

PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DEL SERVEIS DE MANTENIMENT DEL CRM MICROSOFT DYNAMICS I CLICK DIMENSIONS DEL BANC DE SANG I TEIXITS

Expedient: CSE/1000/1100007454/26/PO

ÍNDEX

1.	Context	4
2.	Objecte del contracte	5
3.	Activitats i funcions de l'empresa contractista	6
3.1	Suport Tecnològic	6
3.2	Suport Funcional	6
4.	Finalitats i objectius a assolir	7
4.1	Procediment de l'operativa recurrent o diària	8
4.2	Manteniment correctiu	8
4.3	Manteniment evolutiu	8
4.4	Manteniment perfectiu	9
5.	Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació	9
5.1	Responsable del Servei	9
5.2	Consultor Funcional	10
5.3	Consultor Tècnic	11
5.5	Dinàmica del equip de treball	11
5.6	Horari de servei	11
5.6.1	Servei de Guardia	12
5.6.2	Definició de criticitats associades al servei	12
6.	Acords de Nivell de servei	12
6.1	Acords de Nivell de Servei (ANSs)	12
6.1.1	Relació d'indicadors de temps de resposta i resolució d'incidències	12
6.1.2	Relació d'indicadors de temps de resolució de les peticions o canvis	13
7.	Obligacions del contractista	13
7.1	Manteniment de la informació	14
7.2	Localització del equip de suport	14
7.3	Saldo de suport sobrant	14
7.4	Saldo hores per perfil	14
7.5	Suport a noves funcionalitats	14
8.	Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions	14
9.	Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores	15
1.	Resum Executiu organització del servei	15
2.	Plantejament general del servei	15
3.	Abast i Enfocament de la solució proposada	15
4.	Etapas de transició	15
5.	Certificacions i Qualificacions	16

6.	Informació sobre l'empresa.....	16
7.	Annexos.....	16
10.	FACTURACIÓ.....	16

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Context

El Banc de Sang i Teixits (BST) és una entitat pública adscrita al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, amb la missió de garantir el subministrament i l'ús segur i eficient de sang, teixits i altres components biològics. Per assolir la seva missió i millorar la comunicació amb els donants, el BST necessita implementar un sistema modern, fiable i escalable de comunicació omnicanal.

Dins d'aquest marc, es planteja la contractació d'un **servei de manteniment CRM Microsoft Dynamics i Click Dimensions**, amb l'objectiu de donar resposta a les incidències i petits evolutius que puguin sorgir de l'aplicació.

A finals del 2018 es posa en marxa la fase 1 d'Atenció al donant on inclou:

- Mestre de donants
- Gestió de casos
- Gestió de consultes
- Agraïments i queixes
- Registre d'activitats

A un nivell més detallat de l'aplicació (fase 1):

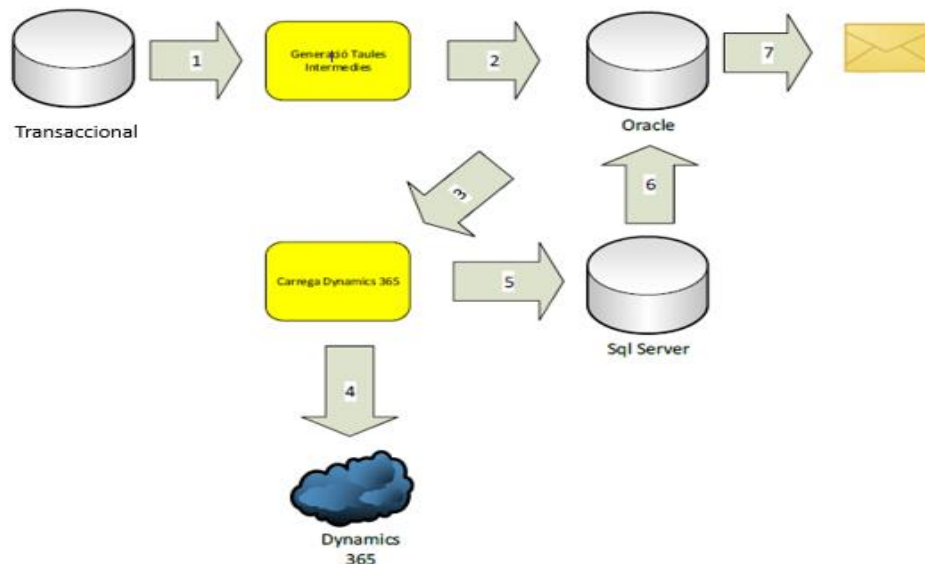
- Contactes
- Comptes
- Extraccions
- Restriccions
- Casos
- Atenció llet
- Recollida llet
- Registre activitats
- Vistes personalitzades
- Cerques avançades

