



**Administració Oberta
de Catalunya**

Pliego de prescripciones técnicas para el
mantenimiento de la herramienta de gestión de
peticiones de soporte (Dynamics)



1. Índice

| | | |
|----|---|---|
| 1. | Índice | 2 |
| 2. | Objeto del contrato | 3 |
| 3. | Equipo de trabajo | 3 |
| 4. | Gestión de tareas y consumo de horas..... | 4 |
| 5. | Tareas previstas | 4 |
| 6. | Requerimientos de seguridad | 5 |
| 7. | Horario del servicio..... | 6 |
| 8. | Devolución del servicio..... | 6 |

2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es la prestación del servicio de soporte técnico especializado para la herramienta Dynamics 365 Customer Service, utilizada por el Consorci AOC para la gestión de las peticiones de soporte de sus usuarios de servicios.

Esta herramienta se encuentra actualmente en producción y constituye una herramienta crítica para la atención y resolución de incidencias, consultas y solicitudes relacionadas con los servicios que ofrece el Consorci AOC.

El contrato de mantenimiento de la herramienta de gestión de peticiones de soporte de Dynamics incluye, entre otras, las siguientes prestaciones:

- **Mantenimiento correctivo y evolutivo.** El Consorci AOC hará el mantenimiento de primer nivel de la herramienta y se apoyará en el adjudicatario para realizar las tareas de mantenimiento de segundo nivel. El adjudicatario deberá prestar el servicio de mantenimiento, no sólo del software Dynamics 365 Customer Service sino también de todos sus plugins asociados.
- **Desarrollo de evolutivos y mejores funcionales.** El adjudicatario deberá llevar a cabo, a petición del Consorci AOC, las acciones necesarias para implementar mejoras y evolutivos en la herramienta de Dynamics y sus componentes asociados. Estas actuaciones podrán incluir, entre otras, la adaptación de funcionalidades existentes, la incorporación de nuevas funcionalidades, la integración con otros sistemas, la automatización de procesos o la mejora de la usabilidad, configuración y uso de la inteligencia artificial, etc.
- **Documentación y transferencia de conocimientos.** Elaboración de documentación técnica y funcional así como soporte en la formación o transferencia de conocimiento de la herramienta al equipo del Consorci AOC y a los agentes del Centro de Atención a los Usuarios, si procede.

3. Equipo de trabajo

- El licitador podrá aportar los perfiles que crea necesarios, pero deberá indicar qué perfiles formarán el equipo de trabajo que propone para ejecutar todas las fases del proyecto y la distribución de horas por cada perfil.
- El adjudicatario presentará un equipo compuesto por un mínimo de 2 perfiles que cuenten con experiencia en otros proyectos con la solución de Microsoft Dynamics Customer Service.
- El adjudicatario deberá ser partner de Dynamics customer service y presentar carta donde se certifique este partenariado y se certifique el cumplimiento de todos los criterios y requisitos de los productos de Microsoft. .
- El adjudicatario tendrá capacidad y experiencia contrastada en integraciones de diferentes sistemas para desarrollar nuevas soluciones a demanda con los diferentes servicios que forman parte de la AOC. Deberá demostrar capacidad de desarrollo y de integraciones usando servicios y APIs.
- El adjudicatario tendrá capacidad para mantener y ampliar, en caso de que sea necesario, el motor de traducción automática basado en reconocimiento de lenguaje natural que está integrado en la solución implantada en la AOC. Deberá demostrar experiencia en el uso de automatizaciones basadas en soluciones de inteligencia artificial.



- El adjudicatario deberá presentar referencias de clientes a los que haya implementado Dynamics Customer Service habilitando varios idiomas.

4. Gestión de tareas y consumo de horas

Todas las tareas que el adjudicatario lleve a cabo deberán quedar reflejadas en los tickets de JIRA del Consorci AOC correspondientes, en los que se gestionarán las tareas.

El adjudicatario deberá valorar el coste en horas de las tareas que le sean asignadas y el Consorci AOC, aprobará, denegará y priorizará las tareas en función de su coste.

El adjudicatario deberá informar en todo momento del progreso de la tarea y en su finalización imputar el coste real en horas de esta.

Las horas imputadas se descontarán de la bolsa de horas de mantenimiento contratada.

El Consorci AOC proporcionará al adjudicatario los usuarios y accesos que sea necesarios para hacer la imputación de tareas en el JIRA.

