



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN
PROGRAMARI CRM PER AL CONSORCI LOCALRET**

Índex de continguts

1	Antecedents	3
2	Funcionament del Consorci i necessitats com a organització:	4
2.1	Catàleg de serveis	4
3	Objecte del contracte	4
4	Descripció de les funcions a realitzar	5
4.1	Situació de partida	7
4.2	Requeriments funcionals	10
4.2.1	Gestió de la relació amb els clients	12
4.2.2	Analítica de dades	13
4.2.3	Comunicació, satisfacció client i dades d'impacte	14
5	Requeriments tècnics.....	15
5.1	Característiques generals	15
5.2	Escalabilitat	15
5.3	Seguretat	16
5.4	Aplicació mòbil	16
5.5	Gestió de les dades	16
5.6	Integracions	16
5.7	Administració de la plataforma.....	17
5.8	Entorns de desenvolupament i proves.....	18
5.9	Productivitat	18
5.10	Formació i gestió del canvi	18
5.11	Llicenciament requerit.....	19
6	Implantació i posada en marxa del projecte.....	19
7	Acords de Nivell de Servei	21
8	Lliurables.....	22
9	Equip de treball	23

1 Antecedents

El Consorci Localret està format en l'actualitat per més 890 ajuntaments de tot Catalunya, les quatre diputacions, l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i vint-i tres consells comarcals, i té per finalitat acompanyar els ajuntaments en la transformació digital dels seus pobles i ciutats, tal com defineix el pla estratègic aprovat pel Consell d'Administració del Consorci del 7 de juliol de 2020.

El Pla estratègic va definir unes noves missió, visió i valors que suposen una actualització dels principis fundacionals del Consorci. Es va evolucionar la missió des *d'Impulsem la Societat del Coneixement al servei de tots els municipis* a un *Acompanyem els ajuntaments en el procés de transformació del seu poble o ciutat en un municipi digital per tal que la seva ciutadania s'hi pugui desenvolupar plenament*. I es va definir la visió, com *la voluntat de convertir-nos en el departament per a la transformació digital i innovació dels ajuntaments de Catalunya*.

En el mateix pla, i per aconseguir fer possibles aquesta missió i visió, es van definir quatre objectius estratègics:

1. Acompanyament a la transformació digital dels municipis.
2. Introducció de la innovació digital en l'àmbit municipal.
3. Extensió de la connectivitat d'alta capacitat a tot el territori.
4. Reposicionament del Consorci Localret.

El Consorci Localret està proposant la transformació digital dels municipis de Catalunya de manera conjunta i dirigida mitjançant la modelització de com haurien de ser els municipis des del punt de vista digital, basant-se en el *Metamodel de municipi digital* dissenyat pel Consorci Localret amb el suport de La Salle Barcelona i un equip d'experts digitals de les ciutats catalanes.

El Metamodel identifica tots els reptes i necessitats als que fa front qualsevol municipi, i serveix com a base per fer diferents models aspiracionals de maduresa digital.

És en aquest entorn de potenciació del Consorci i la creació de nous serveis per als municipis, que esdevé totalment necessari disposar d'una eina de suport en els processos de client, que ajudi a sistematitzar la metodologia, facilitar la cerca de la informació i potenciar l'anàlisi de dades transversals.

Per tal de poder dotar d'una eina el Metamodel de municipi digital, i començar a desplegar el nou servei d'acompanyament als ajuntaments basat en aquest, el Consorci Localret va encarregar un desenvolupament informàtic utilitzant l'eina *Microsoft Power Platforms*, amb característiques de *Power Apps* i *Dynamics 365*.

És sobre la base d'aquest desenvolupament que es vol posar en funcionament un CRM o eina de gestió de les relacions amb els clients, en el nostre cas ens locals.

El nombre d'usuaris d'aquesta eina CRM serà d'uns 25, com a treballadors del Consorci Localret.

2 Funcionament del Consorci i necessitats com a organització:

Amb l'objectiu d'integrar en un únic procés de negoci i interacció amb els municipis, es planteja la necessitat de la contractació d'una solució ja existent al mercat que permeti parametritzar i automatitzar els processos de negoci del Consorci Localret mitjançant fluxos de treball i aprovacions, personalitzar els objectes, camps, aplicacions, plantilles de correu electrònic, etc., així com facilitar l'extracció de la informació i posterior anàlisi de la mateixa.

L'ús del CRM forma part d'una estratègia orientada als municipis en la qual totes les accions tenen l'objectiu final de millorar l'atenció i les relacions amb els ens locals, actuals i potencials, així com millorar-ne la seva fidelització i serveis oferts.

L'eina i l'orientació al client proporcionen resultats demostrables, tant per disposar d'una gestió estructurada com per tenir un coneixement profund del municipi.

2.1 Catàleg de serveis

Des de la seva fundació, fa més de 25 anys, el Consorci Localret ha anat incorporant tota mena de serveis als ens locals. Aquests es poden classificar per la seva tipologia en:

- Assessoraments de diferents tipus i àmbits
- La central de contractació amb les compres agregades i els acords marc
- Sessions divulgatives i formatives
- Els serveis i solucions digitals prestats directament
- I, la redacció d'estudis i projectes, i la direcció i seguiment d'obres

A nivell de magnituds, actualment el Consorci Localret dona servei a 910 ens locals podent arribar a donar-ne a més d'un miler, i es pot relacionar amb uns 2.000 càrrecs electes i unes 3.000 persones treballadores dels ajuntaments. La seva plantilla actual és de 22 persones.

3 Objecte del contracte

L'objecte d'aquesta licitació és el projecte íntegre d'implantació d'un sistema de gestió de la relació amb els *clients Customer Relationship Management* (d'ara en endavant CRM) amb capacitat d'integració i compatibilitat al 100% amb els productes i serveis al núvol de Microsoft i establir els requisits i característiques tècniques i funcionals, implantació, desenvolupament, configuració, migració si fos necessari, posada en marxa, assessorament, formació, i suport a l'operació del sistema que compleixi amb les necessitats requerides pel Consorci Localret.

El Consorci Localret disposa en l'actualitat de desenvolupaments basats en un entorn de *Microsoft Power Platforms*, amb una base de dades en *Microsoft Dataverse* dotada de programació d'alt nivell per *Power Apps* funcionant sobre *Dynamics 365*.

Aquest entorn -anomenat Metamodel- consta de taules i interrelacions entre elles i està dotat un *Front-end* que permet la visualització, creació, eliminació i modificació de registres. La gestió de seguretat de privilegis es basa en rols.

L'eina objecte d'aquest contracte, el CRM, ha d'incloure la integració de la solució Metamodel esmentada i nodrir-se de la informació que atresora i integrar-la amb altres aplicacions a les quals han d'accedir els treballadors de Localret.

La solució proposada ha d'esdevenir una integració real d'aquestes aplicacions i ha de facilitar una simplificació i reducció dels punts de sincronització i comunicació entre elles, tot sota un domini d'internet únic.

L'abast del present plec és la contractació dels serveis d'implantació, migració de dades creació dels processos, configuració, suport i, si s'escau, el desenvolupament dels següents mòduls de CRM:

- Gestió de vendes.
- Customer service.
- Comunicació de Màrqueting.

El manteniment correctiu, perfectiu i els petits evolutius sobre el CRM implementat també formaran part de l'abast d'aquest contracte.

L'adquisició de les llicències d'ús no és objecte de la present contractació.

El sistema haurà d'integrar-se amb els processos actuals en l'àmbit d'atenció al client i "gestió comercial", suportar tots els processos de màrqueting i sincronitzar les dades amb els sistemes actuals.

Caldrà tenir en compte l'anàlisi dels diferents rols d'usuari i configurar l'eina per assignar a cada treballador les llicències i permisos adients.

