de disposar de les mateixes funcionalitats que l'entorn de producció i ha d'estar disponible per a fer proves durant tota la durada del contracte.
5. Encriptació AES 256 en les gravacions d'àudio i vídeo de les trucades.
6. Repositori dels arxius d'àudio i vídeo en el cloud per tal de conservar-los accessibles durant un període de 3 anys des de la gravació i bloquejats per el període durant el qual se'n puguin derivar responsabilitats legals.
7. Certificació PCI - DSS en l'eina de desenvolupament de fluxes per a poder tractar dades bancàries compliment amb l'estàndard de seguretat de dades.
8. Dashboard de supervisió en temps real que permeti monitoritzar els diferents KPIs del negoci.
9. Mòdul de monitorització d'àudio i pantalla en temps real als operadors.
10. Possibilitat d'habilitar qualsevol destí a nivell de telefonia, essent transparent per a la UOC i utilitzant un únic operador de telefonia.

11. Configuració de rutes a nivell de telefonia per a que, en el cas que la ruta principal estigui caiguda, s'enruti per una ruta secundària essent transparent per a la UOC.
12. Hosting en cloud facilitant la connexió dels operadors des de qualsevol centre, inclòs donant la possibilitat de realitzar teletreball. Això ha de permetre tenir agents loguinats en diferents països sense haver de tenir HW duplicat utilitzant un servidor i una BBDD unificada.
13. Hosting en cloud oferint mesures de seguretat per tal que únicament es pugui accedir als servidors des de les IPs habilitades en el sistema.
14. Hosting en cloud amb mesures de contingència en cas d'alguna fallada per tal d'assegurar el mínim temps d'afectació.
15. Monitorització de les màquines en cloud amb diferents alarmes que permetin un manteniment preventiu.

### 3.2.1.3. Disponibilitat del programari del call center

L'horari que haurà de cobrir el programari serà:

- De dilluns a divendres: de 9h a 22h.
- Dissabtes (en funció dels volums): de 10h a 15h.

L'Adjudicatari haurà de poder donar assistència tècnica en els horaris de servei dels diferents països on la UOC ha de donar servei (en l'actualitat són Espanya, Sud Amèrica, Centreamèrica i Mèxic, però aquestes zones poden variar durant la prestació del servei).

### 3.2.2. Llicències

L'adjudicatari es compromet a facilitar a la UOC, en el termini màxim d'una setmana a comptar des de la formalització, tota la documentació contractual relativa al subministrament del programari de call center en modalitat SaaS i, si s'escau, de les llicències per a ús de les aplicacions que siguin necessàries per a la gestió de les necessitats i requeriments de la prestació establerts en el present Plec, la documentació tècnica associada al programari i al servei d'allotjament cloud associat, així com qualsevol altra documentació generada expressament per l'adjudicatari en el marc de l'execució del present contracte.

L'equip de treball del servei de call center, format per personal propi de la UOC, estarà constituït pels següents perfils: Administradors, Supervisors i Agents o Assessor.

- a) Perfil Administrador: perfil que ha de poder permetre configurar el sistema i gestionar les dades dels contactes.
- b) Perfil Supervisor: perfil que ha de poder revisar l'activitat realitzada pels agents.



- c) Perfil Agent o Assessor: perfil que ha de permetre realitzar les trucades comercials.

Per necessitats comercials i estratègiques de la UOC, aquesta pot sol·licitar a l'empresa adjudicatària de la prestació, i amb una antelació prèvia de 2 dies naturals, l'ampliació o disminució del nombre de llicències d'ús del programari del call center per a cadascun dels perfils. La valoració econòmica d'aquesta ampliació o disminució del nombre de llicències d'ús del programari del call center es realitzarà tenint en compte els preus que regeixen el contracte.

Per tal que els licitants puguin dimensionar correctament la prestació, a continuació s'indica el número d'usuaris actual:

- Durant 9 mesos, el número d'assessors és de 75, dels quals 35 són concurrents.
- Durant 3 mesos, el número d'assessors és de 85, dels quals 41 són concurrents + 11 d'estructura.
- Per la recepció, el número d'assessors és de 25, dels quals 20 són concurrents.

### 3.2.3. Hosting

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar una arquitectura al núvol amb, com a mínim, els entorns de producció i preproducció totalment operatius.

Aquests entorns hauran de complir amb els requisits funcionals i tècnics descrits en el present plec, així com amb els ANS.

### 3.2.4. Integració amb el CRM

Per a la posada en marxa del Call Center cal que aquest sistema estigui integrat amb el CRM de la UOC. **El termini per dur a terme aquesta integració serà, com a màxim, de cinc setmanes des de la formalització del contracte.**

El CRM que utilitza la UOC per a la dinamització comercial és Salesforce CRM, utilitzant llicències de Service Cloud pels assessors.

Aquesta integració està composta per:

- Dues interfícies d'enviament de trucades i rebuda del tancament de les trucades no contactades.
- Un connector integrat amb Salesforce amb les funcionalitats descrites a l'apartat "Connector Integrat Salesforce".
- Un pla de contingència.

