



**Administració Oberta
de Catalunya**

Plec de prescripcions tècniques pel manteniment
de l'eina de gestió de peticions de suport
(Dynamics)



1. Índex

1.	Índex	2
2.	Objecte del contracte	3
3.	Equip de treball.....	3
4.	Gestió de tasques i consum d'hores	4
5.	Tasques previstes	4
6.	Requeriments de seguretat	5
7.	Horari del servei	6
8.	Devolució del servei.	6



2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de suport tècnic especialitzat per a l'eina Dynamics 365 Customer Service, utilitzada pel el Consorci AOC per a la gestió de les peticions de suport dels seus usuaris de serveis.

Aquesta eina es troba actualment en producció i constitueix una eina crítica per a l'atenció i resolució d'incidències, consultes i sol·licituds relacionades amb els serveis que ofereix el Consorci AOC.

El contracte de manteniment de l'eina de gestió de peticions de suport de Dynamics inclou, entre altres, les prestacions següents:

- **Manteniment correctiu i evolutiu.** El Consorci AOC farà el manteniment de primer nivell de l'eina i es recolzarà en l'adjudicatari per fer les tasques de manteniment de segon nivell. L'adjudicatari haurà de prestar el servei de manteniment, no només del programari Dynamics 365 Customer Service sinó també de tots els seus plugins associats.
- **Desenvolupament d'evolutius i millors funcionals.** L'adjudicatari haurà de dur a terme, a petició del Consorci AOC, les accions necessàries per implementar millores i evolutius en l'eina de Dynamics i els seus components associats. Aquestes actuacions podran incloure, entre d'altres, l'adaptació de funcionalitats existents, la incorporació de noves funcionalitats, la integració amb altres sistemes, l'automatització de processos o la millora de la usabilitat, configuració i ús de la intel·ligència artificial, etc.
- **Documentació i transferència de coneixements.** Elaboració de documentació tècnica i funcional així com suport en la formació o transferència de coneixement de l'eina a l'equip del Consorci AOC i als agents del Centre d'Atenció als Usuaris, si escau.

3. Equip de treball

- El licitador podrà aportar els perfils que cregui necessaris, però haurà d'indicar quins perfils formaran l'equip de treball que proposa per executar totes les fases del projecte i la distribució d'hores per cada perfil.
- L'adjudicatari presentarà un equip compost per un mínim de 2 perfils que comptin amb experiència en altres projectes amb la solució de Microsoft Dynamics Customer Service.
- L'adjudicatari haurà de ser partner de Dynamics customer service i presentar carta on es certifiqui aquest partenariat i es certifiqui el compliment de tots els criteris i requisits dels productes de Microsoft. .
- L'adjudicatari tindrà capacitat i experiència contrastada en integracions de diferents sistemes per desenvolupar noves solucions a demanda amb els diferents serveis que formen part de l'AOC. Haurà de demostrar capacitat de desenvolupament i d'integracions usant serveis i APIs.
- L'adjudicatari tindrà capacitat per mantenir i ampliar, en cas que sigui necessari, el motor de traducció automàtica basat en reconeixement de llenguatge natural que està integrat a la solució implantada a l'AOC. Haurà de demostrar experiència en l'ús d'automatitzacions basades en solucions d'intel·ligència artificial.
- L'adjudicatari haurà de presentar referències de clients als què hagi implementat Dynamics Customer Service habilitant diversos idiomes.



4. Gestió de tasques i consum d'hores

Totes les tasques que l'adjudicatari porti a terme hauran de quedar reflectides en els tiquets de JIRA del Consorci AOC corresponents, en els que es gestionaran les tasques.

L'adjudicatari haurà de valorar el cost en hores de les tasques que li siguin assignades i el Consorci AOC, aprovarà, denegarà i prioritzarà les tasques en funció del seu cost.

L'adjudicatari haurà d'informar en tot moment del progrés de la tasca i en la seva finalització imputar el cost real en hores de la mateixa.

Les hores imputades es descomptaran de la bossa d'hores de manteniment contractada.

El Consorci AOC proporcionarà a l'adjudicatari els usuaris i accessos que sigui necessaris per fer la imputació de tasques en el JIRA.

L'adjudicatari i el Consorci AOC faran una revisió mensual de les hores dedicades aprovades realitzades i les pendents. És requisit previ a l'emissió de la factura corresponent al mes anterior.

