

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES DE SALESFORCE, MANTENIMENT DEL CRM I IMPLEMENTACIÓ DE LES EINES DE MÀRQUETING I ANÀLISI DE SATISFACCIÓ D'ACCIÓ

1. Objecte del document

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara en endavant, PPT) és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que es deriven de la contractació de la Plataforma Digital de Client basada en la plataforma Salesforce (d'ara endavant Plataforma), que inclou el llicenciament de les subscripcions de tots els aplicatius necessaris i infraestructura tecnològica, el manteniment i realització d'evolutius de l'actual CRM, la implementació de l'eina de màrqueting cloud de Salesforce i la implementació de l'eina d'enquestes de satisfacció i integració amb el CRM, analítica de dades i enquestes de satisfacció dels clients.

Les determinacions establertes en el present PPT, així com les contingudes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, constitueixen normes vinculants pel contractista, el qual realitzarà les prestacions que constitueixen l'objecte del contracte amb expressa submissió als mateixos.

2. Context del servei

ACCIÓ és l'agència pública per a la competitivitat de l'empresa catalana, adscrita al Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya. El seu objectiu és impulsar la competitivitat i el creixement del teixit empresarial català, a través del foment de la innovació, la internacionalització empresarial i l'atracció d'inversions.

ACCIÓ compta actualment amb 502 col·laboradors distribuïts entre les seves oficines i delegacions a Catalunya i Madrid (347 col·laboradors) i les 40 oficines a l'estranger (155 col·laboradors).

Actualment ACCIÓ disposa d'un CRM desenvolupat sota la plataforma Salesforce que s'ha de mantenir i evolucionar durant els propers quatre anys. A més, es volen integrar diferents solucions de l'ecosistema Salesforce que garanteixen una millor qualitat de la dada i la gestió integral dels seus clients, a banda de poder donar de baixa aplicatius ja obsolets en quan a tecnologia i que generen un dèficit tecnològic, i riscos de Ciberseguretat, a l'organització.

A nivell de volums, ACCIÓ envia anualment gairebé 20.000 enquestes de satisfacció i impacte als seus clients i gestiona quatre butlletins electrònics amb més de 200.000 subscriptors.

Un dels objectius del projecte és substituir les aplicacions actuals que han quedat obsoletes, així com canviar l'arquitectura d'aplicacions i dades, organitzant les dades de client en una única base



de dades. Així doncs, el licitador ha de considerar l'esforç de conceptualització, disseny dels models de dades, migració, unificació, neteja, preparació i transformació de dades per tal d'arribar a l'objectiu de disposar d'una base de dades de client única.

3. Objecte del contracte i necessitats a cobrir

L'objecte del contracte és la contractació d'un servei de suport al manteniment i evolució de l'actual CRM, la implementació de les solucions de màrqueting i enquestes de satisfacció com a projecte claus en mà i el llicenciament dels productes, tant a nivell de subscripcions, com d'infraestructura que permet el seu funcionament i gestió.

L'objecte contractual descrit constitueix uns serveis especialitzats que requereixen d'experts en les funcionalitats de la plataforma Salesforce, ACCIÓ no disposa de la infraestructura necessària per garantir un correcte funcionament del mateix.

Precisament l'especialitat del servei i la necessitat de disposar de perfils professionals amb una àmplia experiència, comporten que ACCIÓ no disposi dels mitjans tècnics ni materials especialitzats per a garantir una correcta prestació del servei amb l'exigència tècnica que requereix el mateix.

És per aquest motiu que esdevé indispensable externalitzar la prestació dels serveis.

A tal efecte, aquesta contractació es dividirà en quatre apartats:

- Llicenciament de les subscripcions de tots els aplicatius necessaris i infraestructura tecnològica.
- Manteniment i realització d'evolutius de l'actual CRM
- Projecte, claus en mà, d'implementació de l'eina de màrqueting de Salesforce i integració amb el CRM.
- Projecte, claus en mà, d'implementació de l'eina d'enquestes de satisfacció de Salesforce i integració amb el CRM.

4. Esquema de treball previst (metodologia)

Llicenciament de les subscripcions de tots els aplicatius necessaris i infraestructura tecnològica.

L'adjudicatari haurà de gestionar la provisió de les llicències que siguin necessàries pel correcte desenvolupament de les funcionalitats descrites al plec, sempre sota l'autorització d'ACCIÓ, tenint en compte:



- a) La provisió, durant tot el període de llicències dels mòduls de Salesforce previstos inicialment i llistats en aquest plec, i dels necessaris per al correcte desenvolupament per part d'ACCIÓ de les funcions que es descriuen al llarg d'aquest plec i de les futures necessitats que puguin esdevenir.
- b) La provisió, durant tota la durada del contracte, de les llicències d'usuari de Salesforce necessàries per al correcte desenvolupament de les operacions d'ACCIÓ i dels productes Salesforce de les que es fa referència en aquest plec.
- c) En tots dos casos, el licitador haurà de tenir en compte a la seva proposta que no totes les llicències han de tenir-se des del primer moment sinó en el moment que es vagin necessitant a mida que avanci el projecte i es vagin incorporant a Salesforce els serveis. L'import no consumit en la bossa d'euros es podrà acumular en els anys següents.

A continuació, aquest és el llicenciament que l'adjudicatari haurà de garantir a ACCIÓ per al correcte funcionament dels seus serveis:

Descripció	Quantitat
Sales & Service Cloud - Enterprise Edition	15
CRM Analytics Growth	15
Feedback Management - Starter - Enterprise Edition	1
Customer Community - Enterprise Edition - Members	12.000
Salesforce Backup - Usage (1GB)	300
Sandbox (Full Copy)	1
Data Storage (10GB)	1
Field Audit Trail	1
Lightning Platform Plus - Enterprise Edition (Restricted Use)	550
Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	1
Additional Contacts - Corporate Edition (1,000)	355
Sender Authentication Package	1
SSL Certificate	4



Manteniment i realització d'evolutius de l'actual CRM

El servei recurrent, Oficina Tècnica de Salesforce, (que inclou el manteniment correctiu, preventiu, perfectiu, adaptatiu, suport i petit evolutiu), es portarà a terme en modalitat de bossa d'hores i es facturarà en funció de les hores realitzades o la part proporcional d'aquestes, en funció de les hores invertides.

L'adjudicatari rebrà les peticions del servei recurrent mitjançant l'eina de *ticketing* utilitzada per ACCIÓ (JIRA). S'envien les peticions de servei mitjançant correu electrònic, es recullen a l'eina, es categoritzen i s'atenen de manera que es garanteixi el compliment dels acords de nivell de servei de conformitat amb allò especificat en els acords de nivell de servei.