A finals del 2019 es posa en marxa la Fase 2:

- Gestió de l'Atenció al Donant
- Gestió de potencials
- Gestió de Colectes / Campanyes
- Gestió de promoció
- Gestió de fidelització
- Integracions amb el data BST i empreses externes per enviar mails, SMS i cartes.
- Click dimensions, enviament mails i SMS

A finals del 2020 es posa en marxa el projecte del procés de convocatòries amb journeis, utilitzant els canals SMS, mail, trucada i whatsapp, tots aquests integrats amb solucions terceres. La selecció de donants es processa fora del CRM i s'envia per integració per tal d'activar els journey corresponent de comunicació.

A continuació es mostra el model d'integració actual:



Com es pot observar en la il·lustració, hi ha una integració diària de les dades que es recullen en el sistema d'informació transaccional i que son objecte de ser tractades en el CRM:

- Extracció de dades del sistema transaccional
- Creació de taules intermèdies a partir de les dades extretes i dels errors a la taula SQL.
- Recull de les dades de les taules intermèdies i preparació de les taules intermèdies
- Càrrega a Dynamics 365
- Generació taula errors del procés de càrrega
- Les dades d'error es recullen per a la generació del correu d'avis
- Enviament correu

2. Objecte del contracte

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació del **servei de manteniment del CRM Microsoft Dynamics i Click Dimensions**, definint així les seves qualitats mínimes generals, amb plena integració amb els sistemes del Banc de Sang i Teixits (BST).

Amb la realització de l'objecte contractual referit, l'òrgan de contractació pretén cobrir les següents necessitats i/o funcionalitats:

- Registre, control i solució de les incidències i petits evolutius.
- Resolució proactiva del equip de manteniment
- Suport en horari laboral segons un temps de resposta definits

Atès que les característiques tècniques dels serveis requerits poden variar segons la finalitat comunicativa, el BST estableix en aquest plec els requisits funcionals i tècnics que han de complir-se per garantir una prestació de servei adequada, tot i que aquest contracte no es divideix en lots.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

La prestació del servei de suport ha de cobrir tant la part Tecnològica, com la part Funcional, és a dir, suport operacional i peticions / millores, degut a que considerem el CRM con un sistema crític per el impacte que té amb el donants. A continuació, es detalla acuradament els objectius que persegueix i ha d'assolir aquest servei:

3.1 Suport Tecnològic

- Recepció, tractament, resolució i si s'escau escalat de les incidències reportades o detectades per part de l'equip TIC del BST o derivades de la pròpia revisió/monitorització dels diferents entorns existents.
- Recepció, tractament, execució de les peticions puntuals, reportades per part de l'equip TIC del BST. Queden excloses les peticions que pel seu volum o gran abast, siguin considerades com un projecte a part (la decisió serà consensuada per ambdues parts).
- Registre, control, seguiment i reporting de totes les incidències i peticions que es portin a terme.
- Gestió i coordinació dels tècnics que formin part de l'equip de treball, presencial.
- Revisió i monitorització diària dels sistema CRM del BST per tal de detectar-ne incidències o problemes potencials. Sempre el proveïdor tindrà que actuar de forma proactiva per tal de posar en marxa la solució. Aquesta monitorització implica una revisió diària operacional, es a dir, que el sistema estigui aixecat així com una monitorització diària de que els enviament de cartes, mails, sms, whatsapp (qualsevol comunicació) s'està realitzant correctament.
- Manteniment de la documentació que hi pugui haver associada al servei de Suport de CRM del BST.
- Manteniment i monitoratge diari de totes les interfases incloses en el sistema DATA BST - CRM. És imprescindible poder detectar els problemes tècnics que es puguin generar al voltant de les interfases entre els sistemes externs i el CRM del BST.
- Desenvolupament integracions

Nota: Es requereix com a mínim 1,5 dies de suport tècnic presencial a la setmana. Si escau, per una necessitat del projecte i previ acord amb el BST, es pondran traspasar hores convertides d'altres perfils.

