

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES APLICACIONS CRM DYNAMICS I QLIKVIEW/QLIKSENSE I EL DESENVOLUPAMENT D'EVOLUTIUS I PROJECTES PER L'INSTITUT CATALA DE FINANCES.

ÍNDEX

1.	Objecte del contracte:	3
2.	Detall de l'objecte del contracte i característiques tècniques:	3
2.1.	Serveis de manteniment de les aplicacions	3
2.1.1.	Manteniment Correctiu	4
2.1.2.	Manteniment Perfectiu	5
2.1.3.	Manteniment Adaptatiu	6
2.1.4.	Suport tècnic, funcional i consultes	6
2.2.	Serveis de desenvolupament d'evolutius i projectes	7
2.2.1.	Evolutius	7
2.2.2.	Projectes	8
2.3.	Requeriments del desenvolupament d'aplicacions	9
2.4.	Divisió en lots	10
2.4.1.	Lot 1 – Servei de manteniment i desenvolupament de l'aplicació de CRM Dynamics	10
2.4.1.1.	CRM Dynamics	10
2.4.2.	Lot 2 – Servei de desenvolupament i implementació d'informes i reports Qlikview/QlikSense	11
2.4.2.1.	Qlikview/QlikSense	11
2.5.	Usuaris	12
3.	Característiques del servei	12
3.1.	Metodologia	12
3.2.	Qualitat	12
3.3.	Requeriments del manteniment del servei	12
3.4.	Mitjans materials per la realització dels treballs	12
3.5.	Lloc de treball i horari	13
3.6.	Equip de treball	14
3.7.	Documentació	14
3.7.1.	Informes de Control	14
3.7.2.	Elaboració o modificació de Sistemes d'Informació	15
4.	Equip	16
4.1.	Lot 1 – Servei de manteniment i desenvolupament de l'aplicació de CRM Dynamics - Equip	16
4.2.	Lot 2 – Servei de desenvolupament i implementació d'informes i reports de Business Intelligence – Equip	19

5.	Condicions d'execució dels treballs i possibles penalitats.....	21
5.1.	Acord de nivell del servei.....	21
5.1.1.	Indicadors.....	21
5.1.1.1.	Manteniment i evolutius i projectes	22
5.1.1.2.	Qualitat.....	24
5.1.2.	Penalitats.....	25
5.1.3.	Pla de qualitat.....	26
5.2.	Altres consideracions respecte a Indicadors, ANS i Penalitats.	26
6.	Pla d'arrencada i devolució del servei	26

1. Objecte del contracte:

L'objecte del present plec és fixar les prescripcions tècniques que regiran la contractació dels serveis de manteniment i de desenvolupament d'evolutius i projectes de CRM Dynamics i Qlikview/QlikSense pels l'Institut Català de Finances (ICF en endavant).

El present document identifica, entre d'altres aspectes:

- Els requeriments funcionals i els aspectes tecnològics necessaris que l'ICF requereix dels licitadors.
- Descripció dels diferents plans, pla de qualitat, pla d'arrencada i pla de devolució del servei ..., per dur a terme els treballs d'adequació al negoci de l'ICF.
- Descripció del servei que la contractista ha de proporcionar a l'ICF per a la continuïtat i avenç del seu negoci.

2. Detall de l'objecte del contracte i característiques tècniques:

2.1. Serveis de manteniment de les aplicacions

El servei a licitar és un servei de manteniment d'aplicacions en la modalitat *"time & material"*, on l'adjudicatari ha de proveir dels recursos sol·licitats d'acord l'establert en aquesta contractació (*veure apartat 4 del present document*) i pel qual es facturarà l'import resultant del preu/hora ofert per l'empresa que resulti adjudicatària, en funció de les hores realitzades pel manteniment, i donant resposta a totes les necessitats correctives, perfectives, adaptatives i de seguretat que es detallen en aquest apartat.

El servei ha de disposar de les capacitats necessàries per desenvolupar aquelles evolucions o noves funcionalitats que siguin requerides per l'ICF. El servei haurà d'estar configurat inicialment amb els següents recursos humans:

Lot 1

- Perfil de consultor/a funcional Dynamics 365 CE.
- Perfil de desenvolupador/a Dynamics 365 CE.

La dedicació prevista pel consultor de CRM Dynamics és la meitat de la prevista pel desenvolupador.

Lot 2

- Perfil desenvolupador/a Qlikview/QlikSense.

Cadascuna de les tasques evolutives que es realitzin no formarà part de la facturació del servei de manteniment del servei i es valorarà i facturarà com a part de la bossa d'evolutius i projectes.

Aquests recursos, per a tots dos lots, rebran directament per part de l'ICF les tasques a realitzar i les seves prioritats.

L'ICF valorarà si els perfils proporcionats encaixen amb les necessitats de les tasques a realitzar, segons el previst a l'apartat 4 del present PPT, i en cas que no ho siguin es comunicarà a l'empresa adjudicatària per gestionar el canvi. Es mesurarà el canvi de perfil, pel cas que es requereixi, en funció dels ANS establerts en aquest document *(veure apartat 5 del present document)*.

La gestió del servei de manteniment haurà de ser amb l'eina de tiqueting Jira, en ser aquesta l'eina emprada per l'ICF.

Els treballs a realitzar en relació amb el manteniment de les aplicacions indicades s'agrupen en les següents tipologies:

2.1.1. Manteniment Correctiu

El manteniment correctiu inclou la resolució d'incidències funcionals i tècniques, que requereixin la modificació i/o adaptació d'alguna de les aplicacions. Qualsevol actuació en el programari deguda a una errada de l'aplicació serà considerada sempre com activitat vinculada al manteniment correctiu.

D'altra banda, s'inclouen els treballs d'anàlisi i resolució d'incidències d'usuari que, sense suposar canvis o modificacions d'aplicació, puguin requerir actuacions tècniques, revisió i modificació de dades, revisió i modificació de la configuració, etc.

La correcció dels defectes funcionals i/o tècnics de les aplicacions cobertes pel servei de manteniment inclou:

- Pla d'accions proactives de detecció d'incidències.
- Diagnòstic de la incidència.
- Anàlisi i disseny de la solució proposada, tenint en compte les principals mesures que garanteixin la seguretat de la informació.
- Desenvolupament de les modificacions als sistemes, incloent programació i configuració.
- Elaboració i execució dels plans de proves necessaris.
- Implantació de la correcció desenvolupada.
- Convocar reunions, redactar i enviar les actes amb els acords i punts destacables de les reunions.
- Correcció de les dades afectades per les incidències, incloent l'elaboració dels desenvolupaments necessaris a tal efecte.
- Monitorització de les plataformes i detecció de problemes recurrents, identificació, anàlisi, disseny i execució de les correccions necessàries per a la resolució dels esmentats problemes.

- Suport en la resolució de consultes i incidències derivades d'una incorrecta operativa d'usuari, i que requereixin intervenció per a la restauració de la informació.
- Generació d'informes amb la periodicitat que requereixi la naturalesa de la incidència (llistats, taules, gràfics) amb dades rellevants de cara a la detecció, resolució i monitorització d'incidències.
- Manteniment de la documentació (funcional, tècnica, d'arquitectura, manuals d'usuari i jocs de proves del sistema).