4 Descripció de les funcions a realitzar

L'objectiu principal de la licitació és la contractació d'un projecte d'implementació i parametrització d'una solució CRM com a eix central per a la unificació i sistematització dels processos vinculats a la gestió de la relació amb els municipis i ens supramunicipals, a més d'empreses proveïdores de solucions i serveis en l'àmbit digital.

Concretament aquesta solució ha d'incloure:

- La relació amb els municipis: dades, dades de contactes, aportacions econòmiques, informació de la gestió dels serveis i la seva traçabilitat, etc... Els municipis comptaran amb l'entitat principal que és el seu ajuntament i també podran contenir els ens municipals que formen part del seu sector públic. Aquests ens (organismes, consorcis, empreses, etc) seran tractats de manera similar als ajuntaments, però caldrà establir la relació amb l'ajuntament del municipi al que pertanyen. També és possible que algunes pertanyi a diferents ajuntaments o ens supramunicipals (consells comarcals, diputacions,...).
- La relació amb els ens supramunicipals: dades, dades de contactes, aportacions econòmiques, informació de la gestió dels serveis i la seva traçabilitat, etc...
- La relació amb les empreses adjudicatàries d'acords marc i compres agregades de serveis de telecomunicacions, i empreses de serveis i productes digitals que ofereixen solucions als diferents components del Metamodel de municipi digital, enteses com a potencials "clients" del Consorci.
- La imputació de temps dedicat pel personal del Consorci als diferents projectes i activitats als ens consorciats.

- La gestió del pagament de despeses (diètes, peatges, etc.) del personal del Consorci.
- El contenidor del Metamodel de municipi digital, i la seva aplicació als municipis.
- La gestió de l'Agenda digital dels municipis de Catalunya i els seus grups de treball.

Es requereix disposar d'una plataforma que aporti, en termes generals, les següents capacitats:

- Visió 360º dels municipis i ens supramunicipals: compartir i maximitzar el coneixement disponible al Consorci Localret sobre un municipi o ens supramunicipal en concret, amb l'objectiu de poder atendre les seves necessitats. L'eina haurà de donar una visió centralitzada de les dades dels ens locals i les seves interaccions amb el Consorci.
- Unificació de processos del client: es busca que la nova eina sigui un sistema integrador dels processos relacionats amb els municipis.
- Mecanització dels processos de negoci: poder parametritzar i desplegar processos organitzatius d'una manera senzilla i flexible. Aquesta parametrització ha de realitzar-se mitjançant automatització de processos i aprovacions, així com permetre la personalització de les entitats, camps d'informació, aplicacions, plantilles de correu electrònic, permisos, etc.
- Explotació de la informació: La plataforma ha de permetre als usuaris ser autònoms en la creació, ús i modificació d'informes i taulers, així com en l'extracció de les dades a Excel per poder realitzar un anàlisi posterior de les dades fora del sistema. Amb fàcil integració amb Power BI.
- Omnicanalitat i agilitat en la gestió: cal que la plataforma disposi dels mecanismes habituals de comunicació amb el client, com el correu electrònic i la telefonia, i ofereixi la capacitat d'estendre's a altres canals actuals i futurs com WhatsApp, WeChat, bots/xat, etc. Hi haurà un únic punt de gestió de tots els canals d'atenció al client. La plataforma ha d'oferir els automatismes necessaris per garantir la disponibilitat d'aquesta informació recollida pels diferents canals a la pròpia fitxa del client.
- Desplegament d'un portal web: el nou sistema ha de tenir la funcionalitat de servir com a plataforma de comunicació amb usuaris externs mitjançant la publicació d'un portal web, permetent el seu desplegament i modificació de forma àgil i flexible. Aquest portal ha de formar part de la mateixa plataforma i no requerir cap desenvolupament o l'ús d'eines de tercers per a la integració amb el CRM.
- La plataforma permetrà la interacció amb els clients mitjançant eines de comunicació de forma individualitzada o massiva i haurà de tenir capacitats d'automatització.
- Capacitat per a segmentar de manera lògica les entitats incloses en el CRM per a la interacció amb els clients mitjançant eines de comunicació de forma individualitzada o massiva amb mecanismes que facilitin aquesta comunicació amb la mínima interacció de l'usuari operador. Facilitant a més, el registre d'evidències dels processos d'alta, baixa i modificació dels registres del client.
- Anàlisi de dades que permeti fer un seguiment, a la direcció general dels indicadors, i ratis a nivell del Consorci Localret, d'àrea i d'usuari.

Aquesta plataforma haurà de ser 100% *cloud* i per tant, es contractarà amb modalitat SaaS. Tanmateix, totes les funcionalitats requerides pel Consorci Localret s'hauran de dur a terme amb una plataforma única de gestió que no requereixi de cap esforç d'integració entre els seus mòduls.

Tot i que no és motiu de la present licitació, es busca, amb aquest projecte, la màxima homogeneïtzació i estandardització dels processos així com que sigui integrable, a futur, amb el gestor d'expedients, l'eina de seguiment de contractes, la plataforma de retiment de comptes de l'Agenda digital, i el gestor de la central de contractació que es detallen a l'apartat

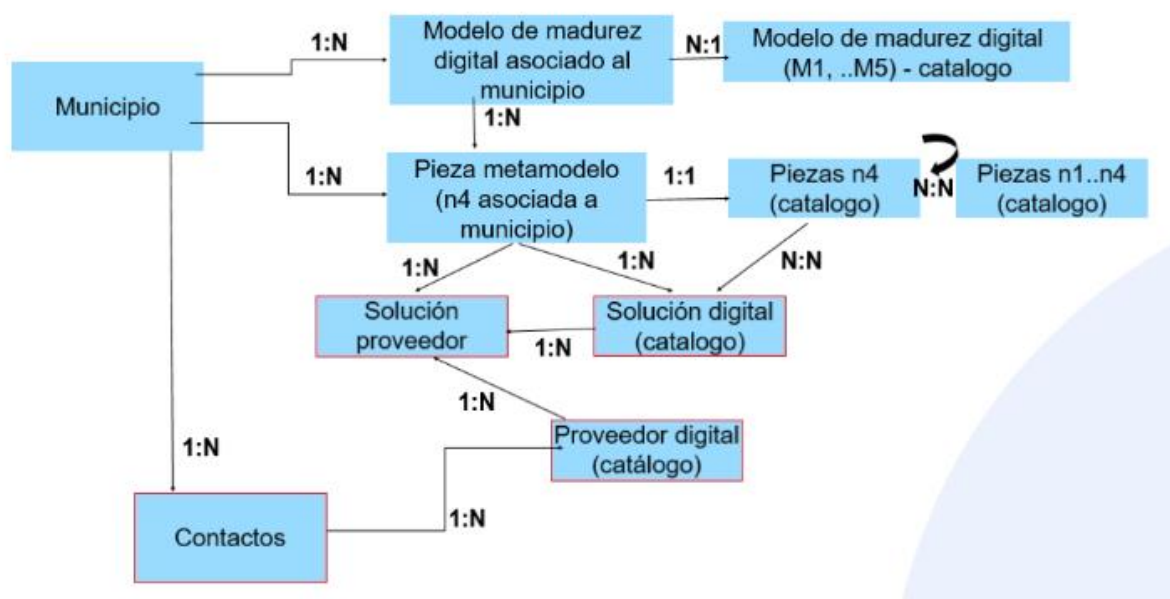
4.1.

En els evolutius posteriors a la implantació es preveu que els ens, ens supramunicipals, ens municipals i proveïdors hauran de disposar d'un repositori de documents per als acords d'adhesió al Consorci i a serveis, i possibles convenis dels ajuntaments, per als convenis dels ens supramunicipals, i per als contractes dels proveïdors, entre d'altres. Aquests documents provenen del registre d'entrada del Consorci Localret i són emmagatzemats al gestor d'expedients. El CRM haurà d'oferir un accés ordenat als documents relacionats amb una entitat.