L'equip de treball que formarà part del servei recurrent (Oficina Tècnica de Salesforce), tindrà els següents perfils amb el següent preu de sortida, amb dedicació completa al projecte. L'equip haurà de ser exclusiu per aquest projecte i no participar en paral·lel en la resta de serveis subjectes a la present licitació:

- **Salesforce Tech Lead**, amb un preu/hora màxim de 60 €, i amb aquests requisits mínims:
 - o Experiència mínima de 5 anys com a Consultor Tècnic i funcional en projectes Salesforce.
 - o Experiència mínima com a Consultor Funcional, en els tres darrers anys, en almenys un projecte d'implementació de Salesforce en sector públic.
 - o Certificacions de Salesforce Certified Application Architect, Salesforce Certified Data Architect i Salesforce Certified Integration Architect.
- **Consultor Funcional**, amb un preu/hora màxim de 54 €, i amb aquests requisits mínims:
 - o Experiència mínima de quatre anys com a consultor funcional en projectes Salesforce.
 - o Experiència mínima com a Consultor funcional, en els tres darrers anys, en almenys dos projectes finalitzats d'implementació de l'eina Salesforce i, almenys un d'ells, d'implementació de l'eina de Salesforce Marketing Cloud.
 - o Certificacions necessàries: Salesforce Certified Service Cloud Consultant o Marketing Cloud Consultant, Salesforce Certified Sales Cloud Consultant i Salesforce Certified Administrator.
 - o Disponibilitat per atendre de manera presencial a les oficines designades per ACCIÓ.
 - o Capaç de comunicar-se eficaçment en català, respectant la legislació vigent en matèria d'ús de la llengua a l'Administració pública.
- Un **Desenvolupador**, amb un preu/hora màxim de 44 €, i amb aquests requisits mínims:
 - o Experiència mínima de quatre anys com a Desenvolupador en projectes Salesforce.
 - o Experiència mínima com a Desenvolupador, en els tres darrers anys, en almenys dos projectes finalitzats d'implementació de l'eina Salesforce i, almenys un d'ells al sector públic.
 - o Experiència demostrable en integració amb sistemes externs utilitzant REST/SOAP APIs i middleware com Mulesoft.

	Doc. original signat per: Xavier Vela Mercadé 16/09/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027 Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Data creació còpia: 16/09/2024 17:36:14 Pàgina 4 de 23
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0HADDXZVR53V5ZHV3VNSL0UJW30PI72V	



- Certificacions necessàries: Salesforce Certified Platform Developer I, Salesforce Certified Administrator i Salesforce Certified App Builder.
- Disponibilitat per atendre de manera presencial a les oficines designades per ACCIÓ.
- Capaç de comunicar-se eficaçment en català, respectant la legislació vigent en matèria d'ús de la llengua en l'Administració pública.

Donat que es tracta d'un contracte de durada de quatre anys, les necessitats dels perfils poden variar durant l'execució del projecte.

A continuació es descriu la metodologia de treball que s'emprarà per a la gestió del **servei de manteniment recurrent i desenvolupament i implementació d'evolutius** i que serà d'obligat compliment per part del contractista. La metodologia de treball es basa en metodologia AGILE, tot adaptant-la a les característiques i especificitats pròpies d'ACCIÓ.

L'eina de referència per realitzar el seguiment i estimació de les tasques és el JIRA. Tota la informació referent a les decisions preses, requeriments i seguiment de les tasques ha de constar en aquesta eina. Aquesta eina de seguiment serà proporcionada per ACCIÓ. ACCIÓ es reserva el dret, en qualsevol moment, a canviar l'eina de gestió si així ho considera oportú.

A continuació es descriuen els elements que formen part de la metodologia emprada:

Backlog

Es considera *Backlog* totes aquelles tasques que entren al JIRA que encara no se n'ha planificat el seu desenvolupament en un *Sprint*. Serà responsabilitat del gestor del projecte d'ACCIÓ, conjuntament amb el responsable del producte, de la gestió, manteniment i priorització de les tasques existents al *backlog*.

Estimació de les tasques

Quan una tasca entra al *backlog* serà responsabilitat de l'adjudicatari del servei tipificar la tasca i reunir tota la informació necessària per poder realitzar l'estimació. Per tal de completar la informació l'adjudicatari del servei contactarà directament a través de JIRA amb els creadors de la tasca i/o gestor del projecte d'ACCIÓ. Sempre es realitzaran consultes propositives (proposta de solució als problemes descrits per l'usuari) amb l'objectiu que les tasques no quedin bloquejades. En la mesura del possible no es realitzaran consultes que puguin resultar supèrflues a l'usuari. En cas que al revisar la tasca el contractista del servei detecti que pot resultar ser una tasca que cal prioritzar urgentment pel seu impacte, aquest ho comunicarà al gestor del projecte d'ACCIÓ per tal de consensuar-ne un pla d'acció. Qualsevol decisió d'àmbit tecnològic haurà de ser aprovada pel gestor de projecte d'ACCIÓ.

Serà responsabilitat del contractista distribuir les tasques entre els diferents membres de l'equip per a la seva estimació i execució.

El dia abans de l'inici de l'*sprint* totes les tasques del *backlog*, que s'hagin rebut abans d'aquell mateix dia, han d'estar estimades.





Les tasques s'estimaran mitjançant *Story Points* (SP), prenent com a referència que 1 *Story Point* equival a 4 hores de feina. L'estimació de les tasques es podrà realitzar amb fraccions decimals, per exemple, 0,125 SP. Una tasca, en cap cas, podrà superar els 6 SP. En cas de disposar d'un requeriment superior a 6 SP, la tasca haurà de ser desglossada en subtasques de menor entitat. ACCIÓ es reserva el dret a demanar el desglossament i justificació de qualsevol valoració sobre una tasca, independentment del seu valor en SP. ACCIÓ també es reserva el dret de descartar la implementació d'una tasca dins del servei, si considera que el cost és massa elevat.

Les tasques amb prioritat bloquejant o crítica hauran de ser abordades de forma immediata, i per tant, hauran de ser estimades en un període inferior a 2h a partir de la data d'entrada a l'eina JIRA.

Prioritat de les tasques

Per a la prioritització de les tasques dins de l'eina JIRA s'utilitzarà el següent sistema de classificació de prioritats:

- Bloquejant. Es tracta de la màxima prioritat. Aquesta tasca té una afectació global dels sistemes productius i requereix d'una intervenció immediata.
- Crítica. Afectació greu a algun dels sistemes que requereix d'intervenció el més aviat possible.
- Major. Tasques que dins d'un *sprint* cal resoldre de forma prioritària.
- Normal. Tasques que, dins d'un *sprint*, cal resoldre després d'haver resolt les de més prioritat. Normalment són tasques que tot i no ser urgents, tampoc es poden obviar.
- Baixa. Generalment són tasques on hi ha poca pèrdua de funcionalitat, o que simplement es disposa de solucions alternatives que fan disminuir la seva urgència. S'atendran una vegada finalitzades les de més prioritat
- Trivial. Problemes més de tipus estètic, que no afecten a la funcionalitat de l'eina.

Iteracions o sprints

Les iteracions o *sprints* tindran una durada estàndard de 2 setmanes (no laborables inclosos). En determinades circumstàncies especials (per exemple, període de vacances, ajustament de dies per alinear quinzenes entre mesos, o altres circumstàncies, previ acord entre el gestor del projecte d'ACCIÓ i l'adjudicatari) es podran planificar *sprints* més llargs però en cap cas superaran les 4 setmanes. Durant l'execució de l'*sprint*, l'objectiu del mateix és el desenvolupament de les tasques planificades. Els dubtes (tècnics o funcionals) que poden sorgir alhora d'abordar les tasques serà responsabilitat del proveïdor del servei que quedin resolts prèviament a que les mateixes siguin incloses dins la iteració de desenvolupament.

