



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A L'ADEQUACIÓ, ACTUALITZACIÓ I MANTENIMENT DE DIFERENTS UTILITATS DEL PROGRAMARI NAVISION, 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 cadascun dels tipus d'activitats enumerades.
- Seguir periòdicament, amb els responsables de l'AHC, el servei prestat i les possibles noves necessitats que puguin sorgir.

Gestió de la Demanda

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

Totes les peticions han de quedar formalment registrades per a la seva posterior prioritització, anàlisi i desenvolupament.

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
- Revisió de la llista prioritària de peticions
- Monitorització de les peticions
- Gestió de la configuració
- Gestió de canvis en els requisits
- Materials de suport
- Rols i responsabilitats



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 en el període comprès entre l'1 de gener de 2026, data prevista d'inici, i el 31 de desembre de 2026.

3. DESENVOLUPAMENT DE LES TASQUES

Els serveis inclosos en el contracte 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 serveis prestats, caldrà signar per ambdues parts la conformitat als treballs executats, deixant deguda constància per escrit.

La facturació és mensual per les hores realitzades, validades prèviament per l'Agència.

4. RECURSOS

4.1 Servei ordinari

Per dur a terme el servei d'ampliació de suport de l'aplicatiu Microsoft Dynamics Nav s'ha previst disposar d'un equip fix format pels següents perfils i recursos:

TIPUS DE PERFIL	RECURSOS
Cap projecte	1
Consultor funcional	1
Analista programador	1

4.2 Perfils

El personal destinat a l'execució del servei haurà d'anar degudament identificat.

L'adjudicatari haurà de designar un coordinador tècnic o responsable integrat en la plantilla del contractista, per a realitzar les comunicacions referents al personal adscrit al contracte.

Tots els perfils hauran de demostrar una experiència mínima de **3 anys** en el entorn Microsoft Dynamics Nav.