



CLAU/EXPEDIENT: MANSALESFORCE 2024

SISTEMA: PROCEDIMENT OBERT NO HARMONITZAT

DESIGNACIÓ DEL TREBALL. TÍTOL: SERVEI DE MANTENIMENT, SUPORT I DESENVOLUPAMENT DEL SISTEMA SALESFORCE DEL GRAN TEATRE DEL LICEU.

PLEC DE REQUERIMENTS TÈCNICS

Data: 15/2/2024

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
1.1.	L'ABAST DEL SERVEI	3
2.	DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	4
2.1.	SISTEMES TERCERS INTEGRATS AMB SALESFORCE.....	4
2.2.	USUARIS SALESFORCE	5
3.	MODEL D'OPERACIÓ ACTUAL.....	5
4.	MODEL DE FUNCIONAMENT.....	5
5.	FUNCIONAMENT DEL SERVEI	7
6.	REQUERIMENTS ADDICIONALS DEL SERVEI DE MANTENIMENT	8
6.1.	GARANTIA I QUALITAT.....	8
6.2.	GESTIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI.....	8
6.3.	PERÍODE DE TRANSICIÓ INICIAL.....	8
6.4.	PERÍODE DE TRANSICIÓ FINAL.....	9
6.5.	ACORD DE NIVELL DE SERVÉI (ANS).....	9
6.5.1.	NIVELLS DE PRIORITAT.....	10
6.5.2.	TEMPS DE RESPOSTA I TEMPS DE RESOLUCIÓ	10
6.5.3.	TAULA DE VALORACIÓ DE L'ANS	11

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Les necessitats a satisfer mitjançant el present contracte consisteixen en el dotar al Gran Teatre del Liceu del servei d'atenció i manteniment d'aplicacions en l'entorn Salesforce implementat en el Gran Teatre del Liceu per tal de garantir la seva activitat i bon funcionament de la institució. El GTL està actualment completant el projecte de posada en marxa de Salesforce a la institució i a partir de la posada en marxa requerirà d'un equip que l'ajudi en l'adopció del nou sistema i en l'estabilització del mateix.

L'objecte d'aquest contracte és el servei d'atenció i manteniment d'aplicacions en l'entorn Salesforce implementat en el Gran Teatre del Liceu, contemplant Salesforce Sales Cloud, Salesforce Service Cloud, Marketing Cloud, Digital Engagement, Marketing Cloud Intelligence Advanced Reporting (datorama) i les integracions entre ells i amb altres sistemes del GTL com Koobin, SAP, O365 i Jusan.

1.1. L'ABAST DEL SERVEI

El servei inclou:

- a) Servei de suport, manteniment, correctius i evolutius de Salesforce i de les integracions.

Per a aquest servei, les activitats són les següents:

- o Resolució de dubtes en el funcionament del sistema i formació i acompanyament en l'adopció del mateix, ja que es tracta d'un sistema de nova adopció
- o La resolució de consultes i incidències pròpies de l'ús i de l'administració del sistema, així com de les seves integracions amb tercers sistemes. En el supòsit de que s'instal·lessin nous mòduls durant el període de vigència del contracte, l'empresa contractada hauria de gestionar també les incidències referides als mateixos.
- o Resolució d'incidències
- o Administració d'usuaris i permisos
- o Manteniment de configuracions
- o Suport a la preparació de la nova temporada 24/25 i de les temporades següents si fos adient, amb la càrrega de les dades necessàries, noves tarifes, nou calendari, contraprestacions de convenis,...
- o Canvis i ajustos (nous camps, canvis als layouts,...)
- o Petits evolutius o millores, accions per millorar la qualitat interna del sistema. El sistema estarà en fase d'estabilització inicial, pel que serà habitual que sorgeixin peticions d'ajustos al desenvolupament fins a estabilitzar-ne l'ús.
- o Supervisió de les integracions i resolució dels problemes que hi puguin sorgir a les integracions entre els diferents clouds i productes de Salesforce i també amb els altres sistemes del teatre: Koobin, SAP, Jusan i O365.