#### 3.2.4.1. Disponibilitat de les interfícies

Les interfícies d'integració amb el CRM han d'estar:

- Disponibles pel seu test a l'entorn de preproducció a les 3 setmanes de la formalització del contracte.
- Completament testejades a l'entorn de producció abans de la setmana 5 des de la formalització del contracte .
- Disponibles a l'entorn de producció, a les 5 setmanes de la formalització del contracte.

### 3.2.4.2. Detall de les Interfícies

Les integracions del CRM amb el Call center han d'estar realitzades mitjançant crides HTTPS REST i complir amb el format detallat en cadascun dels subapartats següents:

#### 3.2.4.2.1. Enviar Contacte al Call Center

El Call center, oferirà un punt d'entrada per a rebre crides HTTPS REST. El missatge d'enviament de contacte del CRM al Call Center tindrà el format detallat en la següent taula:

Secció del missatge	Explicació
<pre>&lt;data&gt;   &lt;vcc&gt;UOC&lt;/vcc&gt;   &lt;campaignid&gt;2019_CFSP&lt;/campaignid&gt;   &lt;importid&gt;&lt;/importid&gt;   &lt;batchid&gt;20190515&lt;/batchid&gt;   &lt;batchPriority&gt;1&lt;/batchPriority&gt; &lt;/data&gt;</pre>	<p>Cal una primera secció anomenada <b>&lt;data&gt;</b></p> <p><b>VCC:</b> Nom del Virtual Call Center.</p> <p><b>Campaignid:</b> Nom de la campanya del call Center</p> <p><b>Importid:</b> Identificació de la importació.</p> <p><b>Batchid:</b> Identificador del lot. Habitualment data del dia.</p> <p><b>BatchPriority:</b> Valor de la prioritat del lot</p>
<pre>&lt;contact&gt;   &lt;contactId&gt;5001n000016ok3cAAA&lt;/contactId&gt;   &lt;name&gt;Ana Maria - Grau Ade &lt;/name&gt;   &lt;accountOfficer&gt;&lt;/accountOfficer&gt;   &lt;accountGroup&gt;&lt;/accountGroup&gt;   &lt;category&gt;&lt;/category&gt;   &lt;campaign&gt;2019_CFSP&lt;/campaign&gt;   &lt;VIP&gt;0&lt;/VIP&gt;   &lt;IsClient&gt;0&lt;/IsClient&gt;   &lt;lastManagementResult&gt;&lt;/lastManagementResult&gt;   &lt;newPriority&gt;100&lt;/newPriority&gt;</pre>	<p>La secció <b>contact</b> conté les següents dades.</p> <p><b>contactId:</b> Identificador de contacte. Es correspon amb l'identificador de cas de Salesforce.</p> <p><b>name:</b> Nom del contacte. Es concatena amb el nom de l'estudi.</p> <p><b>campaign:</b> Nom de la campanya del Call Center.</p> <p><b>newPriority:</b> Valor de la prioritat de la trucada</p>
<pre>&lt;phones&gt;   &lt;phone&gt;</pre>	<p>A la secció <b>contact</b> la subsecció <b>Phones</b> conté la informació dels telèfons a trucar.</p>

<pre> &lt;phoneType&gt;CELLULAR&lt;/phoneType&gt; &lt;countryId&gt;&lt;/countryId&gt; &lt;areald&gt;&lt;/areald&gt; &lt;ZIP&gt;-1&lt;/ZIP&gt; &lt;phoneNumber&gt;003464444444&lt;/phoneNumber&gt; &lt;phoneExtension&gt;&lt;/phoneExtension&gt; &lt;importName&gt;Telefono&lt;/importName&gt; &lt;/phone&gt; &lt;phone&gt; &lt;phoneType&gt;CELLULAR&lt;/phoneType&gt; &lt;countryId&gt;&lt;/countryId&gt; &lt;areald&gt;&lt;/areald&gt; &lt;ZIP&gt;-1&lt;/ZIP&gt; &lt;phoneNumber&gt;003463333333&lt;/phoneNumber&gt; &lt;phoneExtension&gt;&lt;/phoneExtension&gt; &lt;importName&gt;Telefono&lt;/importName&gt; &lt;/phone&gt; &lt;/phones&gt; </pre>	<p>Pot disposar d'un o dos telèfons.</p> <p>Descripció de telèfon:  <b>phoneType</b>: Tipus de telèfon.  <b>countryId</b>: Prefix País  <b>areald</b>: Prefix de l'Àrea del país  <b>phoneNumber</b>: Numero telèfon. Accepta valor concatenat si País i Àrea en blanc.  <b>phoneExtension</b>: extensió  <b>importName</b>: nom que pren el telèfon.</p>
<pre> &lt;data&gt; &lt;item&gt; &lt;name&gt;Id_persona_SAP&lt;/name&gt; &lt;value&gt;0031n00001w90DUAAAY&lt;/value&gt; &lt;index&gt;1&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt; &lt;name&gt;Cognom_1&lt;/name&gt; &lt;value&gt;Martinez&lt;/value&gt; &lt;index&gt;2&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt; &lt;name&gt;Data_naixement&lt;/name&gt; &lt;value&gt;&lt;/value&gt; &lt;index&gt;3&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt; &lt;name&gt;Tipus_identificacio&lt;/name&gt; &lt;value&gt;&lt;/value&gt; &lt;index&gt;4&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt; &lt;name&gt;Numero_identificacio&lt;/name&gt; &lt;value&gt;34123123&lt;/value&gt; &lt;index&gt;5&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt; &lt;name&gt;Codi_postal&lt;/name&gt; &lt;value&gt;08001&lt;/value&gt; &lt;index&gt;6&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt; &lt;name&gt;Provincia&lt;/name&gt; </pre>	<p>La subsecció <b>data</b> conté informació addicional del contacte que es mostra en el formulari de contingència.</p> <p>Per a cada element a mostrar s'indica:  <b>Name</b>: Nom del Camp  <b>Value</b>: Valor a mostrar  <b>Index</b>: Autonumèric que conté l'índex de l'element.</p> <p>En general les dades que estan recollides son auto-explicatives, i es mostren al formulari de contingència amb l'etiqueta i valor que reben al missatge.</p>