Setmanalment es farà una reunió de seguiment del temes oberts i per comentar tot el que afecti al contracte.

5. Tasques previstes

La previsió de les tasques és:

Manteniment correctiu i evolutiu

- Resolució d'incidències i errors detectats en l'ús habitual de la plataforma.
- Desenvolupament de millores i noves funcionalitats segons les necessitats del servei.

Automatitzacions i IA

- Implementació i manteniment de fluxos automatitzats dins de Dynamics (Power Automate).
- Integració amb serveis d'intel·ligència artificial per millorar la gestió de casos i respostes automàtiques

Integració amb altres sistemes

- Suport a la integració amb plataformes com Hèstia, Remedy, etc. tan de l'AOC com externes.
- Desenvolupament i manteniment d'APIs i connectors

Gestió multicanal i idiomes

- Configuració i manteniment de canals d'entrada (formularis, correu, WhatsApp, xat, etc.).
- Suport a la gestió multilingüe de la plataforma i les seves respostes



Formació i documentació

- Elaboració de manuals d'ús i formació per a usuaris i administradors.
- Documentació tècnica de les implementacions i canvis realitzats.

Seguiment i millora contínua

- Propostes de millora contínua basades en l'ús i les dades del sistema.
- Participació en reunions de seguiment i comitès tècnics.

Gestió de la plataforma:

- Alta i baixa d'usuaris.
- Resolució d'incidències d'usuaris.
- Resolució de consultes tècniques.
- Modificació de disseny.
- Definició/modificació de workflows
- Gestió de les llicències
- Qualsevol altra tasca relacionada amb el manteniment de Dynamics Customer Service.

6. Requeriments de seguretat

Control d'accés al sistema: L'adjudicatari haurà de adaptar-se en tot moment als mecanismes de control d'accés als sistemes d'informació que imposi el Consorci AOC per accedir als seus sistemes.

Control de personal: L'adjudicatari haurà d'informar en tot moment de les altes i baixes del personal intern o subcontractat que en nom seu accedeixi als sistemes del Consorci AOC. En cas de baixa d'un usuari, de manera immediata l'adjudicatari haurà d'informar al Consorci AOC per revocar els seus drets d'accés als sistemes.

Software anti-malware: els ordinadors i dispositius on es realitzi el tractament mecanitzat de les dades personals disposaran d'un sistema anti-malware que eviti, en la mesura que sigui possible, la substracció i destrucció de la informació.

Actualitzacions de Seguretat: els ordinadors i dispositius hauran d'estar sempre actualitzats amb les darreres actualitzacions de seguretat publicades pels fabricants del Sistema Operatiu i del programari instal·lat.

Protecció de la informació: L'adjudicatari no podrà descarregar informació del Consorci AOC en els seus sistemes o en suports portàtils com USBs, DVDs, portàtils, tabletas, etc. En el cas d'haver de fer-ho caldrà demanar l'autorització del Consorci AOC i que el suport estigui xifrat. Els fitxers temporals que s'haguessin creat exclusivament per la realització de treballs temporals auxiliars hauran de complir amb les mesures establertes que s'apliquin als fitxers considerats definitius. Tot fitxer temporal així creat serà esborrat una vegada hagi deixat de ser necessari per la finalitat que va motivar la seva creació. Al finalitzar la relació laboral entre el Consorci AOC i l'adjudicatari, aquest haurà d'entregar tota la informació propietat del Consorci AOC (procediments,



**Administració Oberta
de Catalunya**

codi font, etc.) i fer un esborrat segur dels suports on aquesta estigui emmagatzemada.

7. Horari del servei

El servei s'executarà en horari laboral, de dilluns a divendres de 8 a 19h.

Dins de l'horari habitual caldrà respondre les incidències bloquejants que es reportin en menys de 30 minuts, motiu pel què l'adjudicatari haurà de facilitar a l'AOC els canals de comunicació necessaris per garantir aquest requisit.

En cas d'intervencions que impliquin aturada de servei, aquestes s'hauran de fer en finestres fora de l'horari laboral.

8. Devolució del servei.

En cas de finalització del contracte, l'adjudicatari haurà d'entregar tota la documentació, llicències i contrasenyes relacionades amb el projecte.

L'adjudicatari es compromet ha eliminar tota la informació propietat del Consorci AOC.

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