I els coneixements requerits per poder dur-lo a terme són els següents:

- o Certificació Administració Salesforce
- o Certificació Service Cloud consultant

- o Certificació Sales Cloud Consultant
- o Certificació Developer Salesforce
- o Experiència en integració APIs Koobin i SAP
- o Experiència en integracions REST

L'adjudicatari haurà d'acreditar que l'equip assignat a GTL disposa d'aquestes certificacions i experiències.

b) Servei de suport, manteniment, correctius i evolutius de Marketing Cloud i de les integracions.

Per a aquest servei, les activitats són les següents:

- o Suport per a la creació de journeys
- o Suport a la configuració de data extensions
- o Suport per a la creació de creativitats
- o Suport per a la creació de landing pages
- o Consultoria per al llançament de campanyes comercials
- o Suport en les enquestes, tant en la confecció de les mateixes com en l'anàlisi de resultats
- o Suport per a la generació d'informes i per a l'anàlisi de les campanyes amb datorama (Marketing Cloud Intelligence Advanced Reporting)

I els coneixements requerits per poder dur-lo a terme són els següents:

- o Certificació Email Specialist Marketing
- o Certificació Marketing cloud Administrator

L'adjudicatari haurà d'acreditar que l'equip assignat a GTL disposa d'aquestes certificacions i experiències.

2. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

La FGTL es troba actualment completant el projecte de desplegament de Salesforce als departaments de Marketing, Servei d'Atenció a Abonats i Localitats, Mecenatge, Actes, Relacions Institucionals, Territori, Servei de Sala i Direcció General i precisa d'un servei extern de consultoria i desenvolupament per al manteniment d'aquest nou sistema i l'estabilització dels processos que s'hi estan desplegant. Els sistemes que s'estan posant en marxa i que seran objecte del manteniment dins d'aquest contracte són:

- Salesforce Service Cloud
- Salesforce Sales Cloud, amb NonProfit Success Pack (NPSP)
- Marketing Cloud
- Digital Engagement
- Survey response
- Marketing Cloud Intelligence Advanced Reporting (datorama)
- Integracions entre els diferents clouds de Salesforce
- Integracions de Salesforce amb sistemes de FGTL (Koobin, SAP, Jusan i O365)

2.1. SISTEMES TERCERS INTEGRATS AMB SALESFORCE

KOOBIN: Sistema de venda d'entrades i abonaments. Aquesta base de dades està integrada en temps real amb Salesforce, tant per poder donar un millor servei des de Salesforce Service Cloud, com per poder segmentar des de Marketing Cloud, i per poder analitzar ROIs de les campanyes amb datorama.

SAP: ERP econòmic-financer. Estan integrades les comandes de venda de mecenatge i actes i els ingressos per aquests conceptes, per tal de poder-ne fer un seguiment des de Sales Cloud NPSP.

JUSAN: centraleta VoIP. S'integra Jusan amb Service Cloud per tal de poder oferir un servei telefònic més àgil des del Servei d'Atenció a Abonaments i Localitats. En rebre o fer una trucada a través de Jusan, s'obre

O365: paquet office 365. S'integra el mail i el calendari amb Salesforce

2.2. USUARIS SALESFORCE

El nombre d'usuaris Salesforce que hi hauran actius el dia de la posada en marxa del sistema serà de 35 usuaris de Salesforce i 5 usuaris de Marketing Cloud i datorama. Aquesta xifra és orientativa per a la valoració del servei i pot variar al llarg de l'any, depenent de la distribució de tasques i de possibles altes i baixes de la plantilla.

3. MODEL D'OPERACIÓ ACTUAL

El servei no està encara en producció, pel que podem definir com serà el model d'operació i de relació amb el proveïdor en funció de les propostes que presenti a la memòria i de comú acord entre FGTL i l'adjudicatari, però en qualsevol cas caldrà una eina que actuï de repositori de totes les incidències i peticions i les seves resolucions.