<pre> &lt;value&gt;Barcelona&lt;/value&gt; &lt;index&gt;7&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;Pais_residencia&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;España&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;8&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;Estudis_previs&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;0&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;9&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;EMAIL&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;unmaildeexemple@uoc.edu&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;10&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;Idioma_contacte&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;Castellano&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;11&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;Codi_Calendar&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;UOCX_CFSP_2019&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;12&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;Categoria_Producte&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;13&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;Nom_Producte&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;Gestió de Recursos Humans&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;14&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;ESTAT_de_matricula&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;15&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;Estat_Producte&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;Información&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;16&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;Data_lliurament&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;2019/05/15 11:46:37&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;17&lt;/index&gt; </pre>	
--	--

<pre> &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;AGENT&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;18&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;Cognom_2&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;Martí&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;19&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;xtra_msg&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;20&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;FechaInsercionLead&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;2019/05/15 11:46:37&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;21&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;Tel1&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;0034633333333&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;22&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;CodigoIntencion&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;23&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;DescripcionIntencion&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;24&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;item&gt;   &lt;name&gt;CaseNumber&lt;/name&gt;   &lt;value&gt;00012928&lt;/value&gt;   &lt;index&gt;25&lt;/index&gt; &lt;/item&gt; &lt;/data&gt; &lt;/contact&gt; </pre>	
--	--

A cadascuna d'aquestes crides es respon amb un missatge de resposta correcta o incorrecta.

**Exemple de resposta Correcta**

```
{"message":"","code":0,"status":true,"internalCode":1,"data":""}
```

### Exemple de resposta Incorrecta

```
{"message":"Phone number is not valid. ","code":-1,"status":true,"internalCode":-7,"data":""}
```

## 3.2.4.2.2. Rebre No Contactats del Call Center

El Call center, haurà de cridar a un punt d'entrada del Salesforce que permetrà rebre crides amb protocol HTTPS, REST. La crida s'haurà de realitzar en el mecanisme d'autenticació habitual de Salesforce.

El call center haurà d'enviar un missatge al CRM amb les dades corresponents a la trucada No Contactades que haurà de seguir el format indicat a continuació:

Secció del missatge	Explicació
<pre>&lt;soapenv:Body&gt; &lt;ws15:retornsCallCenter&gt;   &lt;ws15:wsParams&gt;     &lt;ws15:ID_CASO&gt;5001n000016ok3cAAA&lt;/ws15:ID_CASO&gt;     &lt;ws15:AGENT&gt;Antoni&lt;/ws15:AGENT&gt;     &lt;ws15:DATA_ULTIMA_TRUCADA&gt;2016-05- 10T17:41:37.666Z&lt;/ws15:DATA_ULTIMA_TRUCADA&gt;     &lt;ws15:NUM_TRUCADA&gt;934800000&lt;/ws15:NUM_TRUCADA&gt;     &lt;ws15:RB_TRUCADES&gt;2&lt;/ws15:RB_TRUCADES&gt;     &lt;ws15:TIPO_RETORNO&gt;NOCONTACTADO&lt;/ws15:TIPO_RETORNO&gt;   &lt;/ws15:wsParams&gt; &lt;/ws15:retornsCallCenter&gt; &lt;/soapenv:Body&gt;</pre>	<p><b>ID_CASO:</b> Identificador del cas</p> <p><b>AGENT:</b> Identificador de l'agent assignat</p> <p><b>DATA_ULTIMA_TRUCADA:</b> Data en què s'ha realitzat el darrer intent de trucada.</p> <p><b>NUM_TRUCADA:</b> El número al que s'ha intentat trucar.</p> <p><b>RB_TRUCADES:</b> Intents de trucades realitzats.</p> <p><b>TIPO_RETORNO:</b> El tipus de retorn que està enviant el call center. Normalment = "NOCONTACTADO"</p>

El CRM al rebre aquest missatge, contestarà al Call Center amb un missatge de resposta correcta o incorrecta.