Durant l'execució de l'*sprint* existeix la possibilitat que apareguin tasques imprevistes, que per la seva importància o urgència, requereixin d'atenció immediata. En aquests casos es preveu la possibilitat de realitzar un intercanvi de tasques, excloent les tasques planificades en la iteració per incorporar-ne de noves. El gestor del projecte d'ACCIÓ serà l'encarregat de notificar al contractista





la necessitat d'incorporar les noves tasques. El contractista haurà de realitzar l'estimació de la tasca en un període màxim de 6h per a les tasques amb prioritat a major, o 2h per a les tasques crítiques o bloquejants, comptades a partir de la data d'introducció de la tasca al JIRA i proposarà al gestor del projecte d'ACCIÓ un pla per a la reestructuració de l'*sprint*, per tal d'incloure l'imprevist. La reestructuració serà aprovada pel gestor del projecte d'ACCIÓ.

Reunió de pre planificació

El gestor del projecte d'ACCIÓ, com a responsable del *backlog*, s'encarregarà de treballar les tasques existents al *backlog*. S'efectuaran diferents reunions de pre planificació si es consideren necessàries. En aquestes reunions, entre altres coses es realitzaran les següents tasques:

- Resolució de dubtes respecte les tasques ja realitzades
- Revisió de les tasques existents al *backlog* i resolució de dubtes.
- Revisió de que no quedi cap petició pendent d'introduir en el *backlog*.
- Priorització de tasques consensuades entre el gestor de projecte d'ACCIÓ i l'àrea usuària.

En aquestes sessions, es podrà convidar, en cas que es consideri necessari, qualsevol membre de l'equip de desenvolupament.

Planificació

La reunió de planificació es realitzarà a l'inici de cada *sprint*, i s'iniciarà sempre, preferentment, en dijous. En aquesta reunió el gestor del projecte d'ACCIÓ exposarà a l'equip de desenvolupament les tasques existents al *backlog*, conjuntament amb la prioritització d'aquestes. Durant la reunió de planificació l'equip de desenvolupament haurà d'acabar de revisar les tasques, així com realitzar un primer repartiment d'aquestes entre els membres de l'equip. El resultat de la reunió serà el llistat de tasques compromeses per l'equip a realitzar al *sprint* i serà inclosa en el *backlog* del *sprint*. Es planificarà el 100% de càrrega per l'equip de treball.

Cal recordar que el refinat dels requeriments, dubtes sobre les tasques i plans d'acció, no són l'objectiu d'aquesta reunió. Aquest refinat es farà amb anterioritat per part del l'adjudicatari, per tal de poder realitzar una reunió de planificació efectiva.

A la reunió de planificació hi assistirà:

- El gestor o gestors del projecte d'ACCIÓ.
- El gestor de l'equip de l'adjudicatari.
- Tots els membres de l'equip de desenvolupament





- Opcionalment, i en cas de necessitat, es podrà convidar a un o diversos membres de les àrees usuàries.

De la reunió de planificació de l'*sprint* en sortiran els següents temes tancats:

- Durada del *sprint*
- *Sprint backlog* (llista de tasques planificades durant el *sprint* i la seva prioritització)
- Principals objectius del *sprint*. Resum de les tasques més importants a obtenir durant la iteració.

Retrospectiva

La reunió de retrospectiva es realitzarà una vegada finalitzat l'*sprint*, i tindrà com a principal objectiu reflexionar sobre la iteració que s'ha portat a terme, per tal de promoure una millora continua sobre el que es fa. De la reunió de retrospectiva haurà de sortir l'anàlisi de la iteració, avaluant com s'ha treballat, quins problemes han sorgit, què ha funcionat i què no ha funcionat.

De la retrospectiva no només s'analitzaran les causes, sinó que el resultat inclourà un pla de millora per aplicar en les successives iteracions. Com a punt de partida la reunió ha de respondre a les següents preguntes:

- Què hem fet bé?
- Què no hem fet bé?
- Què farem la propera vegada per a poder millorar?

A la reunió de retrospectiva assistirà:

- El gestor o gestors del projecte d'ACCIÓ
- El gestor de l'equip del contractista
- Tots els membres de l'equip de desenvolupament

Serà responsabilitat del contractista recollir tota la informació dels diferents membres de l'equip per tal d'agilitzar la reunió de retrospectiva.



Doc. original signat per:
Xavier Vela Mercadé
16/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HADDXZVR53V5ZHV3VNSL0UJW30PI72V

Data creació còpia:
16/09/2024 17:36:14

Pàgina 8 de 23



Reunió diària

La reunió diària es realitzarà cada dia a les 10:30 h del matí amb una durada màxima de 20 minuts. L'objectiu d'aquesta reunió es donar una visió general del que s'ha fet i allò que s'està realitzant. Tots els membres de l'equip hauran de respondre, un a un, les següents preguntes:

- Què he fet des de l'última reunió diària?
- Que faré durant el dia d'avui?
- M'he trobat amb algun impediment?

No formarà part de l'objectiu de la reunió resoldre els problemes específics. Aquests problemes s'hauran de tractar fora de la reunió diària mitjançant el subgrup de persones implicades en el problema.

Hi assistiran:

- El gestor de l'equip del contractista
- Tot l'equip de desenvolupament
- El gestor o gestors del projecte d'ACCIÓ, que hi podrà participar de forma voluntària.

Demo d'sprint (sprint review)

Aquesta reunió es realitzarà una vegada finalitzat l'*sprint*. El contractista s'encarregarà de fer una demostració de les tasques executades durant l'*sprint*. És important que per aquesta *demo* s'eviti al màxim l'ús d'eines com el powerpoint o la captura de pantalles. Existiran algunes tasques que, per les seves característiques, no hi haurà interfície gràfica per mostrar-les. Tot i això, cal cercar mecanismes per a poder presentar la feina realitzada fins al moment.

Aquesta reunió ha de permetre veure com s'han desenvolupat els requeriments, si s'estan entenent correctament, i revisar que s'estan complint correctament els objectius.

També farà una revisió de les tasques que s'han finalitzat i les que no s'han pogut completar.

A la reunió de *demo* hi assistiran:

- El gestor de l'equip del contractista
- Tot l'equip de desenvolupament
- El gestor o gestors del projecte d'ACCIÓ.