3.2 Suport Funcional

- Recepció, tractament, resolució i si s'escau escalat de les incidències reportades o detectades per part de l'equip funcional del BST o derivades de la pròpia revisió/monitorització dels diferents entorns existents.

- Recepció, tractament, execució de les peticions puntuals, reportades per part de l'equip funcional del BST. Queden excloses les peticions que pel seu volum o gran abast, siguin considerades com un projecte a part (la decisió serà consensuada per ambdues parts).
- Registre, control, seguiment i reporting de totes les incidències i peticions que es portin a terme.
- Gestió i coordinació dels consultors que formin part de l'equip de treball, presencial
- Revisió i monitorització dels sistema CRM del BST per tal de detectar-ne incidències o problemes potencials.
- Revisió diària del correcte funcionament de totes les interfases gestionades a través del sistema d'Integració. És necessària la monitorització, l'anàlisi dels errors i l'ajuda per poder corregir els errors de les mateixes.
- Manteniment de la documentació que hi pugui haver associada al servei de Suport de CRM del BST.
- Gestió de possibles sessions de formació a usuaris finals amb tal de poder millorar el coneixement funcional dels usuaris i així reduir el nombre d'incidències que es generin en el sistema.

Nota: Si escau, es requereix com a mínim 1,5 dies de suport tècnic presencial a la setmana.

4. Finalitats i objectius a assolir

En termes generals el servei a prestar correspon a les següents àrees:

- Gestió del SERVEI: planificació i control econòmic, informes de seguiment, indicadors i nivells de servei. Controlar els riscos i assegurar els recursos necessaris per garantir el manteniment i evolució dels sistema d'Informació CRM.
- Gestió de la QUALITAT: estableix mecanismes de control per al seguiment dels indicadors de qualitat i del compliment dels procediments i metodologia de la Gestió Operativa, així com plans de millora per tal d'ajudar al BST.
- Gestió OPERATIVA: conjunt de tasques enfocades a donar resposta a l'operativa diària associada a la prestació de servei. Es divideix en:
 - Gestió operativa DIÀRIA o RECURRENT: corresponent a activitats del dia a dia que s'executen amb la finalitat de garantir la disponibilitat, continuïtat i correcte funcionament de les aplicacions, així com de totes les aplicacions i sistemes que es desenvolupin durant la vigència del contracte i passin a manteniment. Dins de la gestió d'operativa contínua s'inclouen:
 1. Suport a les funcionalitats implementades
 2. Manteniment Correctiu
 3. Manteniment Evolutiu
 4. Manteniment Perfectiu
 5. Suport Tècnic (dels sistemes descrits)
 6. Control operacional, sistema en funcionament
 7. Control d'enviament de comunicacions a donants així com integracions.
 - Gestió operativa SOTA PETICIÓ: corresponent a peticions puntuals sobre tasques o activitats addicionals que poden ser fins i tot evolutius menors, suport en noves funcionalitats o iniciatives.

4.1 Procediment de l'operativa recurrent o diària

Totes les peticions (suport, correctiu, evolutiu) tindran com a canal preferent d'entrada l'eina de ticketing del BST, anomenada OTRS.

Totes les sol·licituds o peticions, una vegada registrades, estaran subjectes a uns SLA's (descrits en un punt posterior d'aquest plec).

Caldrà fixar un mecanisme que actuï com a punt únic de suport, on els responsables del BST, adreçaran totes les incidències detectades i peticions. De la mateixa manera, caldrà recollir, reportar i controlar les incidències detectades pel propi equip de tècnics/consultors que monitoritzin els sistema CRM del BST. L'objectiu és poder-ne fer un seguiment acurat i exhaustiu al llarg del temps de les incidències i peticions que s'hagin pogut produir sobre els sistema CRM.

El procediment ha de ser similar al proposat a continuació:

1. Els usuaris del BST enviaran un mail o trucada al Suport BST, i aquesta acció crearà automàticament un ticket a la eina OTRS.
2. L'empresa licitadora prioritzarà i gestionarà la resolució de la sol·licitud depenent de la gravetat (sempre subjecta als SLA's plantejats), utilitzant la eina OTRS del BST.
3. L'empresa licitadora serà la responsable de gestionar la qualitat del servei en documentació, comunicació i impacte en l'usuari.

