

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
DEL SERVEI D'UNA LLICÈNCIA MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL I
SERVEIS ANNEXOS.

Expedient: VC0950-ECO-25-0001

Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR	2
2.1. LLICÈNCIA	2
2.2. SERVEIS PER BOSSA D'HORES.	2
2.3. NOTIFICACIÓ DE PETICIONS	2
2.4. PRIORITZACIÓ D'INCIDÈNCIES	3
2.5. SUPORT	3
2.6. COMUNICACIÓ D'ESTAT	3
2.7. MANTENIMENT PROGRAMAT	3
2.8. MANTENIMENT EVOLUTIU	4
2.9. SEGUIMENT DEL CONSUM D'HORES.	4
3. GARANTIA	4
4. INDICADORS DE SERVEIS	4
4.1. TEMPS DE RESPOSTA I TEMPS DE RESOLUCIÓ.	5
5. CLÀUSULES DE PENALITZACIÓ	6
6. ALTRES CONDICIONS ORGANITZATIVES	7

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'encàrrec principal que haurà d'assumir l'empresa és la contractació d'una llicència cloud en modalitat SAAS de Microsoft Azure (Microsoft Dynamics 365 Business Central), així com serveis annexos, per l'operativa de Loteries de Catalunya, SAU (en endavant Loteries).

2. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR

El servei a prestar consisteixen en la implementació d'una llicència cloud en modalitat SAAS de Microsoft Azure (Business Central), així com serveis annexos, per a suport i millora de l'operativa de LCAT, basat en l'extracció del màxim rendiment de l'aplicació Business Central amb funcionalitat adaptada específicament als requeriments i operativa, centrat essencialment en l'Àrea de Gestió Econòmica i Financera.

La prestació de serveis a desenvolupar s'estructurarà en base a una bossa d'hores per a donar compliment a l'objectiu del contracte, sota la coordinació de l'Àrea de Gestió Econòmica i Financera i de la Direcció d'Operacions de Jocs de LCAT, de tal manera que permeti prioritzar tasques, projectes i actuacions, en base als requeriments funcionals que aquesta indiqui i sobre els quals l'adjudicatària presentarà una proposta de desenvolupament i assignació de recursos per a l'aprovació per LCAT i la posterior implementació per l'adjudicatària.

2.1. Llicència

Dins d'aquest concepte s'inclou la implementació d'una llicència cloud en modalitat SAAS de Microsoft Azure (Business Central) a fi d'aptar el programari llicenciat a les necessitats de Loteries, incloent la instal·lació, formació dels usuaris de Loteries i el seu manteniment entre d'altres serveis.

2.2. Serveis per bossa d'hores.

Dins els usos d'aquestes bosses d'hores s'inclouen els serveis de Suport Incidental, Suport funcional, Manteniment recurrent, Peticions al cloud, Manteniment correctiu i evolutiu, sobre el manteniment de les solucions Dynamics 365 Business Central, a desplegar per part del contractista.

Les condicions d'execució d'aquests serveis es fixen a través dels Acords de Nivell de Servei (ANS) o Service Level Agreement (SLA) fixats en aquest document a l'objecte d'establir expectatives clares i objectives sobre la qualitat dels serveis prestats per part del contractista.

El suport proporcionat pel contractista per a Dynamics 365 Business Central estarà disponible per a ús per part del client durant el 100% de les següents franjes laborals

- Dilluns a dijous: de 9.00 a 18.00 hores.
- Divendres: de 9.00 a 15.00 hores.

2.3. Notificació de peticions

LCAT notificarà al contractista del servei de qualsevol petició referent a Dynamics 365 Business Central tan aviat com sigui possible, proporcionant la informació detallada sobre el problema.

Totes les peticions es realitzaran mitjançant l'eina de tiqueting proporcionada pel contractista, i en concret:

- Suport Incidental.
- Suport Funcional.
- Manteniment recurrent.