Doc. original signat per:
Xavier Vela Mercadé
16/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



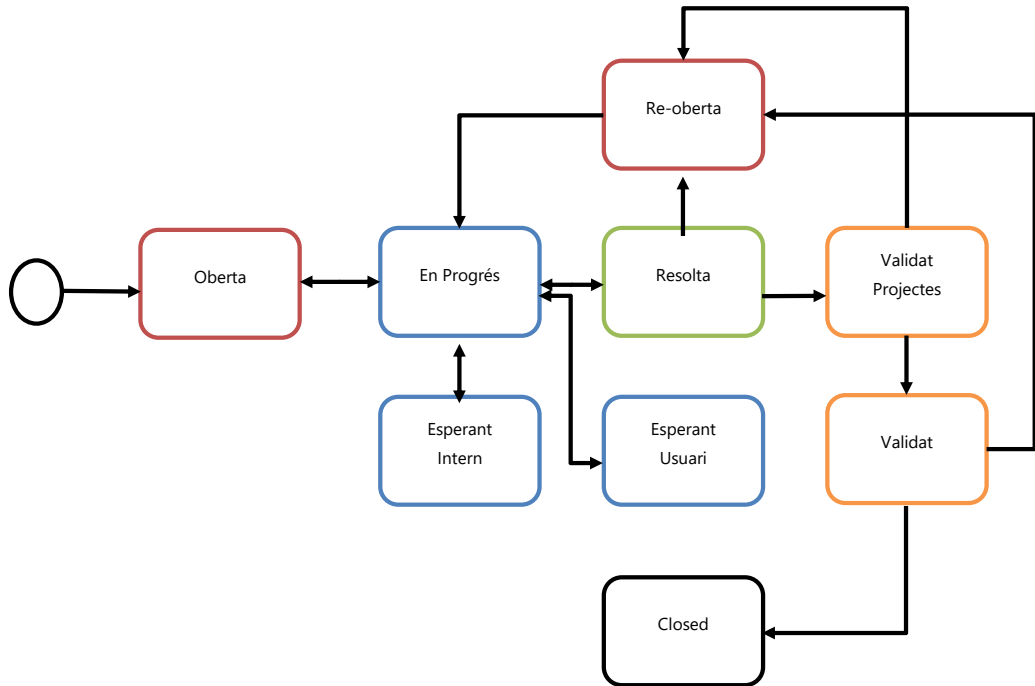
0HADDXZVR53V5ZHV3VNSL0UJW30PI72V

Data creació còpia:
16/09/2024 17:36:14

Pàgina 9 de 23

- Opcionalment, i en cas de necessitat, es podrà convidar al responsable del producte i/o a un o diversos membres de les àrees usuàries.

Estats de les incidències



A continuació es mostra el diagrama d'estats estàndard de les incidències existents dins del sistema JIRA i s'explica cadascun d'aquests:

- Oberta. Tota incidència s'inicia en estat *oberta* quan aquesta és introduïda a l'eina. En aquest estat la tasca està pendent d'iniciar-ne el treball.
- En progrés. L'equip de desenvolupament canviarà la tasca a l'estat *en progrés* quan comenci a treballar amb la tasca. Sempre que la tasca estigui en aquest estat implica que l'equip de desenvolupament hi està treballant activament.
- Resolta. Una vegada el desenvolupador ha finalitzat la implementació de la tasca aquesta passarà a l'estat de resolta. Perquè una tasca es trobi en estat resolta aquesta haurà d'haver completat les proves unitàries que també hauran de ser adjuntades en la tasca per part del desenvolupador d'aquesta, i la tasca haurà d'haver estat integrada en el repositori de codi font, tant a la branca pròpia de la tasca, com a la branca d'integració (Desenvolupament o *master* segons correspongui).



Doc. original signat per:
Xavier Vela Mercadé
16/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HADDXZVR53V5ZHV3VNSL0UJW30PI72V

Data creació còpia:
16/09/2024 17:36:14

Pàgina 10 de 23

- Reoberta. En cas que es detecti un defecte en la implementació de la tasca, aquesta no cobreixi la funcionalitat requerida, o no passi els requeriments de qualitat necessaris, la tasca serà reoberta perquè el desenvolupador en revisi el problema. La reobertura han d'anar acompanyades d'un comentari explicitant el motiu de la reobertura.
- Esperant intern. Quan una tasca queda bloquejada degut a un dubte que requereix intervenció per part del gestor de projectes d'ACCIÓ, s'utilitzarà aquest estat per indicar-ne el bloqueig. A la tasca caldrà anotar el motiu del bloqueig i el dubte en qüestió. Cal esmentar que aquests tipus d'estat s'usarà quan realment no es pot continuar desenvolupant la tasca sense la intervenció corresponent. A banda d'informar d'aquest bloqueig en el JIRA, també serà responsabilitat del desenvolupador informar d'aquesta situació en les reunions diàries.
- Esperant usuari. Quan una tasca queda bloquejada degut a un dubte que requereix intervenció per part del responsable de producte o usuari final, s'utilitzarà aquest estat per indicar-ne el bloqueig. A la tasca caldrà anotar el motiu del bloqueig i el dubte en qüestió. Cal esmentar que aquest tipus d'estat s'usarà quan realment no es pot continuar desenvolupant la tasca sense la intervenció corresponent. A banda d'informar d'aquest bloqueig en el JIRA, també serà responsabilitat del desenvolupador informar d'aquesta situació en les reunions diàries.
- Validat projectes. Una vegada resoltes les tasques, aquestes seran revisades pel gestor de projectes d'ACCIÓ. En determinats casos, si ACCIÓ ho considera oportú, aquesta revisió podrà ser delegada al responsable de l'equip del contractista. Quan una tasca compleix tots els requisits d'usuari, passa els indicadors de qualitat, i si no se'n troben defectes, la tasca es marcarà com a validat projectes.
- Validat. Durant el test d'usuari, el responsable de producte s'encarregarà de validar les diferents tasques entregades. El responsable del producte disposarà d'aquest estat per marcar les tasques que considera correctes als requeriments especificats. El responsable de producte, podrà delegar la revisió de les tasques a altres usuaris, sempre i quan ho informi prèviament al gestor de projectes d'ACCIÓ.
- Tancat. Quan una tasca és desplegada a l'entorn productiu, aquesta transicionarà a l'estat tancat.

El licitador es reserva el dret, en qualsevol moment, de modificar el flux d'estats de les incidències descrits en els punts anteriors. En aquest cas, es notificarà al contractista la necessitat d'aquest canvi amb un mínim de 7 dies per tal que pugui reajustar els seus processos interns.

Resolució de la incidència

Dins del JIRA disposarem d'un camp per a determinar la resolució d'una incidència. Els valors disponibles per aquest camp són:

- Solucionada. La tasca es dona com a resolta.



Doc. original signat per:
Xavier Vela Mercadé
16/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HADDXZVR53V5ZHV3VNSL0UJW30PI72V

Data creació còpia:
16/09/2024 17:36:14

Pàgina 11 de 23



- No es resoldrà. La tasca s'ha analitzat però finalment no es portarà a terme.
- Duplicada. Tasca amb el mateix contingut que una altra, i per tant, no s'abordarà en aquesta.

Projecte, claus en mà, d'implementació de l'eina de màrqueting de Salesforce i integració amb el CRM

ACCIÓ disposa de les següents tipologies d'actuacions:

- Jornada: activitat de sensibilització per al teixit empresarial català relacionades amb els àmbits competencials d'ACCIÓ. Pot fer-se de forma puntual o repetir-se durant l'any.
- Gran acte: esdeveniment d'ACCIÓ de referència amb convocatòria massiva i comercialització específica, en relació amb les temàtiques principals d'ACCIÓ (per exemple, ACCIÓ 'ON' o *Exponential Day*).
- Programa o servei individualitzat o col·lectiu.