4.2 Manteniment correctiu

Aquest servei ha de focalitzar-se en la resolució d'incidències sobre el sistema CRM que BST té en productiu. Les incidències corresponen a qualsevol problema funcional o tècnic que impedeixi el normal funcionament de qualsevol procés de negoci implementat en el sistema CRM.

L'empresa responsable del servei de manteniment haurà de solucionar o restablir el problema perquè pugui realitzar-se el procés de negoci de forma habitual, o en cas de no poder restablir-se, haurà de proporcionar un procediment alternatiu.

Dins d'aquest manteniment correctiu, ha de quedar inclòs el suport a aquelles incidències que es provoquin per l'entrada equivocada d'informació en el sistema per part dels usuaris de BST.

Haurà d'incloure dins del cicle del servei: la recepció i registre de la incidència, anàlisi de l'error i anàlisi de la seva solució, implementació de la correcció, realització de proves, coordinació i ajuda de la posada en productiu, així com tota la documentació i comunicació associada a la incidència.

4.3 Manteniment evolutiu

El Manteniment Evolutiu, també ha de quedar recollit dins d'aquest contracte. Es considerarà com a manteniment evolutiu un nou desenvolupament, o un canvi en configuració amb impacte reduït en sistemes processos o funcionalitats i que poden representar esforços limitats.

Dins del manteniment evolutiu, s'ha d'incloure aquelles incidències o necessitats l'origen de les quals és un canvi legal o normatiu, o també per una decisió de gestió interna del BST.

S'establirà de mutu acord amb l'empresa licitadora la inclusió d'aquest evolutiu dins del circuit estàndard de manteniment, sempre que no superi les 20 hores de valoració d'esforç. Per sobre d'aquesta valoració, les dues parts establiran de mutu acord la consideració com a projecte.

El registre de les peticions d'evolutius, també es farà amb la eina de ticketing OTRS del BST.

4.4 Manteniment perfectiu

El manteniment perfectiu ha d'estar recollit en aquest servei, i ha de tenir com a objectiu realitzar millores als sistema CRM del BST. Aquestes millores poden ser tant a nivell de funcionalitat com de sistemes. La idea és poder comptar amb propostes, per part del proveïdor de serveis com del propi BST, dins d'un cicle de millora contínua i que BST haurà de decidir si executar aquestes millores i el com dur-les a terme.

Inclòs, dins dels informes de seguiment del servei elaborats pel proveïdor, haurà d'incloure's un capítol on es descrigui la relació de punts de millora proposats per part de l'equip de suport.

5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

En el servei de suport del CRM es poden concretar varis perfils de treball ben diferenciats entre sí. A continuació es detalla aquests perfils i les funcions associades a cadascun d'ells:

5.1 Responsable del Servei

Persona responsable del servei, encarregada de vetllar pel correcte funcionament de tots i cadascun dels aspectes que engloba el servei. Es requereix mínim una reunió mensual per revisar el estat del servei.

Les seves funcions principals són:

- Gestió dels possibles canvis d'abast del servei.
- Gestió econòmica del servei.
- Seguiment de qualitat del servei.
- Responsable de la correcte prestació del servei de suport CRM.
- Interlocutor principal amb el Departament TIC del BST.
- Responsable del seguiment i de confeccionar/revisar els informes mensuals de seguiment que donin una visió clara de l'estat i evolució del servei. Aquest informe ha d'enumerar el nombre d'incidències i procediments nous amb visió setmanal de verificació diària de determinats processos:
 - Log de totes les integracions del DHW al CRM

- Processos llet
- Tots els journeys
- Enquestes
- Tots els WS(amb la web del BST)
- Enviament d'analítiques
- Derivació de casos
- Incidències relacionades amb Microsoft
- Tickets oberts, tancats, pendents
- Seguiment pressupostari del contracte
- El Responsable de servei ha de garantir la resolució d'incidències derivades de Microsoft (MS), així com tenir establert un circuit intern d'alta d'incidències i seguiment de les mateixes. Si escau, el responsable haurà d'escalar i contactar amb MS per incrementar el nivell de severitat.
- Garantir que s'assoleixen els Acords de Nivell de Servei fixats.
 - Previsió de riscos, avisant de qualsevol problema potencial que pugui detectar, per tal de corregir-lo abans de que sigui efectiu.