S'inclou expressament com a manteniment correctiu, la resolució d'errors en el sistema, a causa de la integració amb altres sistemes de tercers i que no tenen origen en el propi ICF, com, per exemple, la recepció de dades errònies en l'intercanvi, o caigudes en les comunicacions.

2.1.2. Manteniment Perfectiu

S'inclouen les activitats a realitzar per prevenir l'aparició d'incidències i problemes, així com millorar la qualitat interna de les aplicacions en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, clarificació del codi, optimització del rendiment i eficiència, millores en la seguretat de les plataformes, etc.

La prevenció en l'aparició de defectes funcionals i tècnics de les aplicacions cobertes pel servei de manteniment inclou:

- Anàlisis periòdiques dels logs i indicadors de monitorització del sistema.
- Revisió periòdica de la plataforma per certificar que no hi ha elements de seguretat compromesos.
- Anàlisis d'estadístiques d'accés, nivells d'utilització, disponibilitat i estabilitat dels serveis i sistemes, i les causes de les indisponibilitats.
- Anàlisi estadística i periòdica de l'ús dels recursos físics i lògics (emmagatzemament, capacitat de CPU, memòria, llicències de software de base, nombre i volum de transaccions, etc.) i estimació de l'evolució d'aquests.
- Realització d'estudis sobre el rendiment de l'aplicació i els elements necessaris per millorar la productivitat i operació (proves d'estrès).
- Anàlisi del codi font, i reestructuració d'aquest per a la millora de la qualitat i del rendiment.
- Actualització del codi de components de software lliure i comercial utilitzat en les aplicacions, a noves versions d'aquest que incorporin correccions a possibles problemes coneguts i/o millores en el rendiment.
- Convocar reunions, redactar i enviar les actes amb els acords i punts destacables de les reunions.
- Elaboració i presentació de propostes de millora per assolir un nivell d'utilització òptim de la plataforma.
- Generació d'informes de forma periòdica (llistats, taules, gràfics) amb dades rellevants de cara a la prevenció d'incidències.

2.1.3. Manteniment Adaptatiu

S'inclouen les activitats necessàries de modificació de les aplicacions derivades de canvis en la infraestructura tecnològica de l'ICF, tant en maquinari com en programari.

En aquest sentit, s'inclouen les modificacions derivades de l'evolució tecnològica dels components que formen part de l'aplicació (serveis, llibreries, etc.), així com del software base sobre el qual s'executen (sistemes operatius, servidors d'aplicacions, servidors de bases de dades, etc.), incloent la substitució de components en cas d'obsolescència, manca de suport o actualització d'aquests.

S'inclouen també els canvis que puguin aparèixer com a resultat de decisions estratègiques de l'ICF que afectin a la infraestructura (per exemple: substitució del servidor d'aplicacions o de base de dades per un altre producte) o a la ciberseguretat.

Estan també inclosos els canvis produïts per la modificació dels elements físics (servidors, ordinadors personals, elements de xarxa).

L'adaptació de les qüestions tècniques de les aplicacions cobertes pel servei de manteniment inclou:

- Estudi de l'adaptació a realitzar.
- Anàlisi i disseny de les modificacions necessàries, tenint en compte les principals mesures que garanteixin la seguretat de la informació.
- Desenvolupament de les modificacions als sistemes, incloent programació i configuració.
- Elaboració i execució dels plans de prova necessaris.
- Implantació de la modificació desenvolupada.
- Convocar reunions, redactar i enviar les actes amb els acords i punts destacables de les reunions.
- Càrrega i/o migració de les dades afectades.
- Planificació i realització de la formació necessària en aquelles funcionalitats que així ho requereixin com a conseqüència dels canvis.
- Suport en la resolució de consultes i incidències derivades dels canvis realitzats.
- Actualització i manteniment de la documentació funcional i tècnica del sistema.
- Revisió i manteniment del versionat correcte i actualitzat de les Apps (Android i IOS) al Market.

2.1.4. Suport tècnic, funcional i consultes

La finalitat, tant del suport tècnic com del funcional, és ajudar als usuaris a resoldre dubtes o problemes que es troben amb els programaris objecte del manteniment. Aquest tipus de suport es pot donar mitjançant l'eina de tiqueting, per telèfon, per correu electrònic o mitjançant una reunió, si fos necessari.

Algunes de les activitats, més habituals, que s'inclouen en aquest apartat són:

- Sol·licituds realitzades per l'ICF que suposin actuació sobre la informació contemplada en el sistema i que no impliqui la realització de noves funcionalitats (extracció de dades, modificació de dades, sol·licitud de llistats o fitxers ad-hoc, qualsevol altre treball que s'acordi amb el contractista).
- Consulta sobre dades del sistema, incloent aquelles que no es puguin resoldre mitjançant Help-Desk, atesa la complexitat d'aquesta o perquè calgui consultar en el model de dades i l'usuari qui faci la consulta no tingui accés a les mateixes.
- Consultes referides a les aplicacions objecte del servei que no impliquin correccions d'errors ni noves funcionalitats. Així com, consultes sobre funcionalitat operativa, criteris funcionals o sobre aspectes tècnics.

2.2. Serveis de desenvolupament d'evolutius i projectes.

Les tasques que es detallen a continuació no formen part del manteniment del servei, i seran objecte de facturació de forma separada.

La gestió del servei dels evolutius i projectes haurà de ser amb l'eina de tiqueting Jira, que s'estableix com a canal de comunicació, en ser aquesta l'eina emprada per l'ICF.

2.2.1. Evolutius.

S'inclouen les activitats que impliquin desenvolupament, per a la modificació de les aplicacions derivada de les noves necessitats que s'identifiquin en la funcionalitat d'aquestes.

En aquest sentit, els evolutius han de donar cobertura a les modificacions derivades dels canvis en la normativa o en els procediments vinculats amb les activitats per a les quals s'utilitza una aplicació, l'adaptació de les aplicacions per al correcte compliment de normativa o procediments (sempre que no siguin imputables a errades en els treballs d'adaptació que en aquest cas estarien coberts per la garantia del manteniment correctiu), la inclusió de noves funcionalitats relacionades amb l'objecte de l'aplicació, i la necessitat d'establir nous intercanvis d'informació de les aplicacions objecte del suport amb altres sistemes, estiguin o no coberts per aquest suport.

La modificació i adaptació de la funcionalitat i qüestions tècniques de les aplicacions cobertes pel servei d'evolutius i projectes inclou:

- Estudi dels canvis i noves funcionalitats que impliquen.
- Anàlisi i disseny de les modificacions necessàries, tenint en compte les principals mesures que garanteixin la seguretat de la informació.
- Desenvolupament de les modificacions als sistemes, incloent programació i configuració.
- Convocar reunions, redactar i enviar les actes amb els acords i punts destacables de les reunions.
- Elaboració i execució dels plans de prova necessaris.

- Implantació de la modificació desenvolupada.
- Càrrega i/o migració de les dades afectades.
- Planificació i realització de la formació necessària en relació amb les noves funcionalitats, així com en relació amb aquelles funcionalitats que així ho requereixin com a conseqüència dels canvis.
- Suport en la resolució de consultes i incidències derivades de la nova funcionalitat i dels canvis realitzats.
- Generació d'informes de forma periòdica (llistats, taules, gràfics) amb dades rellevants de cara al seguiment d'evolutius.
- Actualització i manteniment de la documentació funcional i tècnica del sistema.