### Exemple de resposta Correcta

```
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns="http://soap.sforce.com/schemas/class/WS15_ReturnsCallCenter">
  <soapenv:Body>
    <returnsCallCenterResponse>
      <result>
        <E_OK>
          <ID_CASO>5001n000016ok3cAAA</ID_CASO>
```

```

    </E_OK>
  </result>
</returnsCallCenterResponse>
</soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>

```

### Exemple de resposta Incorrecta

```

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns="http://soap.sforce.com/schemas/class/WS15_ReturnsCallCenter">
  <soapenv:Body>
    <returnsCallCenterResponse>
      <result>
        <E_ERROR>
          <E_ERROR_TECH/>
          <E_ERROR_USER>(666666661) Error 005 - AGENT es un campo obligatorio</E_ERROR_USER>
          <E_ID_CASO>666666661</E_ID_CASO>
        </E_ERROR>
      </result>
    </returnsCallCenterResponse>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>

```

### 3.2.4.2.3. Connector integrat amb el CRM

El call center haurà de disposar d'un connector integrat amb el CRM Salesforce.

El connector cal que disposi dels elements següents:

- Que disposin de connector integrat amb Salesforce previ a la licitació.
- Que el connector estigui disponible en la visualització "Lightning" del Service Cloud Salesforce.
- Que disposi d'aquest connector en funcionament en entorns productius.

El connector integrat amb el CRM, ha de permetre les següents funcionalitats:

- Login / Logout de l'assessor: El connector integrat disposarà de la funcionalitat de realitzar login / logout de l'assessor al programari.
- Indicar activitat de l'assessor: El connector ha de permetre indicar a l'assessor si està o no disponible per a atendre una trucada. Ha de contemplar diverses activitats en les que no entren trucades com ara: Pausa, Descans o Entrenament.
- Previsualització de la trucada entrant: En el moment en què es comunica a l'assessor la trucada entrant, el connector ha de mostrar les següents dades:

- Nombre de telèfon
- Nom de la persona
- Nom de l'estudi
- Campanya de Call Center en que està la trucada.
- Visualització del Cas: Un cop el connector estableix la comunicació amb la persona que ens ha sol·licitat informació; ha de localitzar i visualitzar el cas que l'ha originat al Salesforce.
- Tancament de la trucada Sortint: El component integrat amb Salesforce ha de permetre realitzar a l'assessor el tancament de la trucada Sortint. Els tancaments que ha de disposar el programari són:
  - Trucada finalitzada: Aquesta trucada ha permès comunicar amb l'estudiant i obtenir un tancament del cas. La trucada es pot considerar com a finalitzada; no és necessari realitzar més trucades.
  - Trucada reagendada: Hem establert comunicació amb l'estudiant però ens demana de contactar amb ell en un altre moment. Amb el tancament de trucada reagendada cal poder indicar:
    - Dia i hora de la nova trucada.
    - Si la trucada cal que sigui atesa pel mateix assessor o qualsevol altre del grup.
    - Si la trucada serà realitzada al mateix número de telèfon o a un altre. En el segon cas es podrà introduir el nou telèfon.
  - Trucada no finalitzada: La trucada no ha estat finalitzada, l'interlocutor no despenja o es talla a l'iniciar la comunicació. Cal que la centraleta, torni a intentar aquest contacte més endavant segons les regles de contractació establertes al sistema.
  - Associar la trucada al cas automàticament: Un cop indicat el motiu de tancament de la trucada, el connector del call center relacionarà la trucada realitzada com una activitat amb el cas corresponent. L'activitat ha de contenir, com a mínim, les següents dades:
    - Subject: Text per a identificar la trucada compost pel número de telèfon de qui ha trucat i l'hora de la trucada.
    - Call Type (Tipus de trucada): Entrant o Sortint.
    - Created Date: Data de creació de la activitat.
    - Call Duration: Duració de la trucada
    - Assigned: Assessor que ha realitzat la trucada.
    - Call Result (Resultat de la trucada): Finalitzada / Reagendada / No finalitzada.
  - Trucada Sortint: El connector ha de permetre la realització de trucades sortints.

### 3.2.4.3. Procediment de contingència



Hi ha implementat un procediment de contingència en la comunicació al Call Center. Aquest procediment dóna resposta a situacions en que el connector integrat del Call Center amb el Salesforce pugui no funcionar.

### 3.2.4.3.1. Formulari de contingència

L'eina de call center, en aquest mode de contingència, ha de tenir la capacitat per a mostrar les dades de la trucada en un formulari que contingui la mateixa informació que la imatge adjunta:

The screenshot shows a Salesforce form titled 'TRUCADA DE MOTOR'. It includes fields for 'Idioma Contacte', 'Estat de matricula', 'Tipus identificació', 'Identificació', 'Codi calendari', 'Data Lliurament', 'Codi Intenció', 'Intenció', 'Estudis previs', 'Nom', 'Teléfono', 'Teléfono 2', 'Cognom 1', 'Email', 'Codi Postal', 'Cognom 2', 'Pais residencia', 'Provincia', 'Data naixement', 'Categoria producte', 'Codi producte', 'Estat producte', 'Información', 'Àrea producte', 'Sub àrea producte', 'Nom producte', 'Art', and 'OBRIR SALESFORCE'. A red box highlights the 'Resultado' section, which contains a 'No agendar' button, a 'Fecha' field, 'Alternar phone' and 'Mismo agente' radio buttons, a 'Tiempo' field, and a 'GUARDAR' button. A 'Case Number' field is also visible at the bottom right.