ACCIÓ disposa de les següents eines de comunicació:

- Pàgina web "local", dirigida al teixit empresarial català amb diferents nivells de contingut (multidioma: català, castellà i anglès).
- Pàgina web internacional en anglès dirigida al públic estranger per atreure inversions a Catalunya, amb diferents nivells de contingut.
- Agenda d'activitats (integrada al web "local") on es recullen tots els esdeveniments organitzats per part d'ACCIÓ de manera activa, els coorganitzats amb altres entitats i aquells on col·laborem i als quals es dona suport en la difusió.
- Un entorn de creació i gestió de formularis a mida, que serveix per recollir inscripcions i *leads* de tots els actes, serveis o punts d'informació.
- Un entorn propi de gestió de les dades recollides en els diferents formularis, que serveix com a plataforma de bases de dades dels usuaris/clients/*leads* de tots els productes d'ACCIÓ (actes, serveis, grans actes, butlletins...). Aquest entorn també integra la recollida de la informació d'assistència als actes i jornades.
- 4 butlletins electrònics que s'envien de manera periòdica amb diferents temàtiques.
- Enviament específics d'actuacions concretes a un *target* segmentat (uns 400 anuals).
- Un entorn propi de gestió i execució per a tots aquests enviaments (aproximadament uns 500 anuals), amb recollida d'indicadors de seguiment de cadascun dels enviaments i automatització dels processos de baixa/llista negra i de *bounceds*.
- Comunicacions i impactes a les principals xarxes socials.
- Comunicacions de premsa sobre notícies, programes, serveis i casos d'èxit.
- Campanyes de posicionament i de màrqueting digital a diferents canals de *paid media*.



Doc. original signat per:
Xavier Vela Mercadé
16/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



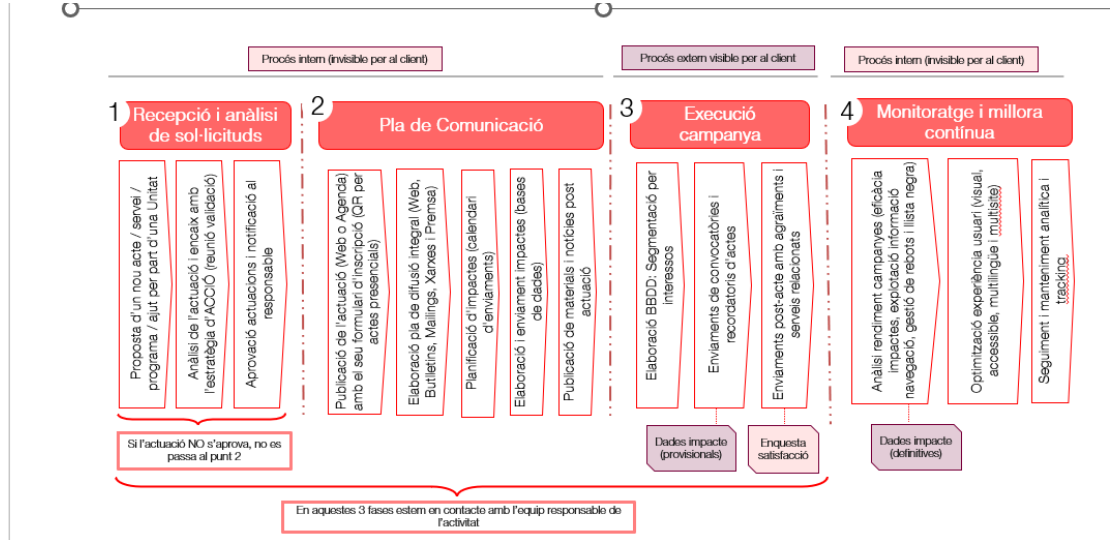
0HADDXZVR53V5ZHV3VNSL0UJW30PI72V

Data creació còpia:
16/09/2024 17:36:14

Pàgina 12 de 23

Destacar que per a tots els enviaments s'elabora una base de dades de clients específica i segmentada, dirigida al públic objectiu de l'actuació.

ACCIÓ té definit el següent procés de treball general per totes les línies de comunicació:



Especificar que durant la campanya de comunicació hi ha una recollida de les dades d'impacte i després un cop acabada la campanya, per poder detectar millores cara a properes actuacions.

Tenir present que un cop realitzada la campanya es realitza una enquesta, tal com està detallat a al Projecte, claus en mà, d'implementació de l'eina d'enquestes de satisfacció de Salesforce.

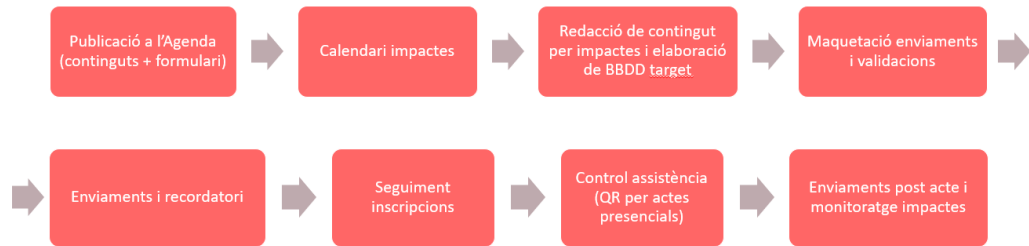
A continuació, es mostra els passos a realitzar d'un exemple d'actuació:



Exemple procés per a la gestió d'un Acte

16

La gestió per comercialitzar un acte requereix portar a terme les següents tasques:



En el cas de la gestió dels esdeveniments l'aplicatiu ha de permetre identificar quins dels inscrits hi han assistit, per poder realitzar les gestions pertinents.

ACCIÓ vol implementar Màrqueting Cloud de Salesforce per millorar la seva estratègia de comunicació amb els contactes. Aquesta plataforma de màrqueting digital ha de permetre migrar i centralitzar tot el procés de comercialització digital a l'entorn de Salesforce. Això vol dir que totes les funcionalitats dels procés de comercialització digital descrites anteriorment s'hauran de poder integrar fins la nova plataforma, substituint la interacció a nivell usuari amb les plataformes anteriors. En concret:

- Permetrà elaborar i enviar *mailings* i *newsletters* personalitzades i automatitzades, permetent arribar als contactes de manera més efectiva i eficient. Permetrà segmentar la base de dades de contactes i enviar missatges específics a cada grup, en el moment adequat, cosa que permetrà adaptar el missatge a les necessitats i preferències de cada un dels seus contactes i de les comunicacions que es volen fer. Permetrà elaborar aquests "targets" per campanyes en base a campanyes anteriors, en base a comportaments d'usuaris, en base a inscripcions en actes/productes anteriors, ja sigui incorporant tota aquesta informació "transaccional" a la plataforma, ja sigui connectant-se allà on sigui aquesta informació.
- Igualment, permetrà consultar en temps real i de manera centralitzada els resultats i de les campanyes i accions de màrqueting digital, així com els resultats de tots els productes (inscripcions, consultes, sol·licituds, etc.).
- Permetrà mesurar l'impacte de les comunicacions i *newsletters* combinant-se amb el CRM actual, cosa que permetrà ajustar l'estratègia de comunicació en funció dels resultats obtinguts.

Salesforce Marketing Cloud (SFMC) és una eina de comunicació que permet connectar amb cada client enviant el missatge ideal en el canal adequat i en el moment perfecte, creant viatges personalitzats per a cada persona; unificant dades, personalitzant les interaccions i connectant amb els clients mitjançant email, SMS, xarxes socials o fins i tot la web.