5.2 Consultor Funcional

Consultor encarregat de vetllar pel correcte funcionament de tots els sistema a nivell funcional. Aquestes tasques les haurà de realitzar de forma presencial al BST com a mínim 1,5 dies per setmana.

Les seves funcions principals són:

- Solucionar les incidències funcionals que s'identifiquin en el sistema.
- Donar suport als usuaris del BST, en la resolució de dubtes d'ús del sistema.
- Realitzar sessions de formació als usuaris en l'ús de la funcionalitat implementada en el sistema.
- Identificar i proposar punts de millora en el sistema.
- Realitzar, si s'estima oportú, petits evolutius.
- Formacions puntuals per poder reforçar el coneixement funcional sobre CRM, per part dels usuaris del BST.
- Escalar al grup de professionals de la pròpia empresa, els problemes tècnics que superin a l'equip de treball habitual, per garantir-ne una àgil resolució.
- Vetllar per la correctesa de la documentació del servei i gestionar la confecció de documents que es trobin a faltar. En el cas que es cregui oportú, ajudar en la pròpia generació de la documentació.
- Desenvolupar petits evolutius
- Realitzar panells en Power BI

NOTA: El proveïdor proporcionarà especialistes en cadascuna de les àrees que engloben els sistemes CRM del BST: Click dimensions, Dynamics 365 Customer engagement, Dynamics 365 Customer service, Dynamics 365 Sales.

5.3 Consultor Tècnic

Tècnic encarregat de vetllar per l'estabilitat del sistema CRM del BST. Detectar-ne possibles problemes i dur a terme les tasques correctives necessàries. Aquestes tasques les podrà realitzar el equip de forma presencial o online (com a mínim 1,5 dies a la setmana), coordinat amb el consultor funcional, fora que ho sol·liciti expressament el BST, per fer-les virtuals.

Les seves funcions principals són:

- Revisió diària de l'estat de tot el CRM. Revisió de logs, alertes, etc.
- Revisió constant del sistema de monitorització per detectar qualsevol anomalia.
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions que es puguin produir sobre els sistema.
- Mantenir la documentació tècnica que hi pugui haver associada als diferents entorns correctament actualitzada i validada.
- Monitorització i revisió del sistema de missatgeria per detectar possibles problemes en els traspassos d'informació i dur a terme les accions correctives necessàries o l'escalat que pertoqui en funció del cas.
- Desenvolupament d'integracions o petits evolutius

En resum, portar a terme totes les tasques que facin referència a la monitorització, resolució d'incidències i actualitzacions necessàries sobre els diferents sistemes associats al CRM del BST per mantenir-los operatius i optimitzats, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.

5.5 Dinàmica del equip de treball

L'equip de treball tindrà una experiència mínima en serveis similars i segons el establert en els perfils.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació continua del personal que portin a terme la prestació del servei. Per tal d'estar preparats per donar suport a noves versions i actualitzacions dels sistema CRM del BST.

El proveïdor haurà de proporcionar un responsable de servei per la part funcional i una altre per la part tècnica. Aquest responsables serà els interlocutors principals amb els responsables TIC del BST.

NOTA: El BST podrà exigir en qualsevol moment durant la prestació del servei, la substitució del personal que a criteri dels responsables del BST, no presenti una adequada capacitació professional o correcció per desenvolupar les funcions que li corresponen. També en el cas d'incomplir de forma expressa o voluntària qualsevol normativa interna o legal.

5.6 Horari de servei

L'horari de servei, es defineix els dies laborables de dilluns a divendres de 8:00h a 17:00h, durant tot el any (excepte agost). No obstant el proveïdor haurà de garantir d'inici que te establerta la capacitat de poder operar en modalitat 24x7x365 per si més endavant el BST requereix ampliar la cobertura del servei.

5.6.1 Servei de Guardia

El present plec, no contempla un servei de guàrdia com a tal, per cobrir necessitats fora de l'horari de servei. No obstant, sobre les incidències crítiques que afectin clarament a l'activitat del BST, caldrà aplicar les mesures correctives necessàries, encara que s'estenguin més enllà de l'horari habitual de servei, de cara a minimitzar l'impacte de no disponibilitat dels sistemes durant l'horari laboral habitual.