- Peticions al Cloud de Microsoft Azure.
- Manteniment Correctiu.
- Manteniment Evolutiu.

2.4. Priorització d'incidències

El contractista assignarà un nivell de prioritat a les incidències reportades pel client, segons el seu impacte en el negoci i la gravetat de l'incident.

2.5. Suport

Es proporcionarà suport tècnic per a Dynamics 365 Business Central mitjançant els següents mecanismes:

Les tasques de suport es realitzaran:

- **Suport per correu electrònic.** El contractista respondrà i resoldrà les incidències i dubtes que s'enviïn per part dels usuaris de Loteries de Catalunya, S.A.U. relacionades amb l'ús, configuració, operació o administració del sistema MS Dynamics 365 Business Central. Les incidències es gestionaran utilitzant el centre d'atenció al client i sistema de tiquets proporcionat pel contractista.
- **Suport telefònic.** El contractista ha d'oferir un número de telèfon per donar suport als usuaris de Loteries de Catalunya, S.A.U. que ho requereixin, atenent incidències de qualsevol tipus relacionades amb l'ús, configuració, operació o administració del sistema MS Dynamics 365 Business Central.
- **Suport presencial.** El contractista podrà ser requerit per a que realitzi suport presencial i assistència tècnica in situ a les instal·lacions de Loteries (tant el desplaçament d'anada com el de tornada es valoraran com 1 hora de servei independentment del temps presencial dedicat) o telemàtic (Microsoft Teams) per aconseguir una atenció immediata i personalitzada.

Aquests serveis hauràn d'incloure els següents **nivells de suport**:

Nivell 1: Recolliran les incidències a través dels canals establerts per a tal efecte (correu electrònic). Nivell de suport inicial, responsable de les incidències bàsiques de l'usuari.

Nivell 2: Si és possible, es resoldrà la incidència en el moment de rebre el correu electrònic, utilitzant una base de coneixement, l'experiència en el maneig del sistema MS Dynamics 365 Business Central i les configuracions, parametritzacions i estructura de base de dades necessàries. En cas contrari, escalaran el problema al nivell 3.

Nivell 3: Tècnics experts aportaran les solucions i canvis que siguin necessaris en les aplicacions i components, incloent possibles modificacions de codi font o objectes de base de dades.

2.6. Comunicació d'estat

El contractista informará regularment (30 minuts) al client sobre l'estat de les incidències reportades i proporcionarà actualitzacions periòdiques fins a la resolució definitiva.

2.7. Manteniment Programat

El manteniment, còpia de seguretat, actualització, etc., relacionat amb el contracte de llicència de Dynamics 365 Business Central seran els detallats en el SLA per a Serveis Online de Microsoft, disponible en el següent enllaç:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services?lang=31&assetType=285&year=2023>

El contractista s'encarregarà de la interlocució/intermediació d'aquests serveis amb Microsoft (Proveïdor dels serveis al núvol), vetllant per a la correcta aplicació dels mateixos a l'objecte de mantenir l'aplicació en òptima situació.

2.8. Manteniment evolutiu

Es tracta d'un servei destinat a l'atenció de la realització de canvis / millores a realitzar sobre el sistema. Es tracta de millores amb una dedicació en el temps limitada (Petits evolutius).

La realització d'un evolutiu sempre serà a petició de Loteries i la seva execució anirà precedida per una acceptació a una estimació realitzada per El contractista

Les peticions de manteniment evolutiu, al igual que la resta de serveis, es tramitaran a través de l'eina de tiqueting que proporcionarà el proveïdor.

2.9. Seguiment del consum d'hores.

El consum de les hores es recollirà a través de l'eina de tiqueting proporcionada pel contractista.

Aquelles hores consumides que no estiguin justificades a l'eina de tiqueting s'entendran com a no realitzades.

Periòdicament o a petició de Loteries, el contractista mensualment lliurarà un informe amb les hores consumides en un període de temps.