Salesforce Marketing Cloud té múltiples aplicacions en el màrqueting digital:

- **Automatització de màrqueting:** Permet automatitzar les campanyes de màrqueting per augmentar l'eficiència i reduir el treball manual.
- **Personalització:** Ofereix eines per crear missatges personalitzats basats en el comportament de client i les preferències i perfil.
- **Multicanal:** Suporta múltiples canals de comunicació (correu electrònic, SMS, xarxes socials, aplicacions mòbils, etc.), permetent una estratègia de màrqueting més integrada.
- **Anàlisi i seguiment:** Proporciona eines d'anàlisi per mesurar l'efectivitat de les campanyes i obtenir informació sobre el comportament dels clients.
- **Gestió de continguts:** Facilita la creació i gestió de continguts atractius per les campanyes de màrqueting.

Multiidioma:

La Plataforma ha de permetre establir canals de comunicació multi idioma amb el client-usuari.

Per a tots els canals de client (web, apps, smartkiosk, XXSS...) s'oferiran els idiomes català, castellà i anglès, però s'ha de poder permetre créixer fàcilment mitjançant configuració per incorporar altres idiomes en el futur.

Per a les comunicacions via correu electrònic, telèfon, SMS, Xat, Xatbot i altres canals digitals que es puguin incorporar en el futur també es podran dur a terme en aquests tres idiomes.

En cas que es tracti d'un usuari conegut i hagi seleccionat una preferència d'idioma se li oferirà el contingut en el seu idioma. En cas que no ho hagi seleccionat com a primera opció, se li oferirà l'idioma del seu dispositiu i si no és possible, en català.

Alguns informes del sistema es podran traduir en diferents idiomes mitjançant parametrització i configuració, sense haver de replicar els informes per cada idioma. Els informes de client (tiquets, factures, ...) podran ser personalitzats en l'idioma de preferència del client.

ACCIO facilitarà els textos en català i serà responsabilitat del contractista fer-se càrrec de les traduccions a la resta d'idiomes. Des d'ACCIO es realitzarà la posterior validació de les traduccions i enviarà les esmenes necessàries.

Integració de dades de l'entorn transaccional

Com ja s'ha esmentat, és important tenir en compte que totes les dades generades per l'acció dels usuaris (comportament davant d'un formulari, davant d'un *mailing* o butlletí, davant d'una notificació "push", etc.) ha de poder-se integrar a la nova plataforma en temps real.

Si això vol dir substituir els formularis transaccionals actuals pels que pugui generar Salesforce, aquests hauran de poder mostrar-se de forma integrada dins l'entorn dels diferents webs corporatius, adoptant les seves configuracions i imatge. Alternativament, si això vol dir establir processos de connexió/passarel·les de dades amb l'entorn de formularis i Salesforce, aquesta connexió haurà de ser en temps real.



S'entén que la resta de dades "transaccionals" (derivades de campanyes, mailings, etc.), ja estan incorporades de manera nativa dins el Marketing Cloud.

Formació:

Abans de la posada en productiu, el contractista haurà de realitzar la formació necessària a tots els implicats, incloent com a mínim:

- Formació a cadascun dels usuaris en els processos i tasques que haurà de realitzar en el seu dia a dia.
- Formació en els processos i tasques que influeixen en les seves tasques, encara que siguin processos que hagin d'estar realitzats prèviament per altres usuaris.
- Manuals explicatius de tots els processos i de com procedir per portar-los a terme correctament, detallant les afectacions a processos posteriors i els processos anteriors a cadascun d'ells i que afectin i siguin afectats al procés o tasca objecte del manual.
- Les sessions de formació s'hauran de programar d'acord a la disponibilitat dels diferents negocis, i es realitzaran en català i castellà.

Projecte, claus en mà, d'implementació de l'eina d'enquestes de satisfacció de Salesforce i integració amb el CRM

ACCIÓ realitza enquestes de satisfacció a tots els serveis que ofereix als seus clients (activitats de sensibilització, jornades, grans actes, consultes, projectes, serveis i actuacions agrupades, etc).

Els qüestionaris hauran d'estar com a mínim en els següents idiomes: català, al castellà i anglès

Per fer les enquestes disposa d'unes plantilles i models específics segons la fase de procés de treball i l'àmbit temàtic. Les escales de valoració que s'utilitzen són de 0 a 10 i de 1 a 4.

L'aplicatiu ha de disposar de diferents tipologies de resposta (obligatòria, multiresposta, lògica de preguntes, etc.).

L'aplicatiu ha de permetre parametritzar per part d'ACCIÓ els terminis d'obertura i tancament de les enquestes.

Les enquestes necessiten tenir un o més recordatoris a enviar als usuaris.

Salesforce ha de poder garantir la descàrrega dels resultats al qüestionari, i es pugui obtenir informació gràfica dels principals resultats, així com la identificació del client que respon per poder tenir traçabilitat dels resultats.

Per a la realització d'enquestes de satisfacció de determinats programes o serveis és necessari realitzar un reforç telefònic per obtenir una taxa de resposta més elevada que garanteixi la representativitat dels resultats.

L'aplicatiu ha de permetre enviar un mínim de 25.000 enquestes i poder recollir un mínim de 15.000 respostes anuals.



Doc. original signat per:
Xavier Vela Mercadé
16/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

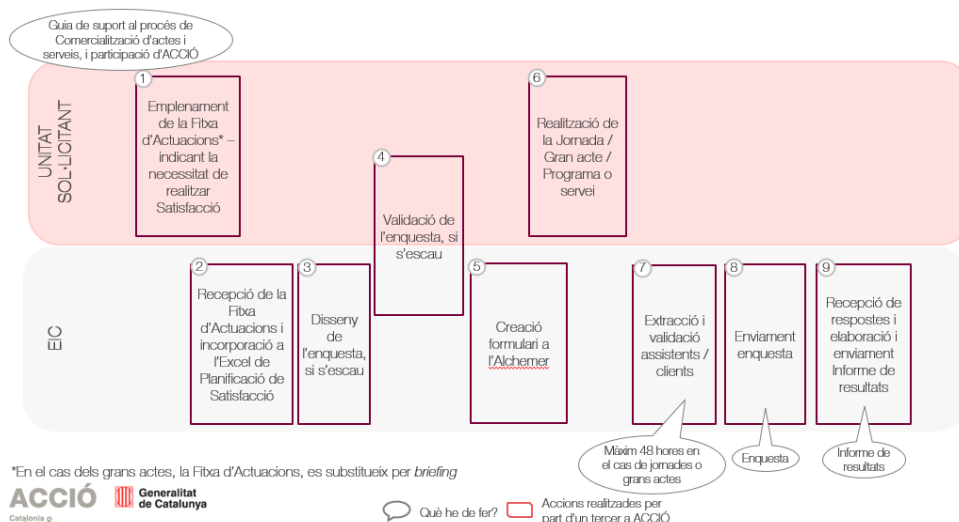


0HADDXZVR53V5ZHV3VNSL0UJW30PI72V

Data creació còpia:
16/09/2024 17:36:14

Pàgina 16 de 23

Procés de gestió per analitzar la satisfacció de jornada, gran acte i programa o servei:



Salesforce Feedback Management és una solució integral dissenyada per Salesforce per recollir, analitzar i actuar sobre els comentaris dels clients en temps real. Amb aquesta eina, les empreses poden obtenir una visió detallada de les experiències i les necessitats dels seus clients, la qual cosa permet millorar els serveis i productes oferts. La plataforma permet la creació d'enquestes personalitzades, l'anàlisi de dades avançades i la integració fluida amb altres aplicacions de Salesforce, proporcionant així una experiència completa i coherent per a la gestió del feedback. A més, Salesforce Feedback Management utilitza eines d'intel·ligència artificial per detectar tendències i sentiments, ajudant les organitzacions a prendre decisions informades i estratègiques.