Qualsevol evolutiu podrà ser considerat un projecte en si mateix si l'ICF ho considera adient.

En els desenvolupaments d'evolutius s'acordarà amb l'ICF la planificació, els recursos assignats a la tasca i el seu cost, segons els preus €/hora oferts per l'empresa adjudicatària en el model de proposta econòmica i d'altres referències la valoració de les quals depèn de fórmules automàtiques annexat al PCAP.

En relació al lot 1, en cas que les tasques dels evolutius corresponguin a altres aplicacions que utilitzi l'ICF, diferents del CRM Dynamics, i requereixi d'un perfil amb una experiència específica, les tarifes corresponents als preus unitaris oferts podent veure's augmentades en fins a un màxim d'un 30%, prèvia conformitat del responsable del contracte.

2.2.2. Projectes

Els projectes es desenvoluparan de manera independent al servei de manteniment d'aplicacions gestionat. Aquests es tractaran de la manera descrita a continuació i es facturaran d'acord amb els preus hora (€/h) oferts per l'empresa adjudicatària en el model de proposta econòmica i d'altres referències la valoració de les quals depèn de fórmules automàtiques annexat al PCAP.

En el cas del lot 1, els serveis inclouen les activitats necessàries en evolucions del sistemes existents i noves aplicacions que donin resposta a necessitats de negoci prioritzades per l'ICF. Pels projectes de noves aplicacions, les tarifes corresponents als preus unitaris oferts per la licitadora pot veure's augmentada en fins a un màxim d'un 30%, prèvia conformitat del responsable del contracte.

L'inici d'un projecte comporta la formació d'un nou equip de treball conformat pels perfils que es considerin necessaris per l'elaboració i execució d'aquest. Previ a l'inici d'aquest s'acordarà amb l'ICF el cost, la planificació i els recursos assignats al projecte segons els preus hora (€/h) oferts per l'empresa adjudicatària en el model de proposta econòmica i d'altres referències la valoració de les quals depèn de fórmules automàtiques annexat al PCAP. En cas que el projecte correspongui a altres aplicacions que utilitzi l'ICF diferents del CRM Dynamics (lot 1) i requereixi d'un perfil amb una

experiència específica la tarifa corresponent als preus unitaris oferts por veure's augmentada en fins a un màxim d'un 30%.

La modificació i adaptació de la funcionalitat i qüestions tècniques de les aplicacions cobertes en aquest servei de desenvolupament de projectes inclou:

- Establir els recursos necessaris pel desenvolupament del projecte.
- Estudi dels canvis i noves funcionalitats que implica.
- Anàlisi i disseny de les modificacions necessàries, tenint en compte les principals mesures que garanteixin la seguretat de la informació.
- Planificació i gestió dels recursos necessaris per assolir els objectius establerts per la direcció de l'ICF.
- Convocar, preparar i dirigir els comitès de seguiment del projecte. És necessari un seguiment exhaustiu de les dates compromeses.
- Desenvolupament dels sistemes, incloent programació i configuració.
- Convocar reunions, redactar i enviar les actes amb els acords i punts destacables de les reunions
- Elaboració i execució dels plans de prova necessaris.
- Implantació del projecte desenvolupat. Pot consistir en modificacions d'aplicacions existents.
- Càrrega i/o migració de les dades afectades.
- Planificació i realització de la formació necessària de les noves funcionalitats, així com aquelles funcionalitats que així ho requereixin com a conseqüència dels canvis.
- Suport en la resolució de consultes i incidències derivades de les noves funcionalitats o dels canvis realitzats.
- Generació d'informes de forma periòdica (llistats, taules, gràfics) amb dades rellevants de cara al seguiment de projectes.
- Actualització i manteniment de la documentació.
- Elaboració d'anàlisis o estudis de viabilitat.

2.3. Requeriments del desenvolupament d'aplicacions

Tots els desenvolupaments, servei de manteniment i evolutius i projectes inclosos, han de complir, entre d'altres requeriments, els exposats a continuació, per tal de garantir el correcte funcionament i les mesures de seguretat necessàries. Han de complir aquestes característiques tots els desenvolupaments, tan correctius, perfectius, adaptatius, evolutius i projectes:

- Disseny de la interfície d'usuari: Tots els formularis i pantalles desenvolupats i/o integrats al sistema hauran de seguir una directiva d'estil i format aprovats per l'ICF, tant pel que fa als formularis d'entrada de dades com els de visualització i resposta.

- Els sistemes d'informació hauran de disposar de les mesures de seguretat apropiades i corresponents al nivell requerit en matèria de protecció de dades segons normativa aplicable i els estàndards de mercat.
- L'adjudicatari haurà de vetllar per garantir l'ús de les eines, sistemes i recursos necessaris en matèria de ciberseguretat.
- “*Security by Design*”: tots els desenvolupaments han de tenir un enfoc de desenvolupament que permeti mitigar o anul·lar qualsevol intent de vulnerabilitat en la infraestructura tecnològica o les dades.

2.4. Divisió en lots

2.4.1. Lot 1 – Servei de manteniment i desenvolupament de l'aplicació de CRM Dynamics

A continuació es detalla el funcionament de la **principal aplicació inclosa en l'abast del contracte corresponent al Lot 1**, així com la seva integració dins de l'ecosistema tecnològic de l'ICF. Aquesta aplicació constitueix una eina estratègica per a la gestió de la informació i la relació amb els clients, garantint la traçabilitat, la seguretat i la coherència amb els processos corporatius.

2.4.1.1. CRM Dynamics

El CRM Dynamics és l'aplicació principal utilitzada pels professionals de l'entitat per gestionar, tractar i explotar la informació personal i comercial dels clients. Aquesta plataforma permet centralitzar totes les dades relacionades amb les operacions, contactes i oportunitats, facilitant una visió 360º del client i millorant la presa de decisions.

La solució està basada en tecnologia Microsoft Dynamics 365, complementada amb desenvolupaments específics en .NET i JavaScript per adaptar-se als requeriments funcionals i operatius de l'ICF. El CRM Dynamics ofereix funcionalitats avançades per a la gestió de processos comercials, seguiment d'activitats, automatització de tasques i integració amb altres sistemes corporatius, assegurant la interoperabilitat dins de l'ecosistema tecnològic.

A més, el sistema incorpora mecanismes de seguretat i control d'accés, així com eines per garantir la qualitat i consistència de les dades. Tot això contribueix a una gestió eficient i segura de la informació, alineada amb els estàndards establerts per Microsoft i les polítiques internes de l'entitat.

El CRM Dynamics s'integra amb diversos sistemes interns per garantir la coherència i la traçabilitat de la informació. Entre aquestes integracions destaquen la connexió amb SharePoint per a la gestió documental associada

als expedients i operacions, així com amb els mòduls de màrqueting del CRM Dynamics, que permeten la planificació, execució i seguiment d'accions comercials, campanyes i comunicacions amb els clients. Aquest conjunt d'integracions asseguren una visió unificada de la informació i facilita la coordinació entre els diferents equips de l'entitat.

2.4.2. Lot 2 – Servei de desenvolupament i implementació d'informes i reports Qlikview/QlikSense.

A continuació es detalla el funcionament de l'**aplicació inclosa en l'abast del contracte corresponent al Lot 2**, així com la seva integració dins de l'ecosistema tecnològic de l'ICF. Aquesta aplicació és essencial per a la gestió i explotació de dades, permetent obtenir informació rellevant per a la presa de decisions estratègiques i operatives.