Al mateix formulari, emmarcat en vermell, es podrà realitzar el tancament de la trucada que es realitza amb el marcador integrat.

### 3.2.4.3.2. Retorn de trucada de Call Center en contingència

Secció del missatge	Explicació
<pre>&lt;soapenv:Body&gt;   &lt;ws15:returnsCallCenter&gt;     &lt;ws15:wsParams&gt;       &lt;ws15:ID_CASO&gt;id18 dígitos enviado como contactId&lt;/ws15:ID_CASO&gt;       &lt;ws15:AGENT&gt;Manuel&lt;/ws15:AGENT&gt;       &lt;ws15:DATA_ULTIMA_TRUCADA&gt;2016-05-10T17:41:37.666Z       &lt;/ws15:DATA_ULTIMA_TRUCADA&gt;       &lt;ws15:NUM_TRUCADA&gt;93815465&lt;/ws15:NUM_TRUCADA&gt;       &lt;ws15:RB_TRUCADES&gt;2&lt;/ws15:RB_TRUCADES&gt;       &lt;ws15:TIPO_RETORNO&gt;CONTINGENCIA&lt;/ws15:TIPO_RETORNO&gt;     &lt;/ws15:wsParams&gt;   &lt;/ws15:returnsCallCenter&gt; &lt;/soapenv:Body&gt;</pre>	<p><b>ID_CASO:</b> Identificador del cas  <b>AGENT:</b> Identificador de l'agent assignat  <b>DATA_ULTIMA_TRUCADA:</b> Data en que s'ha realitzat el darrer intent de trucada.  <b>NUM_TRUCADA:</b> El número al que s'ha intentat trucar.  <b>RB_TRUCADES:</b> Intents de trucades realitzats.</p>

```
</ws15:returnsCallCenter>
</soapenv:Body>
```

**TIPO\_RETORNO:** El tipus de retorn que està enviant el call center. Normalment = "CONTINGENCIA"

El CRM, al rebre aquest missatge, contesta al Call Center amb un missatge de resposta correcta o incorrecta.

### Exemple de resposta Correcta

```
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns="http://soap.sforce.com/schemas/class/WS15_ReturnsCallCenter">
  <soapenv:Body>
    <returnsCallCenterResponse>
      <result>
        <E_OK>
          <ID_CASO>5001n000016ok3cAAA</ID_CASO>
        </E_OK>
      </result>
    </returnsCallCenterResponse>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

### Exemple de resposta Incorrecta

```
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns="http://soap.sforce.com/schemas/class/WS15_ReturnsCallCenter">
  <soapenv:Body>
    <returnsCallCenterResponse>
      <result>
        <E_ERROR>
          <E_ERROR_TECH/>
          <E_ERROR_USER>(6666666661) Error 005 - AGENT es un campo obligatorio</E_ERROR_USER>
          <E_ID_CASO>6666666661</E_ID_CASO>
        </E_ERROR>
      </result>
    </returnsCallCenterResponse>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

## 3.3. Manteniment, actualització i administració tècnica del programari (Manteniment correctiu, perfectiu i evolutiu).

El servei de manteniment de la present licitació està compost pels següents àmbits d'actuació, aplicats sobre el programari:

1. **Operació:** Correspon a les activitats associades als manteniments correctiu, adaptatiu i perfectiu, on s'inclouen les següents:

- Resolució d'incidències del programari.
- Suport tècnic en l'ús eficient i la correcta configuració de les aplicacions de suport als processos de negoci.
- Tasques orientades a la gestió del servei global.
- Millora contínua.
- Auditories del servei.
- Desenvolupament i implantació d'accions per l'augment de la qualitat i l'eficiència dels serveis de desenvolupament i manteniment.

2. **Evolutius:** es preveu la possibilitat de realitzar tasques de manteniment sobre la integració amb el CRM, on s'inclouen les següents:

- Adaptacions dels sistemes actuals a nous requeriments amb l'objectiu de donar resposta a les noves peticions dels sistemes existents.
- Modificacions i/o millores orientades a actualitzar i/o ampliar la funcionalitat actual dels sistemes.
- Modificar alguna de les integracions existents modificant / afegint / traient alguna informació del cos dels missatges o de les respostes.
- Crear una nova integració per a donar servei a una nova funcionalitat. Com per exemple cancel·lar des del CRM una trucada que està a la cua al motor de marcació.
- Altres tasques relatives a la integració amb el CRM, com ara: creació de llistats, exportació / importació de dades, adaptació de formularis, nous mètodes autenticació...