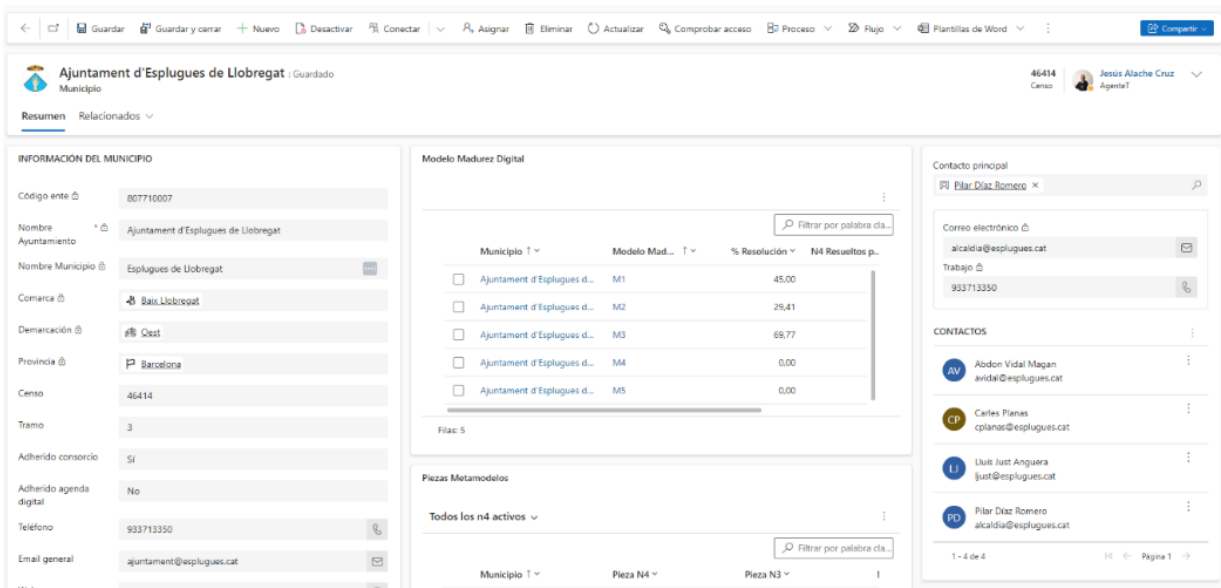
4.1 Situació de partida

Com s'esmentava als antecedents, per tal de poder dotar d'una eina estructurada el Metamodel de municipi digital, i començar a desplegar el nou servei d'acompanyament als ajuntaments basat en aquest, el Consorci Localret va encarregar un desenvolupament informàtic utilitzant eines de Power Apps i Dynamics 365 de Microsoft.

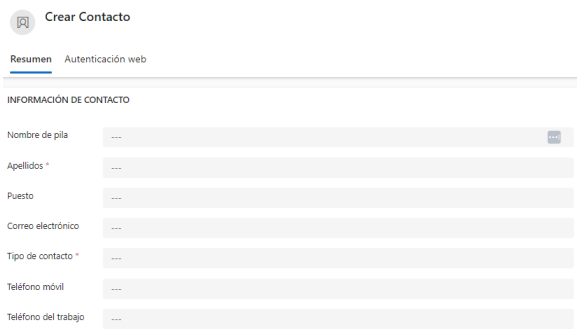
El diagrama d'entitats existent és:



A més de les entitats relacionades més amunt, existeixen camps personalitzats en la entitat Municipio per a les comarques, províncies, pertinença i demarcacions territorials de Localret, i de l'estructura organitzativa de nivells del Metamodel.



Il·lustració 1: Fitxa Ajuntament



Il·lustració 2: Fitxa contacte

Estructuras Nivel 4 activo					Editar columnas	Editar
Modelo Madurez	Nombre	Estructura Nivel 3	Estructura Nivel 2	Estructura Nivel 1		
☐ M4	Estudi i anàlisi de costos del pressupost energètic	1.1.1 Eficiència energètica	1.1 Sostenibilitat Mediambiental	1. Municipi		
☐ M5	Auditoria energètica	1.1.1 Eficiència energètica	1.1 Sostenibilitat Mediambiental	1. Municipi		
☐ M5	Models de negoci (àgencia pròpia, ESE, etc)	1.1.1 Eficiència energètica	1.1 Sostenibilitat Mediambiental	1. Municipi		
☐ M4	Sistemes d'emmagatzematge i integració de la xarxa	1.1.1 Eficiència energètica	1.1 Sostenibilitat Mediambiental	1. Municipi		
☐ M4	Models municipals de serveis energètics	1.1.1 Eficiència energètica	1.1 Sostenibilitat Mediambiental	1. Municipi		
☐ M4	Regulació, normatives	1.1.1 Eficiència energètica	1.1 Sostenibilitat Mediambiental	1. Municipi		
☐ M4	Pla de gestió de la transició	1.1.1 Eficiència energètica	1.1 Sostenibilitat Mediambiental	1. Municipi		
☐ M5	Auditoria energètica	1.1.1 Eficiència energètica	1.1 Sostenibilitat Mediambiental	1. Municipi		
☐ M4	Sistemes d'emmagatzematge i integració de la xarxa	1.1.1 Eficiència energètica	1.1 Sostenibilitat Mediambiental	1. Municipi		
☐ M4	Pla de transició energètica local	1.1.1 Eficiència energètica	1.1 Sostenibilitat Mediambiental	1. Municipi		

Il·lustració 3: Fitxa Nivell 4

Estudi i anàlisi de costos del pressupost energètic : Guardado

Estructura Nivel 4

General Relacionados

Estructura Nivel 1 * 1. Municipi x

Estructura Nivel 2 * 1.1 Sostenibilitat Mediambiental x

Estructura Nivel 3 * 1.1.1 Eficiència energètica x

Nombre * Estudi i anàlisi de costos del pressupost energètic

Persona referencia Pep Budi Vilaltella

Modelo Madurez * M4 x

Obligatorio normativa No

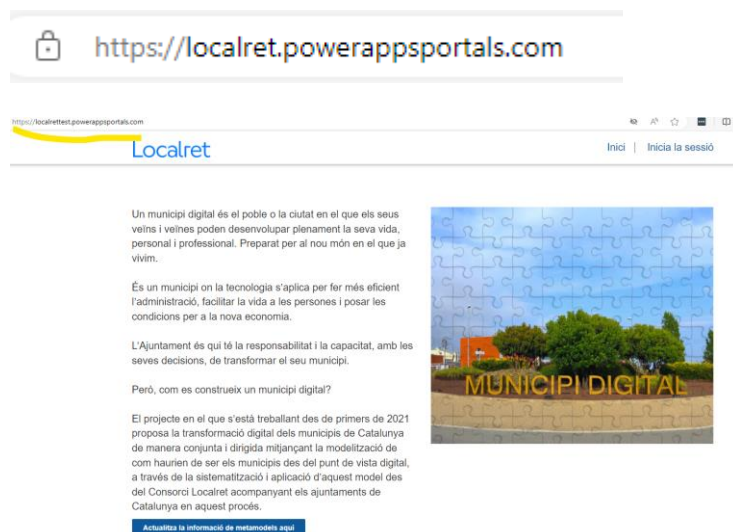
Piezas metamodelos

Municipio ↑	Pieza N4 ↓	Pieza N3 ↓
☐ Ajuntament d'Abella de la...	Estudi i anàlisi de costos d...	1.1.1 Eficiència en
☐ Ajuntament d'Abrera	Estudi i anàlisi de costos d...	1.1.1 Eficiència en
☐ Ajuntament d'Àger	Estudi i anàlisi de costos d...	1.1.1 Eficiència en

Il·lustració 4: Detall peça N4

Mancaria la creació d'entitats d'ens municipals relacionades amb l'entitat Municipi corresponents.

Aquest desenvolupament disposa d'un portal (*Power pages*) amb un formulari per a la presa de dades per part del responsable de l'ajuntament. El formulari mostra les dades del nivell de maduresa de l'ajuntament i es demana al tècnic municipal que indiqui si té solucionada la "peça" que se li proposa.