En aquest informe s'hi inclourà les peticions realitzades, la naturalesa d'aquestes i les hores dedicades per cada petició en un període de temps.

L'informe s'adjuntarà a la factura presentada pel contractista a Loteries per a la seva facturació.

3. GARANTIA

Pel que fa a la garantia associada a qualsevol desenvolupament nou o resolució d'incidència sobre la solució Dynamics 365 Business Central, s'estableix un termini de 90 dies després de la disponibilitat del desenvolupament a l'entorn d'explotació.

Durant aquest període el contractista és responsable de reparar o substituir qualsevol defecte o error en el software que afecti al seu funcionament normal, a menys que pugui demostrar que el problema s'ha originat per un mal ús o manipulació incorrecta per part de Loteries.

4. INDICADORS DE SERVEIS

Es recullen, a continuació, els següents indicadors sobre els que s'estableixen el Acords de Nivell de Servei.

Número indicador	Concepte	Àmbit
1	Temps màxim d'atenció o resposta petició.	Suport d'incidental

2	Temps màxim de resolució d'incidència.	Suport d'incidental
3	Temps màxim de resolució de peticions de suport funcional o gestió usuaris.	Suport funcional
4	Correctius d'emergència fora de termini.	Manteniment correctiu
5	Correctius planificats fora de termini.	Manteniment correctiu
6	Endarreriment de fites acordades per evolutiu.	Manteniment evolutiu

4.1. Temps de resposta i temps de resolució.

El contractista es compromet a prendre les accions necessàries per resoldre els problemes reportats dins dels següents terminis (sempre que l'origen de la incidència no estigui relacionat amb la no disponibilitat de Sistemes Microsoft):

En el cas que l'origen de la incidència estigui relacionat amb els serveis al cloud, el contractista haurà de fer la interlocució amb el proveïdor dels serveis al cloud.

La gestió d'aquestes incidències es farà igualment amb la mateixa eina de tiqueting que es proposa per la resta de les incidències.

Cada 30 minuts s'actualitzaran els nivells i temps de resposta dels casos reportats a l'eina de tiqueting. Aquesta informació permetrà estimar el temps de resposta i el temps de resolució associats.

Temps de Resposta. S'entén com a temps de resposta el temps que transcorre des de que el client notifica la incidència fins que el contractista repcepciona i emet un primer diagnòstic de la incidència.

En aquest diagnòstic es determinarà el nivell de criticitat i es comunicarà al remitent.

El nivell de criticitat determinat a l'hora d'avaluar la incidència rebuda a l'eina de tiqueting es registrarà pels següents paràmetres:

- **Nivell Crític:** L'aplicació no funciona. Implica una parada o una distorsió greu en l'operativa normal de funcionament del sistema.
- **Nivell Greu:** L'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal de la resta de funcionalitats.
- **Nivell Normal:** L'aplicació o una de les seves funcionalitats té una incidència, però es pot fer servir amb normalitat.

Tanmateix la contínua comunicació amb l'equip de suport determinarà finalment el nivell d'urgència i temps de resolució de la incidència.

Temps de Resolució. S'entén com a Temps de Resolució el temps que transcorre des de que el client notifica la incidència fins que aquesta queda solucionada.

En la taula següent, el Temps de Resolució (veure següent taula annexada) també inclou el Temps de Resposta d'incidència.

Nivell	Temps de Resposta d'incidència	Temps de Resolució
Crític	2 hores	6 hores

Greu	6 hores	24 hores
Normal	24 hores	72 hores

5. CLÀUSULES DE PENALITZACIÓ

L'incompliment dels Acords de Nivell de Servei recollits en aquest PPT pot implicar l'aplicació de penalitzacions d'acord als següents indicadors de servei prestat.

L'Import Total de Penalització es refereix al contracte vigent en el moment de la incidència que genera penalització.