2.4.2.1. Qlikview/QlikSense

Qlikview/QlikSense és la plataforma de Business Intelligence (BI) utilitzada per l'ICF per al reporting intern i l'anàlisi avançada de dades. Aquesta eina permet transformar grans volums d'informació en quadres de comandament interactius i informes dinàmics, facilitant la visualització i interpretació de dades per part dels diferents departaments.

La solució ofereix funcionalitats per a la creació d'indicadors clau (KPIs), seguiment d'objectius i generació d'informes personalitzats, contribuint a una gestió més eficient i orientada a resultats. Per dur a terme una part de la càrrega de dades, Qlikview/QlikSense s'integra amb WebDAV, que actua com a mecanisme per a la transferència i disponibilitat de fitxers dins de l'arquitectura corporativa.

A més, la plataforma s'interconnecta amb altres sistemes interns per garantir la coherència i actualització de la informació, assegurant que les dades siguin fiables i estiguin disponibles en temps real.

Aquestes integracions permeten que Qlikview/QlikSense actuï com a punt central per a la visualització i anàlisi de dades, donant suport a la presa de decisions estratègiques i operatives.

Accés a informació detallada per licitadors

Durant el període d'oferta de la licitació, **els licitadors podran accedir a informació més detallada sobre l'arquitectura de la solució objecte del servei**. Aquest accés estarà condicionat a la **signatura prèvia d'un compromís de confidencialitat**, d'acord amb el model inclòs com a **Annex 1** del present document. Aquest requisit garanteix la protecció de la informació sensible i el compliment de les polítiques de seguretat corporatives.

2.5. Usuaris

Les aplicacions objecte del manteniment hauran de proveir l'accés als usuaris del grup ICF.

L'horari d'accés a les aplicacions serà 24x7.

El nombre màxim d'usuaris concurrents s'estima d'uns **250 usuaris**.

3. Característiques del servei

3.1. Metodologia

La metodologia proposada ha de permetre assolir un ritme progressiu d'entregues que vagi aportant funcionalitat operativa, per tant, es demana una proposta de metodologia dinàmica de servei, incloent en les entregues la documentació.

3.2. Qualitat

Les propostes han d'incloure un pla de satisfacció de qualitat que resulti adequat per garantir la correcta prestació del servei, justificant el contingut del mateix i detallant com s'utilitzarà dins el model del servei.

S'hauran de definir les mètriques, programes i polítiques necessàries per confirmar que el pla de qualitat especificat a la proposta s'executa correctament durant tota la durada del servei.

Tanmateix s'haurà de presentar el pla de satisfacció de qualitat.

3.3. Requeriments del manteniment del servei

Amb l'objectiu de vetllar pel correcte funcionament dels sistemes durant l'execució del servei l'empresa adjudicatària haurà de complir, necessàriament, els següents punts:

- Revisió de la disponibilitat del servei (infraestructura, interfases, aplicacions, altres entorns).
- Revisió d'indicis d'atacs informàtics o indicis de fuites d'informació.
- Revisió de la situació dels processos batch diaris.
- Revisió per un adequat rendiment de les plataformes.

També s'hauran de dissenyar plans d'acció per possibles problemes detectats en cadascú dels punts del manteniment diari.

3.4. Mitjans materials per la realització dels treballs

Anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària l'aportació de les infraestructures informàtiques, el maquinari, les comunicacions, les llicències de desenvolupament i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per a la realització dels treballs inclosos en l'objecte del contracte.

En el cas del Lot 2 el proveïdor haurà d'aportar la llicència de QlikSense.

L'ICF supervisarà les eines i maquinari aportat per l'empresa adjudicatària per certificar que compleix amb els nostres estàndards, segons la **“Normativa de Seguretat en la Gestió de Serveis Externs”**:

A continuació s'explicita en format de llistat de punts, els requeriments mínims exigits per l'ICF:

- Versió última Windows o immediatament anterior amb tots els patch publicats per Microsoft instal·lats i llicenciat.
- Programari instal·lat a les màquines amb la darrera versió, i llicenciat (si es necessari).
- Eliminació programari no homologat, com per exemple, programes de música o vídeo en streaming, programes de descarregues, programes de emmagatzematge al núvol, etc.
- Sistema d'antivirus amb els següents requisits:
 - Reconegut al mercat i amb actualització a la seva darrera versió, actiu i operatiu.
 - Llistat de virus actualitzar a la seva última versió.
 - Blocat de ports per connectar dispositius d'extracció o emmagatzematge de dades.
 - Anàlisis automàtics del sistema cada 2 setmanes.
- Sistema de seguretat perimetral amb Firewall per SO o per sistema d'Antivirus o per EDR / MDR.
- Usuaris sense privilegis d'administrador.
- Claus d'usuaris amb:
 - Claus securitzades (mínim clau de 7 caràcters que continguin al menys un número, una lletra majúscula, una lletra minúscula, i un caràcter especial).
 - Blocat d'usuari a un màxim de 5 intents de contrasenya errònia.
 - Sistema de 2FA.

Aquests requeriments són d'obligatori compliment.

En el cas que un equip (o equips) no compleixin aquets protocols, no es donarà accés als entorns d'ICF.

3.5. Lloc de treball i horari

L'equip de desenvolupament treballarà des de les seves pròpies oficines. Segons necessitats del servei es pot requerir al licitador la presencialitat de l'equip a les oficines de l'ICF. Totes les despeses derivades d'aquesta interacció aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'ICF proporcionarà l'accés via VPN.

El servei principal es prestarà dins de l'horari laboral, considerant que aquest és de **8:00 a 19:00** hores de dilluns a divendres tots els dies laborables segons el calendari oficial de la ciutat de Barcelona. Aquest horari podrà patir variacions de mutu acord amb l'ICF.

En cas que sigui necessari (desplegaments, resolució d'incidències bloquejants, etc...) s'allargarà la jornada fins a la finalització de la tasca, considerant incidències crítiques o amb tall de servei.

3.6. Equip de treball

L'adjudicatari ha d'incorporar tot l'equip i iniciar el servei en el moment que s'estableixi en la formalització contractual per a iniciar el pla d'arrencada del servei. En cas que no es compleixi aquest requeriment serà objecte de la imposició de penalitats tal i com s'indica a l'apartat 5.1.2. Penalitats d'aquest mateix document.

3.7. Documentació

3.7.1. Informes de Control

Caldrà que l'empresa adjudicatària del servei lliuri periòdicament la següent documentació de control:

En la fase d'arrencada del servei la següent documentació serà lliurada setmanalment, el 1º dia laborable de la setmana:

- Control del desenvolupament: ús dels entorns, ús de control de versions, aplicacions utilitzades en el desenvolupament.

En la fase de seguiment del servei:

L'adjudicatari del servei informarà mensualment, abans d'acabar el 5º dia hàbil del mes en curs, a l'ICF dels següents punts:

- Situació general del servei:
 - Informe de seguiment i compliment dels ANS.
 - "Backlog" – Incidències pendents de resoldre.
 - Tipologia, criticitat i antiguitat de les esmentades incidències pendents.
 - Estadístiques i ràtios de resolució d'incidències.