En funció de la llicència, permet la creació d'enquestes personalitzades amb dades de tipus (nom, cognoms...) per mostrar proximitat amb l'enquestat o la utilització de la lògica implementada en funció de respostes o de dades prèvies dels enquestats.

Permet utilitzar diferents tipus de preguntes per recopilar les dades que millor s'adaptin a les necessitats i especificar les respostes que els participants poden seleccionar.

Des de Salesforce es podran exportar les dades d'enquestes, crear informes i panells.

En relació amb la gestió dels consentiments segons el Reglament General de Protecció de Dades (GDPR), Salesforce Feedback Management proporciona una solució completa per assegurar que





el tractament de les dades dels clients compleixi amb la normativa europea de privacitat. Aquesta solució inclou les següents funcionalitats:

- **Recollida de Consentiment:** Salesforce Feedback Management permet recollir i gestionar el consentiment explícit dels clients per a la recollida i processament de les seves dades personals mitjançant enquestes i formularis. Cal valorar que les enquestes incloguin el consentiment que ja ve donat pel propi CRM.
- **Transparència i Informació:** La plataforma facilita la presentació clara de la informació als clients sobre com seran utilitzades les seves dades, assegurant la transparència i el compliment dels requisits d'informació del GDPR.
- **Gestió de Preferències:** Els clients poden gestionar les seves preferències de consentiment de manera fàcil i accessible, donant-los control sobre quines dades volen compartir i amb quina finalitat.
- **Emmagatzematge i Registre:** Salesforce Feedback Management emmagatzema de manera segura els registres de consentiment, assegurant que es puguin auditar en qualsevol moment per demostrar el compliment del GDPR.
- **Retirada de Consentiment:** La plataforma permet als clients retirar el seu consentiment en qualsevol moment, i les dades associades es gestionen segons les normatives de protecció de dades.
- **Anàlisi i Reportatge:** Les eines d'anàlisi i reportatge integrades permeten a les organitzacions monitoritzar i reportar l'estat dels consentiments i assegurar que totes les activitats relacionades amb el tractament de dades compleixin amb el GDPR.

Amb aquestes capacitats, Salesforce Feedback Management no només ajuda a millorar la satisfacció del client mitjançant el *feedback*, sinó que també garanteix que les empreses compleixin amb les estrictes regulacions de privacitat de dades establertes pel GDPR.

Salesforce Feedback Management ofereix una sèrie de funcions avançades per a la segmentació, la configuració automàtica i l'execució manual d'enquestes. Aquestes funcions permeten a les empreses recollir informació rellevant de manera eficient i precisa, adaptant-se a les necessitats específiques de diferents segments de clients. A continuació, s'explica com funciona cadascuna d'aquestes funcions:

Segmentació

La segmentació en Salesforce Feedback Management permet a les empreses dividir la seva base de clients en grups més petits i homogenis basats en criteris específics, com ara dades demogràfiques, comportament de compra, preferències de productes, etc. Això es fa mitjançant:

1. **Criteris Definits:** Utilitzant els criteris definits, com ara l'edat, el gènere, la ubicació geogràfica, l'historial de serveis realitzats, entre d'altres, es poden crear segments específics de clients.
2. **Dades CRM:** La integració amb Salesforce CRM permet utilitzar dades existents dels clients per crear segments més precisos i rellevants.



Doc. original signat per:
Xavier Vela Mercadé
16/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HADDXZVR53V5ZHV3VNSL0UJW30PI72V

Data creació còpia:
16/09/2024 17:36:14

Pàgina 18 de 23



3. Feedback Prèvi: També es poden utilitzar les respostes d'enquestes anteriors per segmentar els clients basant-se en les seves opinions i experiències.

Configuració Automàtica

La configuració automàtica d'enquestes facilita la creació i distribució d'enquestes sense necessitat d'intervenció manual constant. Aquest procés inclou:

1. Plantilles Predefinides: Salesforce Feedback Management ofereix plantilles d'enquestes predefinides que es poden personalitzar segons les necessitats específiques de cada segment.
2. Automatització del Flux de Treball: Utilitza fluxos de treball automatitzats per enviar enquestes als clients en moments clau, com, per exemple, després d'acceptar un servei o una interacció amb el servei d'atenció al client.
3. Condicions Dinàmiques: Implementa condicions dinàmiques en les enquestes que adapten les preguntes basant-se en les respostes anteriors dels enquestats, fent que l'experiència sigui més personalitzada i rellevant.

Execució Manual

L'execució manual d'enquestes permet a les empreses tenir un control total sobre el procés d'enviament i recopilació de respostes. Aquesta opció és útil per a situacions específiques on es necessita un enfocament més personalitzat o quan es desitja enviar enquestes en moments determinats. Els passos inclouen:

1. Creació Personalitzada: Les empreses poden crear enquestes des de zero, personalitzant cada aspecte segons els seus objectius i la seva audiència.
2. Enviament Manual: Permet enviar enquestes directament des de la plataforma Salesforce a una llista específica de clients, utilitzant correus electrònics o altres canals de comunicació.
3. Monitoratge en Temps Real: Durant l'execució de l'enquesta, es pot monitorar el progrés en temps real, veure les taxes de resposta i ajustar les estratègies si és necessari per obtenir millors resultats.

Amb aquestes funcionalitats, Salesforce Feedback Management ajuda les empreses a captar informació valuosa dels seus clients de manera eficient, millorant així la presa de decisions i l'estratègia de negoci.

Configuració d'enquestes

Per a implementar un projecte d'enquestes amb Salesforce Feedback Management, cal tenir en compte una sèrie de requisits i configuracions que permetin obtenir i gestionar el feedback de manera eficient. A continuació, es detallen tots els aspectes que haurien de considerar-se:

Tipus d'Enquesta

- Enquestes de Satisfacció del Client: Per mesurar la satisfacció general després de la provisió d'un servei o d'una interacció.





- Enquestes de NPS (Net Promoter Score): Per avaluar la probabilitat que els clients recomanin els productes o serveis.
- Enquestes de Feedback de Producte: Per recollir opinions específiques sobre productes o serveis.
- Enquestes de Feedback de Servei: Per avaluar la qualitat del servei d'atenció al client.

Permisos a Usuaris

- Administradors: Permet la creació, configuració i gestió completa de les enquestes.
- Editors: Poden editar les enquestes i visualitzar els resultats.
- Visualitzadors: Només poden veure els resultats i els informes.
- Restringir Accés: Configurar permisos específics per limitar l'accés a dades sensibles o privades.

Camps de Referència

- Dades de Client: Incloure camps com el nom, correu electrònic, número de client, etc.
- Historial de Serveis: Referenciar serveis anteriors per personalitzar l'enquesta.
- Dades Demogràfiques: Com edat, gènere, ubicació, dimensió, etc., per segmentar millor les respostes.