Indicador 1. Temps màxim d'atenció a una resposta (Temps de Resposta)

Nivell	T. Resposta	Desviació de fins un 50% del Temps de Resposta	Desviació de fins a un 100% del Temps de Resposta	Desviació superior al 100% Del Temps de Resposta
Crític:	2 h	0,75%	1%	2%
Greu:	6 h	0,5%	0,75%	1%
Normal:	24 h	0,25%	0,5%	0,75%

Per obtenir els imports de penalització s'aplicarà els %'s recollits a la taula adjunta per l'import total de la contractació.

Indicador 2. Temps màxim de resolució d'incidència (Temps de Resolució)

Nivell	T. Resolució	Desviació de fins un 50% del Temps de Resolució	Desviació de fins a un 100% del Temps de Resolució	Desviació superior al 100% Del Temps de Resolució
Crític:	6 h	0,75%	1%	2%
Greu:	24 h	0,5%	0,75%	1%
Normal:	72 h	0,25%	0,5%	0,75%

Per obtenir els imports de penalització s'aplicarà els %'s recollits a la taula adjunta per l'import total de la contractació.

Indicador 3. Temps màxim de resolució de peticions de suport funcional o gestió usuaris.

	T. Resolució	Desviació de fins un 50% del Temps de Resolució	Desviació de fins a un 100% del Temps de Resolució	Desviació superior al 100% Del Temps de Resolució
Temps de resposta a una Consulta	10h	0,25%	0,5%	0,75%

Per obtenir els imports de penalització s'aplicarà els %'s recollits a la taula adjunta per l'import total de la contractació.

Aquelles respostes, la naturalesa de les qual requereixen d'una resposta elaborada (formacions, preparació de material, altres) queden al marge dels ANS d'aquest indicador i s'acordaran en cada cas.

Indicador 4. Correctius d'emergència planificats fora de termini. Retard respecte la data prevista de lliurament d'un correctiu per causes imputables al contractista

	Desviació de 2 dies	Desviació d'una setmana	Desviació superior a una setmana
Correctius d'emergència planificats fora de termini	0,5%	1%	1,5%

Per obtenir els imports de penalització s'aplicarà els %'s recollits a la taula adjunta per l'import total de la contractació.

Indicador 5. Correctius planificats fora de termini. Retard respecte la data prevista de lliurament d'un correctiu per causes imputables al contractista

	Desviació d'una setmana respecte la data prevista de lliurament	Desviació d'un mes respecte la data prevista de lliurament	Desviació de més d'un mes respecte la data prevista de lliurament
Correctius planificats fora de termini	0,25%	0,5%	0,75%

Per obtenir els imports de penalització s'aplicarà els %'s recollits a la taula adjunta per l'import total de la contractació.

Indicador 6. Endarreriment de les fites acordades d'un evolutiu. En referència a les dedicacions per a la implementació de nous evolutius.

	Desviació d'una setmana respecte la data prevista de lliurament	Desviació d'un mes respecte la data prevista de lliurament	Desviació de més d'un mes respecte la data prevista de lliurament
Endarreriment fites d'un evolutiu	0,5%	1%	1,5%

6. ALTRES CONDICIONS ORGANITZATIVES

L'adjudicatària durà a terme l'assignació del personal adscrit al contracte sota la seva responsabilitat.

Els components dels equips de treball assignats a cada projecte realitzaran les seves tasques amb els mitjans que li proporcioni l'adjudicatària (hardware, software, telèfons i aquelles eines necessàries per fer les tasques pròpies del servei, etc.).

Tots els equips de treball hauran de coordinar-se mitjançant el responsable del contracte, que durà a terme la supervisió i coordinació de personal associat a l'execució dels serveis i que actuarà sota les directrius de l'adjudicatària i que serà la persona interlocutora amb el responsable del contracte per part de LCAT.

Les despeses de desplaçament i manutenció que puguin ocasionar a l'adjudicatari estan retribuits dins de l'oferta presentada, per la qual cosa correran al seu càrrec.