El manteniment, actualització i administració tècnica del programari haurà de realitzar-se per part de l'empresa adjudicatària amb la provisió dels següents perfils de personal tècnic, comprenent les següents categories:

- **Analista-programador:** Tècnic encarregat de realitzar l'anàlisi dels requeriments, proposar i dissenyar les solucions, fer la valoració de recursos a utilitzar, valorar el cost associat segons les hores de dedicació, així com de fer el seguiment del compliment i execució dels requisits sol·licitats, fins a la posta en marxa en producció de la millora. Es tracta d'un perfil de caràcter sènior que podrà ser realitzat per una sola persona o per varies. L'analista – programador haurà de tenir una experiència mínima de 3 anys en projectes similars.
- **Programador:** Tècnic encarregat de desenvolupar els requeriments de la millora sol·licitada, segons la planificació i supervisió del perfil anterior. Es podrà tractar d'un perfil júnior, ja que sempre actuarà subordinadament a les ordres del perfil definit anteriorment. Haurà de tenir una experiència mínima d'1 any en feines similars.

L'empresa adjudicatària no podrà modificar l'equip assignat, ja sigui en nombre, qualificació o configuració, sense haver-ho comunicat a la UOC i/o sense la seva aprovació.

La substitució de qualsevol tècnic assignat, s'haurà de dur a terme en un temps màxim de tres setmanes des del moment que la baixa hagi estat informada al responsable del servei designat per la UOC.

### 3.4. Servei d'ús de les comunicacions (Consum de trucades IP)

- El servei d'ús de les comunicacions de telefonia estarà basat en la connectivitat via veu IP.
- No s'utilitzaran terminals d'usuari físics de sobretaula; s'usaran terminals d'aplicació softphone instal·lada en els ordinadors dels assessors.
- Els ordinadors usats pels assessors tindran doncs, unificades les funcionalitats de comunicació de veu IP i comunicació de dades.
- El proveïdor adjudicatari haurà de proporcionar l'aplicació softphone i la documentació per a la seva instal·lació.
- Actualment la configuració mínima requerida dels PC's dels assessors és:
  - Processador Intel i5 con vPRO
  - Chipset Q77
  - 4 Gb de RAM DDR3
  - Disc de 512 Gb
  - Controlador de so d'alta definició Realtek
  - Controlador de gràfics Intel
  - Lector de DVD
  - 3 sortides de video, 1 VGA i 2 Display Port
  - 2 sortides PS2, teclat i ratolí
  - 1 connector Ethernet RJ45
  - 10 ports USB (6 darrera i 4 davant, USB•)
  - 4 jacks de so, micro i altaveus, 2 davant i 2 darrera)
  - Format Small Factor (USDT)
  - Sistema Operatiu Windows 8.1 o Windows 10
  - 2 pantalles
- En la fase prèvia d'arrencada del servei caldrà realitzar proves de qualitat sobre la veu-IP en els ordinadors dels assessors a fi i efecte de verificar-ne la seva operativitat general en termes de qualitat de veu, latència, microtalls, etc.
- El proveïdor adjudicatari ha de contemplar que la UOC pugui accedir al programari de call center des de qualsevol ubicació a través d'un escriptori virtual (Teletreball).

### 3.5. Atenció i Suport Tècnic

L'empresa adjudicatària ha de proporcionar un canal d'atenció i/o suport tècnic perquè els agents del programari call center puguin, en l'horari d'oficina definit en el punt 3.2.1.3, formular consultes tècniques sobre el programari instal·lat, així com informar sobre les incidències que s'hagin produït en el sistema.

Aquest canal ha d'assegurar la millor atenció possible amb experts que ofereixin diagnòstics i tècniques de forma remota, així com informació adequada sobre el programari call center instal·lat.

El temps de resposta de les consultes anirà en funció de la prioritat i temps de resposta / resolució definides en el punt 3.6.

### 3.6. Cobertura de la Prestació

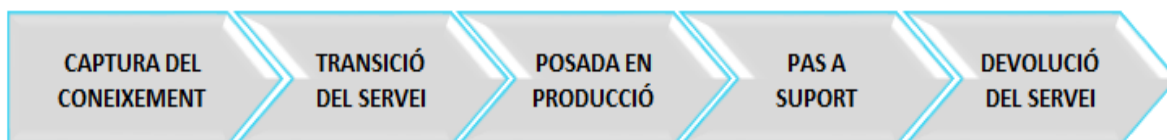
L'empresa adjudicatària haurà de garantir una cobertura de la prestació, en base a:

1. Garantir un compromís de disponibilitat mínim del programari del 99,5%.
2. Disposar de la capacitat suficient per tal de donar assistència tècnica a l'equip propi de la UOC en català i/o castellà, de dilluns a divendres, en horari de 8 hores a les 22 hores.
3. Donar suport tècnic que garanteixi el compliment dels temps de resposta i resolució indicats a continuació, en funció de les prioritats següents:
  - Prioritat ALTA: Quan una part significativa del sistema instal·lat no funciona o no funciona correctament, impactant severament el desenvolupament de les activitats del negoci.
  - Prioritat MITJA: Quan l'incident afecta a les operacions del centre d'atenció, el qual pot seguir operant, encara que amb una pèrdua significativa en la productivitat i nivell de servei.
  - Prioritat BAIXA: Quan l'incident no afecta significativament la funcionalitat del sistema.