- Qualsevol informació que sigui rellevant per al negoci de l'ICF i que hagi estat detectada per l'adjudicatari.
- Planificació i avenç dels treballs dins de la cartera de desenvolupament dels evolutius i projectes sol·licitats per l'ICF.
- Incidències i suports del sistema, tant de programari com de servei, i d'altres vicissituds rellevants del servei.
- Llistat de les persones que s'inclouen a l'equip (altes i baixes mensuals)

3.7.2. Elaboració o modificació de Sistemes d'Informació

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar, com a mínim, la següent documentació referent al desenvolupament dels sistemes d'informació de l'ICF, organitzada per fases i en el moment que correspongui segons la necessitat del servei.

Presa de requisits i anàlisi:

- Document d'especificació de requisits.
- Anàlisi funcional.
- Disseny tècnic (inclou model de dades).
- Disseny del pla de proves.
- Valoració d'esforç en hores.
- Material de suport necessari per les reunions (per exemple mapa de sistemes, diagrames de fluxos, ..).
- Actes de les reunions presencials o telefòniques.

Desenvolupament:

- Informe d'execució del pla de proves integrades.
- Actes de les reunions presencials o telefòniques.

Proves:

- Informe d'execució del pla de proves d'usuari.
- Informe d'acceptació de les proves d'usuari.
- Actes de les reunions presencials o telefòniques.

Posada en marxa:

- Manual de desplegament / instal·lació.
- Manual d'usuari.
- Manual d'administració de l'aplicació.
- Disseny tècnic actualitzat.
- Document de lliçons apreses.

4. Equip

L'empresa adjudicatària serà la responsable d'adequar l'equip que realitzarà el servei al nivell de servei establert pels acords de nivell de qualitat i exigència detallats en aquest document, així com per abordar els evolutius que siguin requerits per ICF.

És necessari disposar d'un equip:

- Amb iniciativa i lideratge per abordar la definició, planificació i gestió de totes les tasques de manteniment pertinents al servei.
- Preferentment amb coneixements i experiència en el sector bancari per donar suport funcional als usuaris alhora d'abordar noves necessitats de negoci.
- Amb experiència i formació en les tecnologies utilitzades per les aplicacions per desenvolupar òptimament els funcionals elaborats.
- Amb experiència i formació en la infraestructura sobre la que corren les aplicacions per donar suport tècnic als administradors per garantir l'operativa de la plataforma.
- Amb capacitat de gestió per elaborar regularment i mantenir actualitzada tota documentació associada al servei.
- Amb capacitat de comunicació amb diferents nivells per realitzar el seguiment de les planificacions tant dins l'Àrea de TI com en els Comitès de seguiment.
- Amb capacitat de reacció davant els possibles imprevistos que poden afectar a planificacions: capacitat de creixement, capacitat de reorientació.
- Amb coneixements en la certificació de qualitat d'aplicacions de software cara a garantir la correcta execució de proves integrades, proves d'usuari.
- Amb capacitat de donar resposta davant d'incidències crítiques que impliquin un bloqueig en el servei o riscos relacionats amb la ciberseguretat 24h 7 dies a la setmana.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària posar tots els mitjans necessaris per la correcta execució del servei i els seus objectius.

Per a cadascun dels lots s'exigeixen els següents perfils mínims amb indicació de les funcions a realitzar i els requisits necessaris i que obligatòriament s'han de complir per a executar les prestacions del servei

4.1. Lot 1 – Servei de manteniment i desenvolupament de l'aplicació de CRM Dynamics - Equip

PERFILS PEL MANTENIMENT

Perfil de consultor/a funcional Dynamics 365 CE

Funcions principals:

- Analitzar els requisits i processos de negoci del client per garantir una correcta definició funcional.
- Elaborar el disseny funcional i el pla de proves, assegurant la qualitat i coherència amb els requeriments.
- Valorar i definir funcionalment les solucions proposades per donar resposta a les necessitats del projecte.
- Configurar i personalitzar Dynamics 365 CE en els mòduls de Vendes, Atenció al Client i Màrqueting.
- Configurar i integrar les funcionalitats de màrqueting del CRM Dynamics, donant suport a la gestió de campanyes, comunicacions i processos comercials.
- Participar en la integració del Dynamics amb SharePoint per a la gestió documental associada als processos i expedients corporatius.
- Impartir formació a usuaris finals sobre l'ús de l'eina i proporcionar suport funcional continuat.
- Analitzar i resoldre incidències funcionals per garantir la correcta operativa del sistema.

Requisits del perfil:

- Experiència mínima de 5 anys en projectes de configuració, parametrització i desenvolupament de l'eina CRM Microsoft Dynamics, així com les seves integracions amb altres plataformes.
- Bon coneixement de metodologies de gestió de projectes, especialment Agile i Waterfall.
- Coneixements tècnics i funcionals en els mòduls de Màrqueting de Dynamics 365 CE.
- Coneixements en la integració i gestió documental amb SharePoint en entorns corporatius.
- Formació acadèmica: Enginyeria Informàtica o titulacions similars, o Cicle Superior en Programació.
- Certificacions oficials en la plataforma Dynamics 365 CE.

Competències valorades:

- Capacitat analítica i orientació a resultats.
- Habilitats de comunicació i formació a usuaris.
- Coneixement profund de processos de negoci i entorns CRM Dynamics.
- Visió transversal dels processos comercials, de màrqueting i de gestió documental.

Perfil de desenvolupador/a Dynamics 365 CE

Funcions principals:

- Desenvolupar d'acord amb els estàndards d'arquitectura, seguretat i qualitat establerts per Microsoft per a Dynamics 365 (.NET, C# i JavaScript).

- Realitzar proves de les solucions proposades per garantir el compliment dels requeriments.
- Participar en processos de migració de dades.
- Proporcionar suport tècnic i resolució d'incidències.

Requisits del perfil:

- Experiència mínima de 5 anys en projectes de configuració, parametrització i desenvolupament de l'eina CRM Microsoft Dynamics 365 CE, Power Platform i eines d'integració d'Azure (API Manager, Azure Functions, etc.), així com les seves integracions amb altres plataformes.
- Experiència en l'ús de Subversion per a la gestió de codi.
- Bon coneixement de metodologies de gestió de projectes, especialment Agile i Waterfall.
- Formació acadèmica: Enginyeria Informàtica o titulacions similars, o Cicle Superior en Programació.
- Certificacions oficials en la plataforma Dynamics 365 CE.

Competències valorades:

- Capacitat analítica i orientació a resultats.
- Coneixement profund d'entorns de desenvolupament i integració.
- Habilitats per treballar en equip i adaptar-se a entorns tecnològics canviants.

PERFIL PELS EVOLUTIUS I PROJECTES

A més dels perfils del manteniment en cas que el servei així ho requereixi es podran sol·licitar els següents perfils:

Perfil de consultor/a funcional Dynamics 365 CE

Funcions principals:

- Analitzar els requisits tècnics i l'arquitectura de la plataforma del client.
- Elaborar el disseny tècnic i el pla de proves, assegurant la qualitat i coherència amb els requeriments.
- Valorar i definir tècnicament les solucions proposades per donar resposta a les necessitats del projecte.
- Dissenyar i desenvolupar d'acord amb els estàndards d'arquitectura, seguretat i qualitat establerts per Microsoft per a Dynamics 365 CE (Vendes, Atenció al Client i Màrqueting).
- Impartir formació a usuaris finals sobre l'ús de l'eina i proporcionar suport tècnic continuat.
- Analitzar i resoldre incidències tècniques per garantir la correcta operativa del sistema.