4. MODEL DE FUNCIONAMENT

4.1. Bossa d'hores

El servei de manteniment es realitzarà, majoritàriament, remotament des de les dependències de l'empresa contractista; no obstant queda oberta la possibilitat de desplaçaments de personal de l'empresa mantenidora al Teatre (sense cost addicionals de desplaçament) si la situació ho requereix.

El sistema utilitzat per gestionar el servei és la disposició d'una bossa d'hores anuals. Per poder gestionar millor l'evolució de consum, dividim aquesta bossa en controls mensuals que ens indiquen en quin nivell de consum estem respecte al previst. L'empresa encarregada del servei haurà d'informar amb una periodicitat no superior a la mensual les activitats i els consums realitzats. Aquesta informació es facilitarà al Liceu durant la primera setmana de cada mes.

El mes d'agost tindrà un caràcter d'excepcionalitat degut al període de vacances del personal Teatre, durant el qual i en concret durant la primera i darrera setmana l'empresa encarregada del servei garantirà una estructura de suport acord al nivell mínim de demanda del Teatre. Aquest s'utilitzarà per planificar actuacions del sistema que requereixin parades o nul·la activitat per part dels usuaris.

a) Per a la resolució de consultes i incidències objecte d'aquest contracte:

Bossa de 1.440 hores, que representarien una mitjana de 120 hores mensuals durant el període d'execució del contracte. En cas de no esgotar-se les hores anuals aquestes es podran acumular per a la següent anualitat o bé per realitzar tasques de manteniment.

b) Per necessitats de petits evolutius que excedeixin de la línia base mensual:

Aquesta bossa serà d'un màxim de 175 hores anuals. El Liceu no està obligat a consumir aquestes 175 hores.

IMPORTANT: Qualsevol intervenció amb una dedicació que es prevegi superior a les 16 hores ha de ser anunciada per l'empresa mantenidora i aprovada pel Liceu amb anterioritat de que dita intervenció es dugui a terme. En aquests casos l'empresa mantenidora farà un pressupost d'hores necessàries per dur a terme la intervenció prevista.

4.2. Horari i calendari del servei

El calendari laboral que s'aplica en el Teatre correspon al calendari local de Barcelona al que se li afegeixen les festes pròpies del conveni dels treballadors del Teatre: el primer dijous de setmana santa i els dies 24 i 31 de desembre.

L'horari de prestació del servei serà de 9:00 a 19:00 de dilluns a divendres, és a dir, un 10x5.

Sens perjudici d'això, en cas de que es requereixin tasques addicionals fora d'aquest horari aquestes tindran el mateix preu/hora que en l'horari habitual.

4.3. Equip adscrit al servei:

L'equip de l'empresa externa encarregada del manteniment de Salesforce, ha d'estar integrat per persones amb els següents perfils:

1 cap de projecte

Consultor/s Salesforce certificat per Salesforce i amb coneixements de NPSP

Consultor/s Marketing Cloud certificat per Salesforce

Consultor/s Datorama certificat per Salesforce

Programador/s amb certificació de Salesforce Developer

Programador/s amb experiència en integracions API REST

5. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

El model de funcionament serà :

A. PER LES TASQUES D'ATENCIÓ A L'USUARI I RESOLUCIÓ DE CONSULTES, INCIDÈNCIES I PETITS EVOLUTIUS DE MENYS DE 16 HORES:

1. L'usuari notifica la seva necessitat mitjançant el gestor d'incidències que s'acordi.
2. Una vegada resolta la incidència, l'empresa externa actualitza la informació en el sistema (documentant la solució i els recursos utilitzats)
3. Es tanca incidència.

Mensualment s'informa al Liceu de l'estat de les hores consumides, incidències puntuals, prioritats, valoració d'evolutius...