PRIORITAT	HORARI d'aplicació	TEMPS OBJECTIU Primera resposta	TEMPS OBJECTIU Resolució resposta	HORARI de resolució
-----------	--------------------	------------------------------------	--------------------------------------	---------------------

BAIXA	12x5	15 minuts	24 hores	12X5
MITJA	24x7	15 minuts	8 hores	24X7
ALTA	24x7	15 minuts	2 hores	24X7

## 4. Fases del Servei



### 4.1 Fase de Captura del Coneixement

Durant aquesta fase la nova empresa adjudicatària, amb el suport de la UOC, realitza la captura del coneixement que li permetrà realitzar posteriorment l'adaptació tecnològica necessària del programari a les necessitats de la UOC.

### 4.2 Fase de transició del Servei

La fase de transferència del servei començarà a partir de la signatura del contracte.

En aquesta fase es produeix la transferència del servei per part de la UOC cap a la nova adjudicatària. Durant aquesta fase l'adjudicatari entrant rebrà tota la informació necessària per poder fer la integració amb a la nostra tecnologia i aplicatius, realitzant l'adaptació tecnològica necessària del programari de call center

Durant aquest període, l'adjudicatari entrant rebrà la documentació de traspàs necessària i tindrà a la seva disposició l'equip tècnic de la UOC per als aclariments necessaris sobre els processos involucrats en el servei. Aquesta fase haurà d'incloure, com a mínim, els següents processos o activitats:

- **Proves de xarxa i infraestructura.** L'empresa adjudicatària haurà de comprovar que l'ample de banda disponible per a connectar les xarxes de la UOC i el programari de call center ofertat garanteixen la bona qualitat de les trucades.
- **Instal·lació de línies de comunicació necessàries.** L'empresa adjudicatària haurà de garantir la correcta comunicació entre les seves instal·lacions i les de la UOC.
- **Integració amb el CRM i pla de contingència.** L'empresa adjudicatària haurà d'especificar les activitats i calendari pel compliment de la integració amb el CRM i el pla de contingència.
- **Integració amb les Seus Territorials.** L'empresa adjudicatària haurà d'especificar les activitats i calendari pel compliment de la redirecció i recepció / emissió de trucades a les Seus territorials.
- **Formació preoperativa.** Abans de la posada en producció del programari call center, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar a l'equip de treball del servei una formació sobre el funcionament del programari call center instal·lat:
  - Aquesta formació haurà de ser adequada a la prestació del servei objecte del contracte, en funció del perfil de cada membre de l'equip de treball.
  - Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar un manual que inclogui una guia, orientada a un usuari final, que permeti, si escau, la instal·lació i configuració del programari necessari en punts de treball addicionals, amb l'objecte de facilitar als agents la instal·lació del seu punt de treball en el seu domicili.
  - L'empresa adjudicatària haurà de donar suport a través del servei d'atenció i suport per a la solució dels problemes més comuns amb l'ús del programari en la posada en marxa.

### 4.3 Fase de Posada en Producció

Durant aquesta fase, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme la posada en producció del programari call center, amb la presència d'un tècnic de l'empresa adjudicatària. Aquest tècnic supervisarà el correcte funcionament del programari i donarà, si s'escau, suport in situ a la deguda configuració del sistema.

### 4.4 Fase de Pas a Suport

La fase de pas a suport implica accedir al servei d'atenció de 24x7 sense perdre el contacte tècnic amb el personal de l'empresa adjudicatària. En aquesta fase, el servei de call center s'ha de poder

executar de forma òptima. El pas a producció s'ha de produir un cop signat el contracte, s'informarà a l'empresa adjudicatària de la data en la que ha de funcionar a ple rendiment, d'acord amb els requeriments tècnics que es preveuen al present Plec de Prescripcions Tècniques, transició i durarà fins a la finalització del contracte de servei.

En aquesta fase l'adjudicatari serà el responsable de les obligacions imposades als plecs que regeixen la present contractació.

## 4.5 Fase de Devolució del Servei

En la fase de devolució del contracte, l'Empresa adjudicatària sortint restarà obligada a prestar la màxima col·laboració per efectuar el traspàs del servei a una nova empresa adjudicatària.

Aquesta fase de devolució del servei, tindrà una limitació temporal màxima de 3 mesos (els 3 últims mesos del contracte) on s'haurà de completar la correcta transferència de coneixements i la transferència tecnològica per tipus de prestació.

L'adjudicatari es compromet a seguir donant el servei i a transferir el coneixement o dades necessàries per a la correcta execució del mateix. Durant aquest període, l'adjudicatari serà el responsable de les obligacions imposades als plecs que regeixen la present contractació.

En aquest sentit, els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta tècnica la definició del pla de devolució:

- Durada del pla de devolució oferta.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica, per tipus de prestació
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement.
- Requeriments que es demanin al nou adjudicatari per completar la correcta transferència de coneixements i la transferència tecnològica per tipus de prestació.
- També s'ha de proposar el pla de lliurament de:
  - Coneixement: Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferències, formació d'equips mixtes, etc.)
  - Documentació: Determinar la documentació tècnica que es lliurarà i detallar el seu contingut, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.
  - Servei: Determinar les condicions del pla de traspàs del servei, incloent el pla de comunicació de canvi a l'usuari.