Està habilitat el portal per als ajuntaments, per tal que puguin introduir les peces del Metamodel de les que disposen, i la solució i proveïdor que hi dona compliment. L'accés és mitjançant invitació; el tècnic rep un enllaç i realitza el bescanvi de la invitació completant així les credencials d'accés.

A l'empresa adjudicatària se li facilitarà la documentació elaborada per l'empresa que ha desenvolupat la solució actual.

El Consorci també disposa d'una llista Sharepoint per a la imputació de temps dels treballadors de Localret a les activitats dedicades als ens amb la següent estructura:

The screenshot displays a web application for time allocation. The main area shows a table with the following data:

Activitat	Data	Tasca
Participació com a ponent a la Jornada Tem...	26 de juliol	Assistència a sessió
Jornada conjunta Reus	25 de juliol	Preparació
informativa del servei	25 de juliol	Reunió
Seguiment del servei	25 de juliol	Reunió
Grup de treball espais experiència ciutadana	25 de juliol	Reunió
Gestions diversos	25 de juliol	Altres
Avaluació impacte estudis catàleg de serveis	24 de juliol	Reunió
Aqència de ciberseguretat, protocol breu ci...	24 de juliol	Reunió

The sidebar on the right, titled 'Imputació de temps', contains the following fields:

- Data:** 31/12/2001
- Entitat:** Seleccioni l'ens
- NomProjecte:** Cerca projecte
- Tasca:** Seleccioni el tipus de tasca
- Activitat:** (Empty text box)
- Hores:** 0,25

A part d'aquest desenvolupament, el Consorci Localret disposa en l'actualitat de:

- Gestor d'expedients administratius d'E-cityclíc, es preveu licitar i adjudicar en els propers mesos. El nou adjudicatari podria ser diferent.
- Aplicació de comptabilitat Sicalwin de Berger-Levrault proveïda per la Diputació de Barcelona a través d'un accés Citrix.
- Eina de planificació i seguiment de contractes de Nexus Information Technology (PLYCA).
- Plataforma de retiment de comptes de l'Agenda digital dels municipis de Catalunya de l'empresa PKF ATTEST ITC
- I properament s'ha de produir la licitació d'una eina de gestió de la central de contractació.

Es preveuen futurs desenvolupaments del CRM per tal d'intercanviar informació entre aquest i els anteriors programaris. El CRM presentat haurà de preveure la facilitat d'integració.

4.2 Requeriments funcionals

La solució proposada ha de ser fàcil d'utilitzar i ha d'incloure els següents aspectes:

- Relació de tots els tipus de serveis i productes que el Consorci pot oferir als seus ens consorciats (ajuntaments i ens supramunicipals). A priori, les diferents categories de serveis i productes són:
 - Assessoraments.

- Formació i jornades.
- Central de contractació.
- Serveis i solucions digitals de prestació directa.
- Estudis i projectes.
- Haurà d'incorporar la possibilitat d'afegir el seu cost o preu, sigui aplicable o no a l'ens consorciat.
- S'ha de crear una entitat/taula per als ens supramunicipals, actuals i potencials on s'hi relacionin totes les seves dades, vigència i aportacions dels convenis, i tots els serveis i productes prestats.
- S'hauran d'actualitzar els camps de l'entitat "Municipi", que es passarà a anomenar Ajuntament, per tal d'incorporar tots els serveis i productes que reben per part del Consorci.
- Deutes i càlcul de quotes. Ha de poder incorporar informació sobre l'estat de deutes amb el Consorci (quotes, factures) així com el càlcul de quotes. La quota varia anualment en funció del nombre d'habitants.
- Possibilitat de reportar un cost i les hores de gestió dels serveis dedicats a un ens (ajuntament o ens municipal), incloent temps trucada, reunions, mails, etc.
- S'ha de crear una entitat per als ens municipals dependents d'un Ajuntament.
- Creació d'entitats i la seva actualització de dades amb una càrrega automatitzada d'informació de fonts.
- Els proveïdors de solucions s'han de tractar com clients actuals i potencials del Consorci Localret. Hi ha una relació d'empreses amb les que el Consorci té contractes signats en el marc de la central de contractació, i que tenen obligacions econòmiques de pagament amb el Consorci en funció de la seva facturació. Es disposarà d'un registre de factures. A més, es preveu desenvolupar un nou servei dirigit als proveïdors de serveis i solucions digitals. S'haurà d'habilitar un portal per als proveïdors per tal que puguin introduir els seus productes i serveis, i vincular-los a les diferents peces del Metamodel de municipi digital.
- S'incorporarà l'eina d'imputació de temps de les persones treballadores del Consorci, o equivalent, en el CRM.
- S'introduiran els objectius personals de les persones treballadores, en el marc de la direcció per objectius del Consorci, i l'eina per al seu seguiment.
- Haurà d'incorporar una eina per gestionar les despeses de viatge (i altres motius) de les persones treballadores del Consorci.
- Ha de permetre, per a les jornades, cursos i tallers, gestionar les inscripcions, automatitzar enviament de correus de validació d'inscripció, enllaç de la sessió, publicació de presentacions, etc., i generar els certificats d'assistència.
- Hi haurà una entitat per a l'Agenda digital dels municipis de Catalunya, on hi haurà l'estructura d'eixos, objectius i accions, els grups de coordinació i de treball sobre les diferents accions, les persones que els componen, les reunions i els lliurables de cada grup.
- El servei d'acompanyament basat en el Metamodel de municipi digital, i que en l'actualitat s'està començant a desplegar a una cinquantena de municipis, es desenvolupa mitjançant agents de territori que fan un seguiment continuat de la implantació de les accions pactades amb els ajuntaments de les peces del Metamodel. Caldrà habilitar la eina actual per a aquesta funció.

A més,

- Capacitat de recollir totes les gestions i interaccions fetes amb un contacte, ajuntament/ens municipal, ens supramunicipal, o proveïdor de solucions i poder fer-ne seguiment mitjançant alertes o assignacions de nivell d'importància, etc.
- Ha de permetre conèixer en tot moment quins ens consorciats i proveïdors, i el seus interlocutors, s'han relacionat amb nosaltres i el tipus de relació (consulta telefònica,

per correu electrònic o sol·licitud d'informe, etc.) i la temàtica concreta (consulta sobre tema administratiu, assessorament tècnic, assessorament jurídic, etc.).

- Ha de permetre generar fitxes per cada ens consorciat o potencial, amb una sèrie de paràmetres que permetin identificar-los, caracteritzar-los i recollir tota la informació associada als mateixos.
- Ha de ser un aplicatiu integral per a tots els processos. Ha d'incloure fluxos de treball i aprovacions, així com permetre la personalització de les entitats, camps d'informació, aplicacions, plantilles, permisos, etc.
- Ha de permetre generar plantilles base de correus electrònics, formularis, comunicats, etc. que es puguin modificar i personalitzar de forma senzilla, ràpida i amigable per l'usuari segons les necessitats de l'organització.
- Ha de permetre la gestió de la llista negra o similar en referència als contactes, tant per registrar reunions, visites, trucades, etc., com per fer difusió i llançament de campanyes de comunicació, butlletins, enquestes de satisfacció, etc., i donar compliment a la legislació vigent en l'àmbit de la protecció de dades.
- Ha de permetre la inclusió d'imatges, logotips, etc.
- Ha de permetre fer accions per fer marca, notícies al web del que s'ha fet o es farà, o publicació en xarxes de determinats continguts, és a dir, que el CRM permeti filtrar quin tipus de contingut li arriba a comunicació, en funció de l'acció que es vulgui fer per potenciar la marca Localret.
- Ha de possibilitar la missatgeria instantània per comunicar-se amb els municipis, ens supramunicipals o proveïdors de solucions.
- Qualsevol comunicació amb el client ha d'incorporar la informació en l'àmbit de la protecció de dades i permetre fer l'enviament de les clàusules jurídiques pertinents amb els diferents idiomes de l'aplicatiu.
- Generació d'informes per als municipis, ens supramunicipals, proveïdors, i l'assemblea general, etc.
- Ha de permetre extreure de les dades per temàtiques i estats (llistes i plànols) per a cada municipi, comarca, província o demarcació territorial de manera que es pugui agilitzar la generació dels diferents informes o comunicacions que es poguessin fer.
- Pantalla d'inici personalitzada segons usuari.