B. PELS EVOLUTIUS QUE EXCEDEIXIN DE LA BOSSA D'HORES MENSUAL, LA GESTIÓ D'AQUESTA BOSSA D'HORES ES FARÀ DE LA SEGÜENT MANERA:

1. Cada vegada que per part del Teatre es vulgui realitzar una millora, la descriurà i la remetrà a la persona responsable de l'equip del proveïdor.
2. Aquesta proposta serà valorada, en temps i cost, i tramesa, en el termini que es fixi, amb la estimació raonada a l'interlocutor nombrat pel Teatre.
3. El Liceu decidirà si dur a la pràctica aquesta intervenció.
4. Si el Liceu decideix procedir amb el projecte, les hores i l'evolució del mateix s'aniran reportant al teatre.

C. ALTRES REQUERIMENTS DEL SERVEI:

El proveïdor haurà d'aportar una eina per quan hem d'escalar el problema a l'empresa externa de manteniment. Aquesta eina ens ha de permetre gestionar les incidències amb independència de l'ús del correu electrònic i el telèfon com a eines complementaries de comunicació.

L'eina ha de facilitar la informació relativa al consum d'hores del contracte lligat a les incidències. El proveïdor haurà d'aportar aquesta informació mensualment durant la primera setmana del mes següent a que faci referència l'informe.

S'emprarà el català o el castellà en totes les comunicacions amb la Fundació derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte.

6. REQUERIMENTS ADDCIONALS DEL SERVEI DE MANTENIMENT

6.1. GARANTIA I QUALITAT

El proveïdor haurà de garantir el correcte funcionament de tot el programari subjecte a canvis evolutius o correctius durant un període mínim de 12 mesos, a partir de la data d'acceptació de cadascuna de les incidències.

Aquesta garantia inclourà l'esmena d'errors, mancances, o vicis ocults que es manifestin en relació al programari implantat, parametritzat, desenvolupat o corregit, que siguin descobertes mitjançant proves o qualsevol altre mitjà, així com la conclusió de documentació incompleta i l'esmena de la que contingui deficiències. La correcció de les errades haurà de garantir no únicament la solució de l'error detectat, sinó també que tota la documentació relacionada amb els mateixos s'actualitzi correctament.

6.2. GESTIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

S'establirà com a mínim una reunió operativa de seguiment mensual (no imputable com a consum d'hores del proveïdor) amb l'objectiu d'avaluar la qualitat del servei. En les que tindrà cabuda les següents tasques entre d'altres:

- Resum de la situació general del servei
- Seguiment de l'ANS
- Revisió de l'estat de les accions
- Determinació de les estratègies de resolució.
- Avaluació, estratègia i pactes de servei dels nous evolutius detectats durant el mes.
- Presentació i consens de l'informe mensual d'hores consumides en la resolució dels tiquets del mes.
- Repàs, planificació i consens amb el tiquets pendents de resolució.
- Planificació dels següents plans d'acció, calendaris i canvis a implementar.
- Altres.

6.3. PERÍODE DE TRANSICIÓ INICIAL

L'objectiu és començar íntegrament amb el nou proveïdor l'1 d'abril de 2024. Amb aquesta fita es preveu un període de transició previ durant el mes de març, a determinar en el moment de la

materialització de la relació contractual i que dependrà en gran mesura de les necessitats de coneixement que estableixi el proveïdor guanyador.

Durant aquesta fase es preveu realitzar les següents tasques:

- Recopilació d'informació funcional i tècnica
- Planificació de les sessions de transferència de coneixement.
- Realització de les entrevistes de transferència i documentació del traspàs de coneixement
- Revisió de la documentació rebuda i revisió de la situació del sistema
- Revisió del model operatiu del servei i identificació dels interlocutors.
- Definició de l'accés i formació en l'eina de gestió de tiquets.
- Definició del seguiment del servei, reunions, periodicitat, etc.
- Determinació de la solució de comunicació entre el Teatre i l'empresa mantenidora per l'accés remot.