En el cas de produir-se una incidència crítica fora del horari de servei, es requereix el suport del equip de manteniment i aquesta dedicació extraordinària i puntual, quedarà regularitzada en hores, durant el mes en curs o el proper segons s'acordi amb el BST.

5.6.2 Definició de criticitats associades al servei

La criticitat de les incidències, la marcarà en primera instància el responsable del BST que la reporti o l'equip de monitorització que la detecti.

S'estableixen tres nivells diferents de criticitat, que es detallen a continuació:

- Alta
 - Temps de resposta màxim 4 hores
 - Temps de resolució màxim 8 hores
- Mitjana
 - Temps de resposta màxim 8 hores
 - Temps de resolució màxim 16 hores
- Baixa
 - Segons planificació de tasques i prioritització de les mateixes, de manera consensuada amb els responsables del BST.

Pel que fa a les peticions o canvis tindran una criticitat Baixa com a norma general. En qualsevol cas, la criticitat d'una determinada incidència o petició, podrà ser variada pels responsables del BST, perquè les circumstàncies així ho requereixin.

6. Acords de Nivell de servei

6.1 Acords de Nivell de Servei (ANSs)

Per tal de fer un seguiment del nivell d'acompliment del servei, es proposa la definició dels següents paràmetres de control del servei. El nombre de paràmetres poden variar afegint de manera consensuada entre el BST i el contractista els que es cregui adequats per realitzar un seguiment encara més acurat.

6.1.1 Relació d'indicadors de temps de resposta i resolució d'incidències

Criticitat	Temps de	% Compliment	Temps de	% Compliment
	Resposta	(T. Resposta)	Resolució	(T. Resolució)
Alta	<=4 hores	>= 90%	<= 8 hores	>= 95%
Mitjana	<=8 hores	>= 90%	<= 16 hores	>= 95%
	Assoleix		Assoleix	

Baixa	Planificació	>= 90%	Planificació	>= 90%
-------	--------------	--------	--------------	--------

- No hi podrà haver cap incidència de criticitat Alta sense solucionar passades les 16 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap incidència de criticitat Mitjana sense solucionar passades les 32 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap incidència de criticitat Baixa que es demori més d'una setmana respecte la planificació prevista inicialment.

El BST intentarà que el volum total d'incidències de criticitat Alta i Mitjana, no superi el 35% del total d'incidències.

6.1.2 Relació d'indicadors de temps de resolució de les peticions o canvis

Criticitat	Temps de	% Compliment
	Resolució	(T. Resolució)
Alta	<= 24 hores	>= 95%
Mitjana	<= 48 hores	>= 95%
	Assoleix	
Baixa	Planificació	>= 90%

- No hi podrà haver cap petició o canvi de criticitat Alta sense solucionar passades les 48 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap petició o canvi de criticitat Mitjana sense solucionar passades les 96 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap petició o canvi de criticitat Baixa que es demori més de dues setmanes respecte la planificació prevista inicialment.

Tal com s'ha comentat en el punt anterior, les peticions com a norma general tindran una criticitat lleu associada. No obstant en casos molt puntuals, hi podrà haver peticions o canvis crítics o greus per circumstàncies molt concretes.

L'incompliment del temps màxim de resolució fixat de cada incidència / petició pot ser penalitzat mitjançant un descompte de l'1% de la factura mensual.

7. Obligacions del contractista

El contractista haurà de proporcionar tot el material necessari per tal de que tots els membres de l'equip de treball que presten el servei, puguin portar a terme les seves tasques amb normalitat. El BST només proporcionarà una ubicació de treball amb connectivitat a la xarxa a les persones que hagin de prestar servei de manera presencial a les instal·lacions del BST.

El BST disposa d'una eina de ticketing (OTRS) per poder gestionar les incidències i el propi servei. De totes maneres, si el BST decidís que no és operatiu el servei d'aquesta forma, l'empresa contractista haurà de proporcionar la plataforma de gestió d'incidències i peticions sense cap cost afegit pel BST, que permeti portar el control i gestió del servei,

així com fer-ne el posterior seguiment. Caldrà prestar especial atenció als Acords de Nivell de Servei.

Aquesta plataforma haurà de suportar els processos de gestió de serveis de tecnologies de la informació recomanats per ITIL i poder gestionar-se per entorn web, seguint un sistema de ticketing amb tal de poder revisar, traçar i prioritzar incidències.