Períodes d'Enviament

- Freqüència: Definir la freqüència d'enviament d'enquestes (setmanal, mensual, trimestral).
- Dates Claus: Programar enviaments en dates específiques com aniversaris de clients o després d'esdeveniments importants.

Enviament Automàtic en Funció del Cas

- Desencadenants (Triggers): Configurar enviaments automàtics basats en accions específiques, com finalització de servei, tancament d'un cas de suport, etc.
- Condicions: Definir condicions que determinin quan s'ha d'enviar una enquesta, com un temps determinat després d'una interacció.

Camps Variables

- Personalització: Utilitzar camps dinàmics per personalitzar el contingut de les enquestes (nom del client, servei emprat, etc.).
- Variables Condicionals: Adaptar les preguntes en funció de les respostes anteriors. Aquest grau de configuració també ha de ser possible per aspectes relatius a segmentació o de tipus de servei rebut. També en funció del servei rebut.

Configuració de Idioma

- Multilingüe: Permetre la configuració de l'enquesta en diversos idiomes segons la preferència del client, tant per plantilles predefinides com per creades de zero.
- Traduccions: Proporcionar traduccions per a totes les preguntes i opcions de resposta.





Icones

- Imatge de Marca: Incloure el logotip de l'empresa i altres elements visuals per reforçar la identitat de marca.
- Icones de Valoració: Utilitzar estrelles, cares somrients, etc., per fer les valoracions més intuïtives.

Rangs de Puntuacions

- Escales Numèriques: Permetre valoracions en una escala (per exemple, de 0 a 10 o d'1 a 4).
- Escales Gràfiques: Utilitzar estrelles, barres de progrés, etc., per a les puntuacions.

Text Lliure

- Comentaris: Incloure camps de text lliure on els enquestats puguin escriure comentaris detallats. Amb la capacitat d'analitzar els comentaris de text lliure i categoritzar automàticament els comentaris dels usuaris, proporcionant coneixements sobre les opinions i experiències dels clients de manera ràpida i precisa.
- Preguntes Obertes: Permetre respostes obertes per recollir opinions més profundes.

Llistes de Selecció

- Opcions Predefinides: Proporcionar llistes desplegable amb opcions de resposta tancades.
- Selecció Múltiple: Permetre als usuaris seleccionar múltiples opcions d'una llista.

Checkbox

- Selecció Binària: Utilitzar *checkbox* per a preguntes de selecció binària (sí/no).
- Múltiples Opcions: Permetre la selecció de múltiples opcions rellevants.

Assignació de Pesos a Preguntes

- Ponderació: Assignar diferents pesos a les preguntes per reflectir la seva importància relativa en els resultats finals.

Concatenació de Preguntes

- Fluxos de Preguntes: Permetre que les preguntes es concatenin de manera lògica, guiant l'enquestat a través d'un flux natural basat en les seves respostes anteriors.

Respostes

- Les respostes a les enquestes es poden vincular als objectes / taules quan estan enllaçades amb els registres. Cada enquesta que tingui un destinatari pot bolcar-se les respostes sobres aquests registres / persones.

Informes i Dashboards

- Generació d'Informes: Crear informes detallats que mostrin les respostes de les enquestes de manera comprensible.





- **Dashboards Interactius:** Configurar *dashboards* interactius que permetin una visió ràpida i visual dels resultats.
- **Filtres i Segments:** Permetre filtrar els resultats per diferents segments (demografia, període, tipus de producte, etc.).
- **Comparatives Temporals:** Analitzar com canvien les respostes al llarg del temps.
- **Alertes:** Configurar alertes automàtiques per notificar als administradors sobre respostes crítiques o tendències emergents.
- **Ponderació:** Capacitat per atorgar diferents pesos a les respostes segons tipologia d'enquesta o de servei, de cara a poder construir informes globals de satisfacció.

Aquests requisits asseguren que les enquestes de Salesforce Feedback Management siguin completes, eficients i capaços de proporcionar informació valuosa per a la millora contínua dels productes i serveis de l'empresa.

Salesforce Feedback Management ofereix diversos canals d'enviament d'enquestes per assegurar que es puguin recollir respostes de manera eficient i convenient per als clients: Correu Electrònic, SMS, Xarxes Socials, Telèfon....

Multiidioma:

La Plataforma ha de permetre establir canals de comunicació multi idioma amb el client-usuari.

Per a tots els canals de client (web, apps, smartkiosk, XXSS...) s'oferiran els idiomes català, castellà i anglès, però s'ha de poder permetre créixer fàcilment mitjançant configuració per incorporar altres idiomes en el futur.

Per a les comunicacions via correu electrònic, telèfon, SMS, Xat, Xatbot i altres canals digitals que es puguin incorporar en el futur també es podran dur a terme amb aquests tres idiomes.

En cas que es tracti d'un usuari conegut i hagi seleccionat una preferència d'idioma se li oferirà el contingut en el seu idioma. En cas que no ho hagi seleccionat com a primera opció, se li oferirà l'idioma del seu dispositiu i si no és possible, en català.

Alguns informes del sistema es podran traduir en diferents idiomes mitjançant parametrització i configuració, sense haver de replicar els informes per cada idioma. Els informes de client (tiquets, factures, ...) podran ser personalitzats en l'idioma de preferència del client.

Formació

Abans de la posada en productiu, el contractista haurà de realitzar la formació necessària a tots els implicats, incloent com a mínim:

- Elaboració d'un pla de formació i conscienciació per tota l'organització amb l'objectiu de enfortir els coneixements dels processos, tasques i de l'eina. Aquesta formació podrà ser general i també específica sobre l'actualització dels processos i/o de l'eina.





- Formació a cadascun dels usuaris en els processos i tasques que haurà de realitzar en el seu dia a dia.
- Formació en els processos i tasques que influeixen en les seves tasques, encara que siguin processos que hagin d'estar realitzats prèviament per altres usuaris.
- Manuals explicatius de tots els processos i de com procedir per portar-los a terme correctament, detallant les afectacions a processos posteriors i els processos anteriors a cadascun d'ells i que afectin i siguin afectats al procés o tasca objecte del manual.
- Les sessions de formació s'hauran de programar d'acord a la disponibilitat dels diferents negocis.
- La formació caldrà realitzar-la en català i castellà.

5. Model de govern

Per la correcta prestació dels serveis i la consecució de l'èxit en qualitat, terminis i homogeneïtat del treball a realitzar, s'estableix que el contracte estarà governat pel Comitè de Seguiment.

El Comitè de Seguiment es reunirà amb caràcter setmanal, encara que es podrà convocar també amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- Màner d'Infraestructura, Solucions i Transformació Digital d'ACCIÓ.
- Màner d'Intel·ligència Interna d'ACCIÓ.
- Responsable del servei del contractista.
- Responsables de màrqueting i manteniment d'aplicatiu CRM del contractista.

Li corresponen al Comitè de Seguiment les funcions de:

- Revisió de les incidències crítiques en curs.
- Validació i acceptació dels treballs recurrents realitzats.
- Resolució dels conflictes que puguin sorgir.
- Totes aquelles que l'hi atribueixi el present plec.



Doc. original signat per:
Xavier Vela Mercadé
16/09/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HADDXZVR53V5ZHV3VNSL0UJW30PI72V

Data creació còpia:
16/09/2024 17:36:14

Pàgina 23 de 23