Requisits del perfil:

- Experiència mínima de 5 anys en projectes d'implantació de Dynamics 365 CE, Power Platform i eines d'integració d'Azure (API Manager, Azure Functions, etc.).
- Experiència en l'ús de Subversion per a la gestió de codi.
- Bon coneixement de metodologies de gestió de projectes, especialment Agile i Waterfall.
- Formació acadèmica: Enginyeria Informàtica o titulacions similars, o Cicle Superior en Programació.
- Certificacions oficials en la plataforma Dynamics 365 CE.

Competències valorades:

- Capacitat analítica i orientació a resultats.
- Habilitats de comunicació i formació a usuaris.
- Coneixement profund d'arquitectures tècniques i entorns CRM Dynamics.

Es requereix que algun d'aquest perfils disposi, a més, de coneixements en les funcionalitats de màrqueting del CRM Dynamics, Power BI, per fer reporting a CRM, així com en la integració i gestió documental mitjançant SharePoint, amb l'objectiu de garantir una correcta explotació de la informació, la coordinació amb els processos comercials i una adequada gestió documental dins de l'ecosistema corporatiu.

Adicionalment, el contracte haurà de disposar, quan el servei així ho requereixi, d'un recurs amb coneixements específics en solucions de Contact Center basades en Microsoft Dynamics 365, especialment en els mòduls de Customer Service i Omnichannel.

Aquest recurs donarà suport tècnic i funcional en la configuració, evolució i manteniment de canals d'atenció multicanal (telèfon, correu electrònic, xat, etc.), gestió de cues, casos, fluxos d'atenció i processos operatius associats a l'atenció al client, així com en la integració d'aquests canals amb el CRM Dynamics corporatiu.

4.2. Lot 2 – Servei de desenvolupament i implementació d'informes i reports de Business Intelligence – Equip

Perfil de desenvolupador/a Qlikview/QlikSense.

Funcions principals:

- Desenvolupament i manteniment de reporting
 - Disseny, construcció i actualització d'informes executius, operatius i quadres de comandament estratègics, incloent la definició de KPIs, mètriques, filtres i visualitzacions.
 - Elaboració de reporting consolidat per a Direcció, amb especial atenció a la coherència, claredat i aplicabilitat de la informació.
- Modelatge i tractament de la dada

- Disseny i desenvolupament de models de dades, estructures analítiques i processos de transformació (ETL/ELT).
 - Integració d'informació procedent dels diferents sistemes corporatius (ERP, CRM Dynamics, sistemes financers, operatius i altres).
 - Validació, depuració i assegurament de la qualitat, integritat i traçabilitat de la dada.
- Implementació de solucions de Business Intelligence
 - Construcció de dashboards interactius mitjançant eines com Power BI, Tableau, Qlik Sense o equivalents.
 - Implementació de processos automatitzats d'actualització i publicació.
 - Documentació tècnica dels desenvolupaments realitzats, d'acord amb els estàndards interns.
- Assistència tècnica i anàlisi
 - Realització d'anàlisis ad hoc sol·licitats per la Direcció o unitats funcionals.
 - Suport tècnic als usuaris interns en matèria d'interpretació d'indicadors i ús d'eines de BI.
 - Proposta de millores en els processos d'explotació i en l'eficiència del reporting.

Requisits del perfil:

- Competències en eines BI
 - Experiència acreditada (mínim 4 anys) en l'ús avançat d'eines de Business Intelligence, incloent-hi en funcions directament relacionades amb:
 - Qlik Sense/Qlikview/QlikSense.
 - Desenvolupament d'informes i quadres de comandament.
 - Explotació, modelatge i anàlisi de dades.
 - Ús d'eines de Business Intelligence per a reporting executiu.
 - L'experiència s'haurà d'acreditar segons allò establert en els criteris de solvència del present plec.
- Competències en modelatge i integració
 - Domini de SQL avançat per a l'extracció, anàlisi i transformació de dades.
 - Coneixements en disseny de models dimensionals, data warehouses i data marts.
- Altres coneixements valorables
 - Es valorarà la formació específica o certificacions oficials en eines de Business Intelligence (per exemple Microsoft PL 300, Qlik Certification).
 - Excel avançat.
 - Coneixements en metodologies i normes de govern del dada, qualitat i traçabilitat.
 - Familiaritat amb processos de reporting financer, operatiu i estratègic en l'entorn bancari.

Competències valorades:

- Capacitat per analitzar i sintetitzar grans volums d'informació.
- Capacitat de redacció clara d'informes tècnics i funcionals.
- Capacitat per treballar de manera coordinada amb equips multidisciplinaris.
- Rigor metodològic i atenció al detall.
- Adaptabilitat als canvis en prioritats i terminis.

5. Condicions d'execució dels treballs i possibles penalitats

5.1. Acord de nivell del servei

Durant el període d'execució del servei i posterior període de garantia, si escau, l'adjudicatari haurà de donar resposta i resoldre cadascuna de les tasques assignades dins dels temps de resposta determinats per l'ICF.

El servei ha de tenir disponible una sèrie d'indicadors de servei que estiguin perfectament definits i mesurats, a partir dels quals poder adoptar una sèrie d'Acords de Nivell de Servei (ANS d'ara endavant) que governaran el servei.

Aquests ANS en cas de no assolir-se podran derivar en la imposició de penalitats que podran ser aplicades a la corresponent fita de facturació.

Perquè les mètriques siguin vàlides, s'haurà de definir una mostra mínima a l'inici del servei i revisar-se anualment per ambdues parts. Els mesuraments en hores es realitzaran sempre tenint en compte l'horari de servei.

De mutu acord es podran extreure del càlcul dels ANS aquelles tasques que es considerin que o bé per la seva excepcionalitat o bé per l'afectació de tercers.

S'estableix una fase d'estabilització del serveis de 3 mesos, a partir dels quals s'aplicaran els ANS establerts en el present document.

Es realitzarà el seguiment conjunt dels esmentats indicadors i la seva evolució amb periodicitat mensual en el Comitè de Seguiment Operatiu.

5.1.1. Indicadors

La qualitat de servei s'avaluarà mitjançant els següents indicadors, segons activitat:

Manteniment

- Mesurament del compliment del pool de RRHH per garantir la correcta prestació del servei.
- Mesurament dels indicadors de temps de resposta i temps de finalització de les tasques.

Evolutius i projectes

- Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació de l'equip per cadascun dels evolutius i projectes.
- Mesurament del compliment dels terminis de recepció d'evolutius i projectes. Entenent com a recepció el lliurament de disseny, cost i termini.
- Mesurament del temps d'anàlisi i valoració d'evolutius validats i projectes.

Qualitat i eficiència (per manteniment, tota mena d'evolutius i projectes)

- Mesurament del resultat de les revisions de qualitat d'auditories externes.
- Mesurament del compliment dels terminis de lliurament dels informes de control.
- Mesurament del lliurament de l'acta de reunions de seguiment.
- Mesurament del lliurament de informes de ciberseguretat.
- Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació d'un recurs per substituir un altre.
- Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació dels recursos sol·licitats per ICF.
- Mesurament del compliment de la incorporació d'un recurs addicional.
- Creació i actualització de la documentació funcional i tècnica.