A més a més, els diferents mòduls i les característiques que ha de complir l'eina a nivell funcional són els següents:

- Gestió de la relació amb els clients
- Anàlisi de dades
- Comunicació, satisfacció del client i dades d'impacte

4.2.1 Gestió de la relació amb els clients

L'eix principal del CRM serà el client (ajuntament, ens municipals, ens supramunicipals i proveïdors) i els serveis que reben.

L'aplicatiu ha d'incloure tota la informació rellevant pel Consorci Localret:

A **nivell de client (ajuntament, ens municipal o ens supramunicipal)** s'ha de poder visualitzar d'alguna manera clara i entenedora la següent informació:

- La **Fitxa de client** serà visible pels usuaris CRM, tant a nivell de client actual com potencial client. En aquesta fitxa és molt important poder identificar dades de municipi com el tipus de municipi per mida, i per sector, les seves dades més rellevants, els contactes/interlocutors relacionats i les seves restriccions, la relació que té amb el

Consorti Localret, les dades de màrqueting (butlletins, subscripcions, notes de premsa, jornades), els ajuts i serveis que ha rebut, la facturació o quota anual, estat financer, etc.

- A nivell de municipi s'ha de poder caracteritzar la situació digital del municipi.
- S'han de poder identificar les peces del Metamodel que té cada Municipi i el seu estat, així com les seves característiques: si són públiques, privades,...
- Poder disposar d'altres camps amb altre informació, més enllà del Metamodel, que caracteritzi els municipis (com infraestructures digitals, enquesta infoparticipa, informació de zones grises...)
- Les reunions, gestions, hores de dedicació, facturació, impacte i satisfacció, s'han de poder associar als diferents municipis.

A **nivell de necessitat de client** s'ha de poder visualitzar d'alguna manera clara i entenedora la informació recollida en les reunions de treball i seguiment. Ha de ser possible definir diverses tipologies de visita (inicial, de seguiment, de revisió...) i per cada tipologia poder guardar diferents versions, d'acord a la data, i diferents camps d'informació.

Altres aspectes que cal tenir en compte a nivell de CRM són:

- La plataforma s'ha de poder configurar per definir equips de persones responsables dels comptes, oportunitats, projectes... i permetre a tots els membres de l'equip veure, modificar i millorar la informació.
- **Visió 360° del client.** Capacitat de seguiment de les diferents entitats relacionades, gestionant tota la informació i les interaccions dels clients en un sol lloc.
- **Capacitat per establir avisos i recordatoris** programats per fer un seguiment de les entitats relacionades amb el client.
- **Capacitat de generar una puntuació de municipis en el Metamodel** a partir de dades recopilades (dades disponibles, històric d'oportunitats i/o projectes, etc.).
- **Notificació per correu electrònic** de la disponibilitat de nous documents al portal del client.
- **Gestió de l'acció comercial** contextualitzada a cadascuna de les entitats: Correu electrònic, tasques, reunions, registre de trucades, adjuntar documents, etc.
- Capacitat de configurar diferents **processos de negoci, fluxos de treball, etapes i dissenys de pantalla** per suportar les necessitats dels usuaris, així com dels diferents serveis oferts pel Consorci Localret.
- **Definició d'automatismes** per generar seguiment dels clients i les entitats relacionades als mateixos.
- **Capacitat de realitzar documents a partir de plantilles** fusionades amb dades del client, oportunitat, necessitat, servei, seguiment, etc.
- **Enviament automàtic de correus electrònics** basats en plantilles.

4.2.2 Anàlisi de dades

La plataforma ha de disposar d'una eina analítica que permeti explotar la informació del CRM.

La solució d'anàlisi de dades ha d'estar completament integrada dins del CRM, sense cap desenvolupament afegit, i ha de permetre poder generar informes, en temps real i calcular indicadors de seguiment per l'organització.

L'anàlisi de les dades ha de poder fer-se a diferents nivells i per diferents períodes de temps:

- Nivell de municipi
- Nivell de comarca
- Nivell de província
- Nivell de demarcació territorial
- Nivell global del Consorci Localret
- altres

Concretament, ha d'incloure les següents funcionalitats:

- Generació d'informes en temps real.
- Els usuaris finals poden crear els seus propis informes i guardar-los en carpetes específiques.
- La generació d'informes haurà de respectar el model de seguretat d'accés a dades definides per a cadascun dels rols i perfils.
- L'usuari final ha de poder accedir als informes detallats des d'un tauler de control, amb capacitat d'explotar la informació del CRM per a realitzar accions d'anàlisi avançada directament des d'aquest tauler, com ara posar una nota a un usuari, obrir el detall de la fitxa del client/projecte o crear una tasca.
- Taulers, informes i llistats que puguin ser utilitzats pels usuaris de forma predeterminada. Aquestes plantilles han de poder ser generades i gestionades pel propi administrador.
- Generació d'informes personalitzats segons les necessitats de l'usuari.
- Generador d'informes amb assistent *point&click*, que permeti als usuaris construir i personalitzar fàcilment els seus propis informes sense coneixement tècnic.
- Generació d'informes històrics de tendència que permetin comparar entre diferents aspectes (períodes de temps, municipis, etc.)
- Generació automàtica i periòdica d'informes sense intervenció manual. Enviament automàtic per correu electrònic als usuaris.
- Generació automàtica d'informes a partir d'esdeveniments. Enviament automàtic per correu electrònic a usuaris.
- Elements gràfics d'informe que puguin fer-se servir per presentacions a la direcció general.
- Informes vinculats al mapa del territori per a cada nivell.

Aquesta eina d'anàlisi d'explotació d'informació ha de permetre, entre altres funcions:

- Importar dades externes per creuar-les amb la informació del CRM.
- Capacitat de fer *drill-down* en les gràfiques presentades per acotar els resultats.

Alarmes personalitzables, per exemple, quan els valors d'una taula o gràfic tinguin una variació significativa.

4.2.3 Comunicació, satisfacció client i dades d'impacte

La plataforma ha d'incloure la possibilitat d'enviar enquestes de satisfacció, formularis, sol·licitud de dades d'impacte, etc. als municipis i després ser capaç d'integrar de forma automàtica les respostes. D'aquesta manera, el mòdul analític podrà fer l'anàlisi pertinent a la vegada que queden guardades i emmagatzemades en la fitxa de municipi i/o de necessitat client, segons l'origen de l'enquesta (enquestes d'oportunitat, d'actes, jornades o de servei).

La plataforma també ha de poder fer enviaments massius, missatgeria instantània, gestió d'esdeveniments i butlletins electrònics. Sobre aquesta informació també s'ha de poder fer analítica bàsica.