## 5. Model de Relació

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'empresa adjudicatària i la UOC en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes contractuals, estratègics, tàctics i operatius.

### 5.1 Estructura i responsabilitats

L'estructura mínima de responsables dins el contracte que haurà de proveir l'empresa adjudicatària serà la següent:

#### 1. Responsable del Servei

L'empresa adjudicatària designarà un únic responsable pel contracte que serà el referent de l'empresa adjudicatària davant de la UOC.. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte fins a la devolució d'aquest, i serà l'interlocutor i responsable en cas que es produeixin canvis en l'abast o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual. A més a més, assumirà les següents funcions:

- Garantir l'atenció als responsables del Servei de la UOC en tots els àmbits de la prestació, atenent a les necessitats de negoci de la UOC.
- Mantenir la visibilitat global de la prestació, en totes les seves dimensions
- Garantir la qualitat del servei en tots els seus àmbits
- Garantir l'acompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS)
- Garantir la correcta organització de l'equip de treball per l'acompliment amb el servei acordat
- Garantir la capacitat operativa, el dimensionament, de l'equip en el decurs del contracte.
- Seguiment i control dels recursos assignats al contracte
- Control de costos, estimació d'esforços i el seu seguiment
- Anàlisi de les desviacions del servei (en abast i cost)
- Elaboració dels informes de seguiment i justificació del compliment dels ANS

#### Responsable de Manteniment / Cap de Projecte

L'empresa adjudicatària designarà un cap de projecte per a la prestació del manteniment, actualització i administració tècnica del programari, el qual assumirà les funcions típiques d'un cap de projecte:

- Controlar i gestionar els recursos aportats, tant de l'empresa adjudicatària com de tercers
- Realitzar i actualitzar en cada fase o iteració el Pla de Projecte en calendari, riscos, tasques, recursos, i involucrar als stakeholders
- Gestionar accions correctives a les incidències
- Gestionar els canvis
- Gestionar els riscos
- Gestió i seguiment diari dels evolutius.
- Anàlisi de desviacions dels evolutius (en abast i cost)
- Coordinació amb proveïdors d'altres sistemes i òrgans de la UOC implicats

Per la seva part, la UOC designarà un responsable del contracte que tindrà les funcions derivades de la direcció, comprovació, informació i vigilància de la correcta realització dels treballs i altres que li siguin assignades. Tanmateix, la UOC es reserva el dret a realitzar tots aquells controls i inspeccions que cregui oportuns amb el fi de garantir el compliment del contracte.

El responsable del contracte de la UOC estarà en estreta comunicació amb el Responsable de Servei designat per l'empresa adjudicatària que, com a interlocutor únic, proporcionarà tota la informació necessària per poder conèixer amb el detall suficient l'avanç del contracte.

Adicionalment, la UOC podrà designar interlocutors específics per determinats àmbits del contracte i que, conjuntament amb el responsable de contracte de la UOC, podran validar les parts dels serveis del contracte que afectin al seu àmbit.

L'empresa adjudicatària no podrà modificar l'equip assignat, ja sigui en nombre, qualificació o configuració, sense haver-ho comunicat a la UOC i sense la seva aprovació.

La substitució de qualsevol dels perfils descrits anteriorment, s'haurà de dur a terme en un temps màxim de tres setmanes des del moment que la baixa hagi estat informada al responsable del servei designat per la UOC.

## 5.2 Seguiment de la prestació

### **Reunions de seguiment**

Trimestralment, el responsable del servei designat per la UOC i el responsable del servei designat per l'empresa adjudicatària realitzaran reunions (presencials o virtuals) de seguiment. En aquestes reunions de seguiment, l'empresa adjudicatària haurà de presentar i entregar informes de seguiment que, com a mínim, hauran d'incloure:

1. Número d'incidències, diferenciant les que s'han resolt dins dels períodes estipulats en els Acords de Nivell de Servei i les que no.
2. Mesures correctores a aplicar.
3. Calendarització d'actualitzacions i informació del que inclou.
4. Possibles millores a implementar.

### **Auditories de Servei**

- La UOC podrà realitzar auditories pròpies o de tercers sobre els processos, els estàndards i en global sobre el servei que presti l'empresa adjudicatària, per tal de verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada.
- L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions, aplicacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal de la UOC o als tercers subcontractats, per garantir l'acompliment de la seguretat.
- No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa adjudicatària. En els casos en què la UOC demani una col·laboració activa del personal de l'empresa adjudicatària es donarà avís amb una setmana d'antelació.
- En qualsevol moment, com a part de les auditories, es podrà demanar l'obtenció de la documentació tècnica en el format pactat a la fase de devolució amb les dades actualitzades fins la data de la petició.

## 5.3 Acords de Nivell de Servei

- Donar compliment amb cadascun dels punts especificats en el punt 3.6 del present plec (cobertura del servei).
- Donar compliment amb el termini establert en el punt 3.2.4 del present plec.
- Donar compliment amb el que es disposa al punt 5.1 del PPT (modificació equip assignat al servei i cobriment de baixes).
- Entrega dels informes de seguiment trimestrals que es contemplen en el punt 5.2 del present plec.