El adjudicatario y el Consorci AOC harán una revisión mensual de las horas dedicadas aprobadas realizadas y las pendientes. Es requisito previo a la emisión de la factura correspondiente al mes anterior.

Semanalmente se hará una reunión de seguimiento de los temas abiertos y para comentar todo lo que afecte al contrato.

5. Tareas previstas

La previsión de las manchas es:

Mantenimiento correctivo y evolutivo

- Resolución de incidencias y errores detectados en el uso habitual de la plataforma.
- Desarrollo de mejoras y nuevas funcionalidades según las necesidades del servicio.

Automatizaciones e IA

- Implementación y mantenimiento de flujos automatizados dentro de Dynamics (Power Automate).
- Integración con servicios de inteligencia artificial para mejorar la gestión de casos y respuestas automáticas

Integración con otros sistemas

- Apoyo a la integración con plataformas como Hèstia, Remedy, etc. tanto de la AOC como externas.
- Desarrollo y mantenimiento de APIs y conectores



Gestión multicanal e idiomas

- Configuración y mantenimiento de canales de entrada (formularios, correo, WhatsApp, chat, etc.).
- Apoyo a la gestión multilingüe de la plataforma y sus respuestas

Formación y documentación

- Elaboración de manuales de uso y formación para usuarios y administradores.
- Documentación técnica de las implementaciones y cambios realizados.

Seguimiento y mejora continua

- Propuestas de mejora continua basadas en el uso y los datos del sistema.
- Participación en reuniones de seguimiento y comités técnicos.

Gestión de la plataforma:

- Alta y baja de usuarios.
- Resolución de incidencias de usuarios.
- Resolución de consultas técnicas.
- Modificación de diseño.
- Definición/modificación de workflows
- Gestión de las licencias
- Cualquier otra tarea relacionada con el mantenimiento de Dynamics Customer Service.

6. Requerimientos de seguridad

Control de acceso al sistema: El adjudicatario deberá adaptarse en todo momento a los mecanismos de control de acceso a los sistemas de información que imponga el Consorci AOC para acceder a sus sistemas.

Control de personal: El adjudicatario deberá informar en todo momento de las altas y bajas del personal interno o subcontratado que en su nombre acceda a los sistemas del Consorci AOC. En caso de baja de un usuario, de manera inmediata el adjudicatario deberá informar al Consorci AOC para revocar sus derechos de acceso a los sistemas.

Software anti-malware: los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento mecanizado de los datos personales dispondrán de un sistema anti-malware que evite, en la medida de lo posible, la sustracción y destrucción de la información.



Actualizaciones de Seguridad: los ordenadores y dispositivos deberán estar siempre actualizados con las últimas actualizaciones de seguridad publicadas por los fabricantes del Sistema Operativo y del software instalado.

Protección de la información: El adjudicatario no podrá descargar información del Consorci AOC en sus sistemas o en soportes portátiles como USBs, DVDs, portátiles, tabletas, etc. En el caso de tener que hacerlo habrá que pedir la autorización del Consorci AOC y que el soporte esté cifrado. Los ficheros temporales que se hubieran creado exclusivamente para la realización de trabajos temporales auxiliares deberán cumplir con las medidas establecidas que se apliquen a los ficheros considerados definitivos. Todo fichero temporal así creado será borrado una vez haya dejado de ser necesario para la finalidad que motivó su creación. Al finalizar la relación laboral entre el Consorci AOC y el adjudicatario, éste deberá entregar toda la información propiedad del Consorci AOC (procedimientos, código fuente, etc.) y hacer un borrado seguro de los soportes donde ésta esté almacenada.

7. Horario del servicio

El servicio se ejecutará en horario laboral, de lunes a viernes de 8 a 19h.

Dentro del horario habitual habrá que responder las incidencias bloqueantes que se reporten en menos de 30 minutos, por lo que el adjudicatario deberá facilitar a la AOC los canales de comunicación necesarios para garantizar este requisito.

En caso de intervenciones que impliquen paro de servicio, éstas deberán realizarse en ventanas fuera del horario laboral.

8. Devolución del servicio.

En caso de finalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar toda la documentación, licencias y contraseñas relacionadas con el proyecto.

El adjudicatario se compromete a eliminar toda la información propiedad del Consorci AOC.

El cap de la unitat de suport de la subdirecció de Tecnologia i Serveis del Consorci AOC