5 Requeriments tècnics

5.1 Característiques generals

- Plataforma 100% en el núvol en tots els seus entorns en modalitat SaaS
- Ha de ser una solució estàndard de fabricant, en una única plataforma que inclogui tots els mòduls necessaris per cobrir el 100% de la funcionalitat detallada, sense integracions. Es busca el màxim d'estandardització.
- Plataforma multilingüe, amb al menys, idioma català i castellà.
- Possibilitat de treballar sense connexió a internet i possibilitat de connexió i accés des del telèfon mòbil o tauleta.
- Suport de fabricant 8hx5 dies setmana. També ha d'incloure suport en català o castellà davant de possibles incidències.
- Plataforma única amb la capacitat de cobrir múltiples capacitats i funcionalitats dins de la mateixa plataforma. No es consideraran vàlides aquelles plataformes compostes per solucions de múltiples fabricants.
- Percentatge de temps real de disponibilitat del servei de la plataforma en els últims 12 mesos superior al 95%, exclouent els temps de parada planificats.
- El rendiment general del sistema i situació d'incidències s'ha de poder consultar en temps real i de forma pública i transparent a través d'aplicatius del fabricant.
- Les finestres de manteniment de sistema han de ser comunicades a tots els usuaris amb almenys 7 dies d'avançament.
- Ha de ser capaç d'importar càrregues diàries de CSV.
- En referència a la validació i correcte funcionament a nivell d'accessibilitat ha de complir la normativa legal vigent.
- S'ha de garantir l'evolució, la innovació i l'adaptació a les novetats que vagin sortint al mercat.
- Actualitzacions periòdiques de la plataforma per part de fabricant, almenys dues a l'any, sense afectar les integracions realitzades.

5.2 Escalabilitat

- Ampliable i adaptable a les necessitats de la organització en quant a addició o eliminació d'usuaris.
- Plataforma extensible, amb la possibilitat de crear noves aplicacions personalitzades que utilitzin la mateixa interfície, model de seguretat i base de dades que el CRM.
- Possibilitat d'augmentar el model de dades existent de camps personalitzats estàndard a través d'una interfície senzilla *point&click* per usuaris administradors no tècnics.
- Possibilitat de crear nous elements de menú que puguin servir com a extensions personalitzades a l'aplicació CRM o per crear noves aplicacions.
- Accés a una ampla varietat d'aplicacions de tercers desenvolupades per a la plataforma a través d'un *marketplace* oficial a fi d'ampliar les funcionalitats del CRM. Aquestes extensions hauran d'estar certificades pel fabricant, per garantir en tot moment els paràmetres de seguretat de la plataforma.

5.3 Seguretat

- Xifrat de comunicacions mitjançant protocols segurs, permetent així mateix protegir i monitoritzar els accessos als serveis en el núvol.
- Possibilitat de configurar la seguretat d'accés a l'aplicació per part d'un administrador a nivell IP, horaris, origen, altres, etc.
- En cas necessari, la plataforma ha de permetre emmagatzemar les dades encriptades als repositoris del fabricant.
- Redundància de dades en temps real.
- La plataforma farà ús de l'autenticació dels usuaris mitjançant l'ús del multi factor: *token*, SMS, correu electrònic alternatiu i trucada. Accés condicional a nivell de adreça IP i IP6, ubicació geogràfica i altres mitjans d'autenticació de *Azure AD* del Consorci Localret.
- Accés a la plataforma mitjançant un subdomini *.localret.cat personalitzat.
- Gestió de la llista negra i exercici de drets de les dades i consentiment de client.

5.4 Aplicació mòbil

- Plataforma multidispositiu, *Desktop* i *Mobile*, amb *app* nativa gratuïta per a tots els usuaris de la plataforma, disponible en dispositius mòbils iOS i Android.
- L'aplicació ha de tenir capacitats *responsive* a fi d'adaptar-se a les dimensions dels dispositius on s'executa i millorar l'experiència d'usuari.
- Els continguts i parametritzacions de la plataforma s'han d'aplicar automàticament a l'aplicació mòbil, és a dir, no es requerirà cap acció de configuració addicional, publicació de noves versions o necessitat de proves addicionals, per mantenir l'aplicació totalment sincronitzada amb la mateixa experiència de la versió *Desktop*.
- Accessibilitat de totes les entitats i llocs personalitzats a *Desktop* des del dispositiu mòbil.
- Funcionalitat de text predictiu.

5.5 Gestió de les dades

- Base de dades única amb tota la informació junta a nivell de municipi, ens supramunicipal, empreses proveïdores, serveis, necessitats de client, seguiment, peces del Metamodel i agenda digital.
- Capacitat per exportar les dades i fitxers de l'aplicació de manera massiva, manual i programada.
- Capacitat per exportar l'esquema de taules de relacions de la base de dades.
- Extracció senzilla de les dades a nivell usuari.
- Possibilitat de categoritzar les diferents taules (contactes, oportunitats, serveis, etc.)
- Importar dades externes per creuar-les amb la informació continguda al CRM.
- Capacitat d'exportar informes perquè puguin ser utilitzats en eines i documents de presentació i memòries anuals.

5.6 Integracions

El consorci disposa en l'actualitat dels serveis en el núvol de Microsoft 365 en la modalitat Enterprise E5 per tots els seus treballadors. Per aquesta raó la integració dels serveis de Microsoft 365: *Sharepoint*, *Outlook*, *OneDrive*, *Power BI Pro* i *Yammer*, i la plataforma CRM ha de ser nativa. Addicionalment es demana:

- Plataforma amb capacitats de disseny, gestió, operació i monitorització d'APIs d'integració.
- Possibilitat d'integració amb sistemes *on-premise* i *cloud* a través d'APIs i serveis web.
- Totes les personalitzacions realitzades sobre la plataforma en quant a creació de camps i noves entitats, hauran de publicar-se automàticament a l'API de la plataforma.
- Integració nadiua amb Microsoft Outlook per al correu, agenda i contactes. Connectar amb Outlook per enviar correus a través de l'eina, per convocar reunions i registrar-les automàticament.
- Integració nadiua amb *Microsoft Sharepoint* online, *Microsoft Teams* amb àudio conferència i amb altres productes de *Microsoft 365 E5*.
- Possibilitat de registrar trucades a través del CRM de forma automàtica.
- Possibilitat d'integració amb altres programaris interns: facturació, gestor d'expedients, gestor de central de contractació, eina de seguiment de contractes, plataforma de retiment de comptes de l'agenda digital, etc.
- Consola única per a l'usuari i l'administració, accessible des de web i des de mòbil que integri capacitats avançades com la monitorització i control de la solució i integracions, alhora que permeti l'automatització de tasques i alertes de manera simple sense programació.
- Eina web per a la definició de processos d'integració i transformació de dades, sense necessitat d'instal·lar cap eina de desenvolupament en local.
- Repositori propi d'artefactes i actius per facilitar el govern d'APIs d'integració i proveir d'un entorn col·laboratiu de desenvolupament per incrementar la reusabilitat i reduir el temps de desenvolupament.
- Tot i que inicialment, no es preveu la seva necessitat, la plataforma ha de disposar d'eines avançades (ESB, *framework* d'integració) per a la connexió amb els sistemes propietaris del Consorci Localret. Aquesta eina haurà d'oferir flexibilitat de desplegament dels motors d'integració en sistemes *on-premise* o al *cloud*.
- Disponibilitat d'un *marketplace* de connectors d'integració a sistemes *on-premise* o a les aplicacions SaaS més representatives del mercat.
- Connexió viva amb la base de dades *municat.gencat.cat* (d'ara en endavant *Municat*) per a la extracció de dades dels ens locals de Catalunya:
 - Ingesta de les dades automatitzada presents a la base de dades del *Municat* en el moment de creació d'una entitat.
 - Comprovació automatitzada mensual de canvis en les dades del portal públic en quant a equip de govern i dades de contacte amb una alerta explícita per part del sistema i acceptació voluntària per part de l'usuari administrador.
 - Actualització automàtica anual de les dades del cens municipal, sempre tot just abans del càlcul de les quotes.

5.7 Administració de la plataforma

- Possibilitat de crear i/o canviar camps i etiquetes per adaptar-les a les necessitats i funcions de l'organització.
- Eina de càrrega massiva de dades, incloent dades personalitzades.
- Capacitat d'administrar els accessos mòbils i d'esborrar dades a telèfons perduts.
- Possibilitat de personalitzar la disposició de les pàgines de la plataforma.
- Tauler de control d'adopció: informes i taulers predefinits que indiquin els nivells d'adopció dels usuaris, per exemple, taxes d'inici de sessió, ús de funcions, etc.
- Capacitat de definir rols, perfils i permisos d'usuaris, incloent jerarquia departamental o territorial.
- Es pot controlar el nivell d'accés visible/no visible, lectura, lectura/escriptura, etc. que qualsevol grup d'usuaris tindrà als registres, camps, aplicacions, etc.

