



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADEQUACIÓ, ACTUALITZACIÓ I MANTENIMENT DE DIFERENTS UTILITATS DEL PROGRAMARI NAVISION I D'ACORD AMB LES NECESSITATS DETECTADES EN L'ACTUALITAT.

1. DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

Model de processos i procediments del servei

La descripció del servei ha d'incloure totes les funcions i per a això és necessari:

- Rebre les sol·licituds d'actuació procedint en aquest contacte a la qualificació de cadascuna de les peticions, en funció del seu origen com:
 - Consultes
 - Incidències
 - Millores
- Determinar el nivell de servei en cada un dels tipus d'activitats enumerades.
- Seguir periòdicament, amb els responsables de AHC, el servei prestat i les possibles noves necessitats que puguin derivar.

Gestió de la Demanda

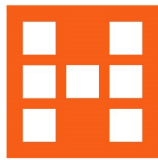
La gestió de la demanda consisteix en el tractament de les totes les sol·licituds de suport, consultes, incidències treball, sol·licituds de canvi, evolutius, etc. dins de l'entorn del projecte.

Totes les peticions han de quedar formalment registrades per al seu posterior priorització, anàlisi i desenvolupament.

La gestió de la demanda és un procés important que permet ajustar els recursos finits de l'àrea de TIC amb les peticions de negoci, per tant la disciplina de gestionar la demanda esdevé una eina de gestió pressupostària fonamental i fixa els criteris per a una posterior gestió del portfoli de serveis definit en la proposta.

Les tasques a realitzar són:

- Registre de la Petició
- Anàlisi d'Impacte i Valoració
- Aprovació de la Petició
- Establiment del Pla d'Acció
- Control i Seguiment de l'evolució de la Petició
- Revisar la Llista Prioritària de Peticions
- Monitoritzar les Peticions
- Gestió de la configuració
- Gestió de Canvis en els Requisits
- Materials de Suport
- Rols i responsabilitats



Agència de l'Habitatge
de Catalunya

2. HORES DE SUPORT

Cal continuar disposant d'un manteniment correctiu i evolutiu, així com un servei d'atenció a l'usuari que permeti abordar les incidències que es vagin produint en el dia a dia. A aquests efectes es preveu un volum de 500 hores destinades a aquesta finalitat, pel període comprès entre el 1 de gener de 2025, data prevista d'inici, i el 31 de desembre de 2025.

3. DESENVOLUPAMENT DE LES TASQUES

Els serveis contemplats es podran prestar bé amb caràcter presencial a les oficines de l'Agència, bé via remota o bé a les instal·lacions del proveïdor.

A la finalització de cadascun dels apartats esmentats, caldrà signar per ambdues parts la conformitat als treballs executats, deixant deguda constància per escrit.

L'adjudicatari podrà facturar mensualment les hores consumides, bé a compte del total de la prestació bé a la finalització de cadascun dels punt enumerats