Aquestes sessions de traspàs es consideraran fora del àmbit del contracte i com a tal no es repercutirà cap cost al teatre.

6.4. PERÍODE DE TRANSICIÓ FINAL

El proveïdor ha de garantir un període de transició final de dues setmanes amb l'objectiu de realitzar el traspàs de responsabilitats del servei des de l'equip de manteniment sortint a l'equip de manteniment entrant per garantir la continuïtat de les operacions durant el procés i traspàs complet d'informació per operar amb la màxima qualitat i eficiència.

Les tasques a realitzar durant aquest període seran les següents:

- Planificació de les sessions de transferència de coneixement amb el proveïdor entrant.
- Entrega de la documentació al nou gestor del servei intern o extern al teatre
- Entrevistes amb els nous gestors del servei i traspàs d'informació funcional i tècnica.
- Entrega a l'equip del teatre de l'històric dels tickets en un format fàcilment consultable
- Durant aquest període de transició es compatibilitzarà el traspàs de coneixement amb el manteniment del servei de suport que se seguirà oferint fins a la finalització del traspàs

6.5. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Es sustenta en la creació d'una sèrie d'indicadors de mesura que recullin els aspectes clau de la prestació contractada i que reflecteixi els nivells de qualitat associats directament a la prestació que l'empresa encarregada del manteniment es compromet a complir amb el Teatre.

Per a la prestació dels serveis, el licitador haurà de proposar un model d'Acord de Nivell de Servei, complint amb els termes descrits següidament. La proposta del licitador ha d'incloure o millorar els paràmetres descrits en aquest punt, tant en relació al termini de resposta com de resolució d'incidències.

6.5.1. NIVELLS DE PRIORITAT

El temps de resposta s'estableix per tipus d'incidència i per l'afectació al funcionament del teatre. L'adjudicatari haurà de proveir els recursos necessaris per tal de donar suport segons l'horari del Teatre definit al apartat d'horari del Teatre.

Amb l'objectiu de proveir diferents nivells de servei d'acord amb la importància de la necessitat, es defineixen els següents nivells de prioritat:

NIVELL	DESCRIPCIÓ
Crític Prioritat: Molt Alta	(Urgent) per aplicacions crítiques de processos de negoci que no funcionen correctament. Una o varies aplicacions crítiques de procés de negoci no disponibles. No hi ha solució alternativa. A part de la notificació en el gestor d'incidències es comunicaran telefònicament per assegurar el nivell correcte de responsabilitat per part dels equips de suport.
Greu Prioritat: Alta	Una aplicació no està caiguda, però hi ha un problema seriós que afecta a la productivitat del grup d'usuaris. La solució alternativa, si existeix, és ineficient. A part de la notificació en el gestor d'incidències es comunicaran telefònicament per assegurar el nivell correcte de responsabilitat per part dels equips de suport (ex.: declaracions legals)
Normal Prioritat: Mitja	L'aplicació no està caiguda, però existeix un error que afecta a un petit nombre d'usuaris. El treball associat al negoci crític si que pot continuar funcionant. Existeix una alternativa acceptable.

La prioritat és el paràmetre que es notifica a la incidència i que marcarà el nivell de la mateixa.

6.5.2. TEMPS DE RESPOSTA I TEMPS DE RESOLUCIÓ

Temps de resposta: Des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.

Temps de resolució: Des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi. El temps de resolució es compta en horari continu (de 00:00 a 24:00h de dilluns a diumenge).

Temps mig de resolució: és el temps mig (mitja aritmètica) de resolució de totes les incidències del mateix tipus en un mes. Es compta en horari continu (de 00:00 a 24:00h de dilluns a diumenge)

6.5.3. TAULA DE VALORACIÓ DE L'ANS

Nivell	T. Resposta	T. Resolució	T. mig.
Crític	30min.	1 jornada	1 jornada
Greu	1 hores.	5 jornades	4 jornades
Normal	8 hores.	10 jornades	7 jornades