- Possibilitat de delegar certes funcions d'administració als usuaris.
- L'administrador de la plataforma ha de poder accedir com un usuari més de la mateixa.
- Traçabilitat i auditoria de tots els canvis de configuració realitzats per l'administrador.
- Traçabilitat i auditoria de tots els canvis d'informació, creació, esborrat o modificació, realitzats pels diferents usuaris.

5.8 Entorns de desenvolupament i proves

- Disposar de diferents entorns de preproducció o proves sense cost addicional.
- La plataforma ha de disposar d'entorns de proves que siguin una rèplica exacta de l'entorn de producció, incloent la totalitat de les dades si fos requeriment futur del Consorci Localret, per provar noves característiques o migracions de dades abans de realitzar el seu desplegament a producció.
- Possibilitat d'actualitzar i migrar els canvis entre els entorns d'una manera senzilla i en temps real.
- Possibilitat de realitzar proves de càrrega i test d'usuaris en tots els entorns de proves. Tots els usuaris poden tenir accés als entorns de preproducció.
- Es requereix d'una comunitat oberta d'usuaris de la plataforma on es pugui consultar tota la informació sobre la plataforma, així com poder compartir dubtes i opinions.

5.9 Productivitat

- Cercador global a l'aplicació, basat en la coincidència de paraules clau. Ha de permetre la cerca en totes les entitats de l'aplicació, incloent les entitats creades ad-hoc pel Consorci Localret. El cercador ha de permetre trobar arxius a partir d'una o més paraules que apareguin en els documents indexats per mitjà d'un llenguatge d'interrogació.
- Enviaments de correus electrònics des de l'eina que compleixin les diferents normatives aplicables.
- Possibilitat de generar plantilles de correu electrònic a partir de plantilles HTML o Microsoft Word, incloent arxius adjunts.
- Els usuaris poden configurar la seva pàgina d'inici seleccionant diferents elements i la seva ubicació.
- Els usuaris podran configurar les pestanyes d'informació que volen veure i en quin ordre, de les que l'Administrador hagi establert com a disponibles per al seu perfil.
- Els usuaris podran disposar de calendaris compartits entre ells.
- Possibilitat de col·laboració i assignació de tasques entre usuaris i departaments.
- Possibilitat de crear grups de treball per compartició d'informes, enviament de comunicacions, etc. Aquests grups han de poder crear-se també dintre de l'àmbit d'un client o oportunitat per treballar de forma conjunta i col·laborativa.

5.10 Formació i gestió del canvi

L'empresa adjudicatària de la licitació haurà de garantir una correcta gestió del canvi al Consorci Localret.

La gestió del canvi és fonamental per l'èxit de la implantació del CRM. Aquesta gestió del canvi inclou un pla de formació per capacitar a tots els treballadors del Consorci en l'ús de la nova eina.

La formació dels treballadors de Localret es considera imprescindible per poder treure rendiment a l'eina. La formació ha de mostrar tots els avantatges que tindrà treballar amb la nova eina i la facilitat d'ús. El licitador haurà de presentar una proposta formativa de diferents nivells i de gestió del canvi:

- Formació de tècnics informàtics o administradors de la plataforma.
- Formació per usuaris administratius.
- Formació per generació d'informes i extracció de dades.

La gestió del canvi també ha d'incloure la resolució de dubtes dels treballadors de manera àgil ja que la disponibilitat del licitador per resoldre els dubtes dels treballadors en el moment en que sorgeixen aquests dubtes és essencial per motivar l'aprenentatge i l'ús del CRM entre els treballadors.

El licitador haurà de incloure a la seva oferta els canals disponibles per a la comunicació, l'horari de disponibilitat i el temps de resposta màxim proposat.

5.11 Llicenciament requerit

Els serveis demanats **no** han d'incloure el pagament de les llicències o subscripcions necessàries per a l'ús de l'eina de gestió de relacions amb el client per donar cobertura als requisits recollits en el plec, tant a nivell de requeriments generals com a nivell de característiques tècnico-funcionals.

Les propostes presentades pels licitadors poden ser molt diverses en referència al cost de llicències i aquest cost té també una estreta relació amb les facilitats d'ús de l'eina. Per aquest motiu, el licitador haurà de presentar la relació de llicències requerides per al correcte funcionament de l'eina i l'accés de tots els treballadors de Localret a la mateixa.

La proposta del licitador haurà d'incloure el nombre de llicències necessàries, el seu cost amb el PVP del fabricant en el moment de la presentació de l'oferta, la funcionalitat que aporta cada llicència i les facilitats d'ús que afegixen al projecte.

El Consorci tindrà en compte la concordança de productes i la independència en el seu desenvolupament i posterior manteniment.

Llicències	Nivell	Funcionalitat detall	Manteniment
Llic1	Usuari	Ús	NA
Llic2	Sistema	Marketing	No /sí

6 Implantació i posada en marxa del projecte

L'abast del projecte té un horitzó temporal màxim de 10 mesos on durant els primers 8 mesos es realitzarà la implementació de la nova eina, i en els següents 2 mesos es realitzaran les tasques necessàries per a la posada en marxa, que inclou la integració amb la resta de sistemes i aconseguir tenir la informació consolidada en un únic sistema, per tal de posteriorment passar a la consolidació de l'aplicatiu realitzant les actualitzacions i mínimes evolucions necessàries per a l'adaptació completa al procés de l'organització.

L'eina s'ha d'oferir per l'adjudicatari en una modalitat de programari com servei (SaaS) que no requereixi, per part del Consorci Localret, el desplegament ni gestió de cap component pel seu correcte funcionament.

Amb l'objectiu de minimitzar els riscos d'un projecte tan llarg, es proposen les següents fases:

Fase 1. Implementació (8 mesos)

És una fase que tindrà una durada màxima de 8 mesos i que es centrarà en donar suport al procés integral de gestió del Consorci Localret. En aquesta fase caldrà realitzar un anàlisi de la informació actual del Consorci Localret amb l'objectiu d'arribar a la implementació del nou CRM amb les dades validades i necessàries pel correcte funcionament de l'organització. Durant aquest període caldrà, a més, realitzar la implementació i totes les proves necessàries per assegurar el correcte funcionament de la plataforma i permetre la seva explotació un cop acabada la fase.

En aquesta primera fase s'hauran d'establir reunions periòdiques, com a mínim un cop al mes amb els tècnics del Consorci Localret i s'hauran d'impartir formacions i transferència de coneixement al personal del Consorci Localret: per un costat als perfils administradors i encarregats de gestionar i mantenir l'eina i, per altre, jornades d'assessorament i formació a usuaris claus de diferents àrees per tal d'acabar d'identificar possibles canvis i evolutius necessaris i a la vegada validar el bon funcionament i encaix amb el seu procés de treball intern de la unitat.

Fase 2. Posada en servei (2 mesos)

Un cop implementat el procés, tota l'organització començarà a treballar en la plataforma, validant el seu funcionament. Es consensuarà conjuntament amb el proveïdor si es farà una posada en marxa conjunta amb tota l'organització o per etapes segons les àrees. Es valorarà que els licitadors aportin metodologia de gestió del canvi i un bon programa de desplegament del nou aplicatiu dins l'organització, per tal que la transició sigui el menys traumàtica possible per tots els usuaris del Consorci Localret.

En aquesta fase del projecte es contemplen les següents fites:

1. Posada en marxa de la part d'informes

En paral·lel a les integracions descrites, durant aquesta fase es configuraran els informes i panells de gràfics requerits pel Consorci Localret, així com els quadres de comandament definits per la direcció. També es configurarà l'anàlisi de dades que permeti extreure ratis, indicadors i informes a nivell d'usuari, d'àrea i de l'organització.