5.1.1.1. Manteniment i evolutius i projectes

Manteniment

A) Mesurament del compliment del pool de RRHH per garantir el correcte servei:

#	Nom ANS	Descripció	VALOR	Descriptor VALOR	Criticitat Penalitat	Finestra mesurament	Valor Objectiu	Penalització
1	Pool de Recursos Humans suficient, qualificat i disponible per garantir la correcta prestació del servei.	Mesurament del compliment del pool de RRHH per garantir el correcte servei	1	Dia	Alta	Mensual	100%	10%

B) Mesurament dels indicadors de Temps de Resposta i Temps de Finalització de les tasques:

Durant el període d'execució del servei, l'adjudicatari haurà de donar resposta i resoldre cadascuna de les tasques assignades del manteniment dins dels temps de resposta determinats per l'ICF.

Indicadors:

Per tal de mesurar la qualitat de servei mitjançant indicadors, cal prèviament definir els següents conceptes:

- Tasques del manteniment: aquestes tasques inclouen tots els manteniments correctius, perfectius, adaptatius, suport tècnic, funcional i consultes. Totes les modificacions de programari degudes a un incorrecte funcionament de les aplicacions, les actualitzacions de dades de producció per un incorrecte funcionament de les aplicacions o a petició d'usuaris en circumstàncies excepcionals.
- Temps de Finalització (TF): és el temps màxim en hores que es consumeix des de que s'accepta la tasca fins que es comunica la finalització de la petició.
- Temps de Resposta (TR): és el temps màxim en hores que es consumeix des de que l'equip responsable del servei rep la nova petició/incidència fins que aquest respon amb una estimació i planificació de realització d'aquesta.

A continuació es detallen els TRs i els TFs màxims.

PRIORITAT ASSIGNADA MANTENIMENT	TR	TF
1	3	8
2	3	8
3	3	12
4	8	12
5	8	16
6	8	16
7	8	24
8	8	24
9	8	N/A

El sistema d'assignació de prioritats es detalla en l'**Annex 2** del present document.

Dels tiquets que no compleixin el ANS, el % que representin sobre el total de tiquet result serà el % total de penalització sobre la facturació mensual del servei de manteniment fins un màxim d'un 15%.

Evolutius i Projectes

ANS d'Evolutius i Projectes:

#	Nom ANS	Descripció	VALOR	Descriptor VALOR	Criticitat Penalitat	Finestra mesurament	Valor Objectiu	Penalització
---	---------	------------	-------	---------------------	-------------------------	------------------------	-------------------	--------------

2	Compliment dels terminis d'incorporació de l'equip per cadascun dels evolutius i projectes	Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació de l'equip per cadascun dels evolutius i projectes des de l'acceptació del cost i termini per part de l'ICF.	15	Dies feiners	Alta	Mensual	100%	5%
3	Compliment dels terminis de recepció d'evolutius i projectes.	Mesurament de la desviació, en dies feiners, dels terminis de recepció d'evolutius i projectes.	10 %	Hores acceptades de l'evolutiu o projecte per l'ICF	Alta	Mensual	100%	5%
4	Compliment d'anàlisi i valoració del propi evolutiu	Mesurament del temps d'anàlisi i valoració/ estimació del projecte/evolutiu.	5	Dies Feiners	Alta	Mensual	100%	5%

5.1.1.2. Qualitat

Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació dels recursos sol·licitats per ICF

#	Nom ANS	Descripció	VALOR	Descriptor VALOR	Criticitat Penalitzat	Finestra mesurament	Valor Objectiu	Penalització
5	Resultats de les auditories externes de QA	Mesurament del resultat de les revisions de QA d'auditories externes	0	Incidències crítiques	Alta	Mensual	100%	5%
6	Compliment dels terminis de lliurament dels Informes de control	Mesurament del compliment dels terminis de lliurament dels informes de control	1	Dies hàbils	Baixa	Mensual	90%	5%
7	Lliurament de l'acta de reunions de seguiment	Mesurament del lliurament de l'acta corresponent als comitès setmanals, mensuals i executius	3	Dies hàbils	Baixa	Mensual	90%	5%
8	Lliurament de informes de ciberseguretat	Mesurament del lliurament de informes de la ciberseguretat aplicada al software desenvolupat	3	Dies hàbils	Mitja	Trimestral	90%	5%
9	Compliment dels terminis d'incorporació d'un recurs per substituir un altre	Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació d'un recurs per substituir un altre	15	Dies hàbils	Alta	Mensual	100%	5%

10	Compliment dels terminis d'incorporació dels recursos sol·licitats per ICF	Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació dels recursos sol·licitats per ICF	15	Dies hàbils	Alta	Mensual	100%	5%
11	Temps d'incorporació de recurs addicional al del manteniment	Mesurament del compliment de la incorporació d'un recurs addicional	1 (*)	Mes (*)	Mitja	Mensual	90%	5%
12	Creació i actualització de la documentació funcional i tècnica i	Creació i actualització de la documentació funcional i tècnica per cadascuna de les tasques	10	Dies feiners des de la data de finalització de la tasca	Mitja	Mensual	90%	5%

(*): S'ajustarà l'ANS en funció de la oferta presenta pel licitador adjudicatari.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar mensualment, si escau, un informe d'acord amb les especificacions de l'ICF amb el detall dels indicadors establerts. L'informe ha d'avaluar el percentatge d'acompliment dels indicadors de totes les tasques en el període objecte de l'informe.

5.1.2. Penalitats

El relació als indicadors de manteniment i qualitat

Respecte als ANS de manteniment, cada mes es calcularan de les incidències resoltes pel proveïdor, si compleixen o no els ANS. Dels tiquets que no compleixin el ANS, el % que representin sobre el total de tiquet resolt serà el % total de penalització sobre la facturació mensual del servei de manteniment fins un màxim d'un 15%.

Respecte els ANS de qualitat es mesuraran mensualment i es calcularan en funció del % que apliqui de penalització de cada ANS. Sent un màxim de la penalització de la facturació mensual del mantenim un 15%.

En relació als indicadors d'evolutius i projectes

Cada ANS d'evolutius i projectes té un valor objectiu associat i el seu incompliment podrà ser objecte d'una penalitat.

La penalització s'aplicarà sobre l'import del propi projecte.

En cas d'incompliment, l'adjudicatària analitzarà les causes dels possibles incompliments i identificarà les accions requerides per corregir les anomalies en la prestació del servei.

En cas que el resultat d'un indicador no pugués ser mesurat, aquest es considerarà no valorable. Per a aquest últim supòsit ha d'existir una justificació prou raonada.

Un cop formalitzat el contracte del servei, si tot l'equip no està incorporat en un termini màxim d'un mes, es penalitzarà amb el 50% de l'import de la facturació mensual, fins que estigui format definitivament l'equip.

5.1.3. Pla de qualitat

L'adjudicatària mantindrà un pla de la gestió de qualitat, l'objectiu de la qual serà, no només la qualitat, sinó, la millora del servei.

Com a mínim el pla de qualitat tindrà la responsabilitat de:

- Manteniment de plantilles i guies, tant tècniques com de gestió i metodològiques.
- Manteniment i millora dels fluxos o cicle de vida de les sol·licituds d'evolutius o correctius.
- Planificació de revisions de qualitat del servei o auditories de qualitat que es realitzaran, així com la seva periodicitat.
- Recopilació de propostes de millora de les activitats del servei.
- Recopilació i promoció de propostes de millora en els objectius relatius a incidències i tot allò que tingui relació amb la tramitació de les consultes i peticions.
- Revisió especialment de les incidències reobertes al servei i prendre les mesures correctores oportunes per reduir aquestes.