7.1 Manteniment de la informació

L'empresa contractista serà la responsable de mantenir actualitzada la documentació que fa referència als sistema CRM del BST. Estructura / Esquema de la plataforma tecnològica, documentació d'operació i monitorització, estat dels sistemes, documentació funcional associada a les incidències i canvis que es puguin produir, documentació de les interfícies d'integració i traspàs d'informació, etc.

7.2 Localització del equip de suport

Per poder desenvolupar un correcte servei de suport, l'empresa contractada haurà de disposar de l'equip de suport presencial prop del BST (Barcelona), amb tal de poder disposar d'un servei proper i ràpid sense haver d'incórrer en despeses de viatge o transport associats a aquest suport. Si, encara així, s'incorregués en tals despeses, mai el BST assumiria, en aquest contracte, aquestes despeses.

Els requeriments mínims de suport presencial, estan descrits en els apartats dels perfils professionals.

7.3 Saldo de suport sobrant

Aquest concurs està plantejat amb una durada d'any en any prorrogable. L'estimació d'esforç està calculada i es gestiona de forma anual. És necessari que en cas que, cas d'existir, el saldo d'hores de suport sobrants d'un any puguin reutilitzar-se durant l'any següent (sempre que el contracte segueixi en vigor).

El BST podrà sol·licitar desenvolupar petits evolutius o canvis, amb el saldo sobrant.

7.4 Saldo hores per perfil

En el cas d'haver desviacions d'hores en algun dels perfils contractats, es podran compensar amb hores equivalents dels altres.

7.5 Suport a noves funcionalitats

En tractar-se d'un contracte de llarga durada, és possible que el BST implementi noves funcionalitats dins del sistema CRM. L'empresa que presti el servei de suport, deurà també anar assumint el manteniment d'aquestes noves funcionalitats.

8. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima de una vegada al mes per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic de la següent manera:

- Enviament mensual d'estadístiques de tickets (número tickets, rebuts, rebutjats, en curs, etc)
- Seguiment econòmic mensual

Cada mes en les reunions de seguiment el proveïdor de serveis haurà d'enviar aquesta informació i explicar com evoluciona el contracte. En el cas de desviacions o riscos, també s'haurà d'exposar en els seguiments per acordar mesures de mitigació. Per exemple un increment de consum en els enviaments per una acció especial.

9. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

1. Resum Executiu organització del servei

Resum per la direcció dels continguts més significatius de la proposta.

2. Plantejament general del servei

Visió general del servei de suport del CRM i acatament de totes les condicions especificades en el present plec. Metodologia proposada i pla operatiu.

3. Abast i Enfocament de la solució proposada

Detall tècnic i organitzatiu de la proposta de servei. Cal desenvolupar detalladament la proposta de servei plantejada per part del contractista. Ha d'incloure com a mínim:

- Procediment de la Gestió d'incidències plantejada
- Documentació lliurada durant el servei
- Nivells de servei, SLA's
- Dimensionament de l'equip de treball (assignació de recursos) i dedicació proposada: perfils, tasques, horari, etc.

4. Etapa de transició

Disposar d'un pla de transició tant a l'hora de començar el desplegament del servei com a l'hora de finalitzar.

5. Certificacions i Qualificacions

Certificacions empresa i qualificacions del licitador i del personal tècnic de gestió assignat al servei. Capacitació de la empresa concurrent i cal adjuntar CV del personal assignat.

6. Informació sobre l'empresa

Estructura de l'empresa, nombre d'empleats, divisions, etc.

7. Annexos

Qualsevol informació addicional que el contractista cregui rellevant per la present oferta.

NOTA: Es molt important adaptar-se a l'estructura detallada per tal d'optimitzar i simplificar la revisió de les ofertes rebudes dels diferents licitadors. En cas de no seguir l'estructura sol·licitada, es podrà optar per descartar la oferta.

10. FACTURACIÓ

La facturació es realitzarà amb una periodicitat mensual, basada en el consum real dels serveis utilitzats durant el període corresponent i en mode electrònic.

Aquesta adjudicació tindrà un màxim d'hores anuals i a partir d'aquí es calcularan les mensuals. Aquesta serà la dedicació màxima a imputar i facturar, però en el cas que en un mes es faci menys dedicació, les hores restants quedaran disponibles per si surt alguna incidència rellevant o un petit evolutiu.