2. Formació i gestió del canvi

Durant la posada en marxa caldrà que es facin les formacions necessàries a tot el personal del Consorci Localret, per tal que coneguin l'aplicatiu, el seu funcionament i els aspectes clau per poder utilitzar-lo de forma diària. En el projecte s'ha de presentar un pla de formació que a la vegada tingui en compte la gestió del canvi i ajudi als usuaris en la transició i adaptació al nou model de gestió.

Fase 3. Consolidació (fins a la finalització del contracte)

En aquesta fase es contempla el servei de manteniment de l'aplicatiu i possibles evolutius per optimitzar el seu funcionament i encaix amb les necessitats del Consorci Localret. Així com tasques de suport en el cas d'incidències de funcionament de l'eina i d'actualitzacions existents.

Les tasques a realitzar durant aquesta fase es gestionaran en format bossa d'hores, no essent necessari el consum de la totalitat de la bossa d'hores per part del Consorci Localret. En aquesta bossa d'hores (màxim 200h/any) hi poden participar diferents perfils, tècnics especialistes, consultors especialistes o responsable de projecte.

L'oferta de l'adjudicatari haurà d'incloure el preu/hora d'aquesta bossa d'hores, així com els perfils dels treballadors que participaran en aquesta fase de consolidació. Es consumiran un mínim de 40h/any en el suport i manteniment anual de l'eina.

L'adjudicatari ha de seguir donant cobertura de les peticions correctives de l'aplicatiu i també de les actualitzacions periòdiques de la plataforma per part de fabricant (al menys 2 a l'any), sense afectar les integracions realitzades, durant tota la vida del contracte.

L'empresa contractista mantindrà les reunions de coordinació, seguiment i avaluació dels serveis amb els responsables del Consorci Localret, amb un mínim d'una per trimestre en la fase de consolidació.

7 Acords de Nivell de Servei

A continuació es defineixen els acords de nivell de servei, en endavant ANS, o en anglès SLA – *Service Level Agreement*, objecte d'aquest contracte.

Temps resolució d'incidències

Es defineix el temps de resolució d'una incidència com el temps, mesurat en hores, que transcorre des de què el Consorci Localret comunica a l'adjudicatari l'error fins que l'adjudicatari fa la resolució. El temps màxim permès dependrà del nivell de prioritat de la sol·licitud.

En la següent taula es mostren els temps màxims permesos de tramitació en funció del nivell de prioritat:

Nivell de prioritat: Nivell de prioritat ANS	Temps màxim permès (en hores comptant de dilluns a divendres)
Urgent	4 hores
Normal	24 hores
Baix	72 hores

- Urgent és una incidència que no permet als usuaris l'ús de l'aplicatiu.
- Normal és una incidència que afecta a menys del 10% dels usuaris.
- Baix és una incidència que únicament afecta a alguna funcionalitat de l'aplicatiu.

Temps de retard en sol·licituds d'evolutius

En relació al servei de consolidació amb desenvolupament d'evolutius, es defineixen els següents temps a fi de fixar un acord de nivell de servei:

Temps de presa de requisits: és el nombre de dies laborables que transcorren des de que el Consorci Localret lliura a l'adjudicatari la petició de canvi o desenvolupament i el moment en què l'adjudicatari lliura al Consorci Localret la proposta. Aquest temps no pot ser superior a 5 dies laborables.

Temps d'execució del desenvolupament: nombre de dies laborables que transcorren des de que s'accepta la valoració d'hores per part del Consorci Localret i l'adjudicatari finalitza el desenvolupament. Aquest termini serà acordat per cada evolutiu a la proposta del desenvolupament. El temps d'execució no podrà excedir de l'establert a la proposta presentada.

8 Lliurables

Amb independència de la metodologia de projecte aplicada per garantir l'èxit del mateix, l'adjudicatari està obligat a realitzar els següents lliurables:

Llicències de la plataforma

- Informe del llicenciament a adquirir (mòduls de la plataforma, nombre de subscripcions, llicències per usuari, etc.)
- Informe de justificació del llicenciament necessari.

Entorns de treball

- Instància de producció amb la plataforma correctament desplegada i operativa segons els requeriments definits
- Almenys, una instància pre-productiva i un entorn de desenvolupament.

Seguretat de la informació

- Procediment de còpia i recuperació de tota la informació (dades i fitxers), com a mínim, dues simulacions exitoses de recuperació.
- Procediment d'implementació (entorns, repositori de codi, desplegaments, etc.)
- Política de seguretat.
- Adequació del projecte al RGPD.

Direcció de projecte

- Abast del projecte

- Cronograma detallat
- Document funcional amb les tasques a realitzar, rols i responsables

Informe mensual de situació del projecte

Calendari de desplegaments, considerant entre d'altres, les següents tasques:

- Anàlisi inicial
- Calendari d'entrevistes amb usuaris clau
- Actes de reunió
- Definició dels processos operatius
- Model i pla d'implementació
- Model de dades, i altres característiques tècniques

Posada en funcionament

- Pla de proves d'acceptació d'usuari
- Calendari de proves d'acceptació d'usuari
- Informe de cada prova
- Pla de formació a usuaris clau
- Manuals i documentació de formació
- Gestió del canvi

Monitorització després de posada en funcionament

- Dins de l'abast de la fase 3 l'adjudicatari realitzarà a més de les tasques de control i registre de sol·licituds d'incidències, la monitorització de l'estat de l'entorn productiu (consum d'espai, logins, transaccions API...) per avançar-se a possibles problemes.

Documents

- Document funcional i arquitectura de l'aplicatiu (el manteniment de l'actualització d'aquest document en funció dels evolutius al llarg del projecte corre a càrrec de l'adjudicatari).
- Manual d'usuari per poder traslladar a tots els usuaris de l'aplicatiu com a document de consulta i formació. El manteniment de l'actualització d'aquest document en funció dels evolutius al llarg del projecte corre a càrrec de l'adjudicatari.

9 Equip de treball

L'empresa contractista dedicarà o adscriurà a l'execució del contracte els mitjans personals i materials suficients per a garantir la seva realització.

El personal destacat en el servei tindrà un caràcter estable. Qualsevol canvi de personal, haurà de ser conegut i aprovat pel comitè de direcció del projecte.

L'equip de persones que s'incorporarà després de la formalització del contracte haurà d'estar format per components presentats en l'oferta i conseqüentment valorats, sent els currículums presentats vinculants.

L'equip de treball haurà d'estar constituït, com a mínim, per un recurs de cadascun dels següents perfils, amb les següents tasques o funcions:

- Un **Responsable de projecte** com executor principal de les tasques descrites al contracte i responsable últim dels serveis que s'ofereixen al Consorci Localret. Les seves funcions seran les següents:

- Seguiment global de la evolució i progrés del projecte
- Seguiment i coordinació de la resta d'equip assignat al projecte
- Interlocució amb Direcció i Coordinació del projecte al Consorci Localret

- Un **Consultor especialista** en eines de gestió de relacions amb el client. Les seves funcions seran les següents:

- Interlocució amb els responsables funcionals
- Comprensió de les necessitats de negoci
- Disseny funcional de l'adaptació de la plataforma al Consorci Localret
- Arquitectura, disseny funcional i tècnic de les integracions
- Supervisió del desenvolupament funcional, assegurant la correcta explotació i rendiment de la plataforma
- Recollida de requeriments dels usuaris
- Assessorament sobre la solució més adequada en cada cas
- Model de gestió de la relació de Localret amb els clients mitjançant la plataforma
- Formació als usuaris clau

- Un **Tècnic especialista** en eines de gestió de relació amb el client, amb les següents funcions:

- Disseny i programació dels desenvolupaments i les integracions.
- Parametrització i configuració de la plataforma.
- Implementació dels fluxos, automatismes i validacions necessaris.