5.2. Altres consideracions respecte a Indicadors, ANS i Penalitats.

De mutu acord, l'empresa adjudicatària i l'ICF podran establir nous indicadors o ajustar, modificar o substituir els detallats en el present document així com les penalitats si les necessitats o característiques del servei ho justifiquen.

De mutu acord, l'empresa adjudicatària i l'ICF podran establir períodes de revisió de les penalitats superiors als establerts.

Les penalitats podran ser o no d'aplicació en funció de les decisions de l'ICF.

L'incompliment durant 3 mesos seguits en més d'un 10% dels ANS, podria ser motiu de resolució del contracte. Aquesta previsió només aplica als ANS de manteniment.

6. Pla d'arrencada i devolució del servei

El licitador haurà de presentar a l'oferta tant el pla d'arrencada com el pla de devolució del servei. Dins del pla d'arrencada es podrà demanar un mes de presencialitat si l'ICF creu convenient donat que no s'estan adquirint els coneixements necessaris.



La banca pública
de promoció

En un termini màxim d'un mes des de la formalització de la licitació s'ha d'iniciar plenament el servei de manteniment.

A l'inici i al final del servei l'empresa adjudicatària haurà de planificar i executar el pla d'arrencada o devolució del servei.

Caldrà detallar el cost en hores del pla d'arrencada i del pla de devolució del servei.

Caldrà indicar, també, quines d'aquestes hores s'inclouen dins el contracte del servei i quines són a càrrec de l'adjudicatari.

La realització i execució del pla d'arrencada i el pla de devolució del servei són condicions d'execució de caràcter obligatori.

Els ANS s'han de complir a partir dels 3 mesos des de la data de signatura del contracte.

ANNEX 1 DECLARACIÓ RESPONSABLE

Barcelona, a de de 202X

El/la senyor/a, major d'edat, amb domicili a i amb DNI, que actua en nom i representació de l'entitat denominada amb NIF i en condició de,

MANIFESTA

I. Que és voluntat de l'empresa participar en la licitació dels serveis de manteniment de les aplicacions CRM Dynamics i Qlikview/QlikSense i de desenvolupament d'evolucius i projectes per l'Institut Català de Finances (en endavant, ICF), expedient de contractació/202...

II. Que, com a condició prèvia a la tramesa per part de l'ICF d'informació més detallada de l'arquitectura de la solució objecte del servei, resulta necessari que es procedeixi a la subscripció d'un compromís de confidencialitat que salvaguardi precisament el caràcter confidencial d'aquesta.

III.- Que la informació facilitada per l'ICF (en la seva totalitat o en part, juntament amb les anàlisi, recopilacions, estudis o altres documents o suports que continguin o reflecteixin d'alguna manera l'esmentada informació) i a la que puguem tenir accés per mitjà dels accessos que ens facilitarà l'ICF (d'ara endavant, la "Informació" o la "Informació Confidencial"), conté dades molt sensibles per a l'ICF i que, per tant, han de ser tractades conforme a una especial diligència i un estricte deure de secret i confidencialitat.

En consideració a la Informació Confidencial que se'ns lliurarà o a la qual se'ns donarà accés, i d'acord amb el comentat en els expositius anteriors, adquirim davant l'ICF els següents ineludibles i estrictes

COMPROMISOS

1. La Informació serà tractada confidencialment i no serà revelada a tercers, ni tampoc a altres entitats pertanyents al mateix grup, consellers, directius, representants, empleats o assessors (d'ara endavant, "els Representants"), de cap forma, ja sigui totalment o parcialment, tret de prèvia autorització escrita per part de l'ICF, i en cap cas no podrà ser utilitzada en assumptes no relacionats amb l'estudi.

2. En el seu cas, quan així sigui procedent, i una vegada obtinguda l'autorització prèvia i expressa per part de l'ICF, ens comprometem a transmetre la Informació Confidencial només a aquells dels nostres Representants que necessitin conèixer aquesta Informació, els quals seran informats de la naturalesa confidencial d'aquesta. Ens fem



La banca pública
de promoció

plenament responsables de qualsevol possible ruptura d'aquest compromís per part dels nostres Representants i de les conseqüències que d'aquest se'n poguessin derivar.

3. Ens comprometem a restringir al mínim raonable el nombre de persones autoritzades a accedir a la Informació. La Informació Confidencial, i totes les còpies d'aquesta, amb independència del suport en què es documenti, incloent qualsevol document relacionat amb l'esmentada Informació que sigui preparat pels Representants, serà confidencial i estarà subjecta als termes d'aquest document i serà destruïda si així ho sol·licités expressament l'ICF.

4. En el cas que la nostra empresa, o qualsevol dels seus Representants a qui els fos transmesa la Informació Confidencial relativa a aquest document de compromís, fossin legalment requerits a revelar tota o part de l'esmentada Informació, l'ICF serà notificat d'aquesta circumstància, tret que el requeriment legal, judicial, administratiu o regulatori impedeixi l'esmentada notificació. En qualsevol cas, només es facilitarà aquella part de la Informació que ens sigui requerida legalment.

5. Ens comprometem, especialment, a respectar la normativa vigent de protecció de dades de caràcter personal d'acord amb la seva normativa reguladora.

6. Les obligacions de confidencialitat establertes en el present compromís tindran una durada indefinida, mantenint-se en vigor sense cap data de venciment, tenint per tant el caràcter de permanent.

Així mateix, i en el marc de l'anteriorment exposat,

DECLARA RESPONSABLEMENT

- 1) La violació d'aquest compromís de confidencialitat per qualsevol causa determinarà la nostra obligació d'indemnitzar l'ICF pels danys i perjudicis directes i indirectes que poguessin causar-se. Malgrat l'anterior, l'obligació d'indemnitzar només serà aplicable quan l'incompliment de les seves obligacions hagi estat establert per sentència ferma, o per reconeixement exprés nostre.
- 2) Per a la resolució de totes les qüestions litigioses que poguessin derivar-se de la interpretació, compliment o execució del present compromís, renunciem expressament a qualsevol fur que pogués correspondre'ns i ens sotmetem als Jutjats i Tribunals de la ciutat de Barcelona.

(nom i cognoms del signant)

ANNEX 2. DETERMINACIÓ DE LA PRIORITAT EN LES TASQUES ASSIGNADES ALS SERVEIS RESPONSABILITAT DE TI

INTRODUCCIÓ

Aquest document detalla els conceptes i regles per determinar la prioritat de les tasques que se sol·liciten als serveis que són responsabilitat de l'Àrea de Tecnologies de la Informació (Àrea TI d'ara endavant)

CONCEPTE D'URGÈNCIA, IMPORTÀNCIA I PRIORITAT

Urgent: S'entén per urgent allò que és estrictament necessari que es faci ràpid. Si no es fa ràpid:

- pot ser pitjor a mesura que passi el temps perquè s'acumulen els defectes
- mala imatge, perquè ja fa temps que està pendent

NIVELL D'URGÈNCIA	DESCRIPCIÓ
A – Alt	• L'impacte causat per la criticitat de la petició o consulta està ja succeint, o bé existeix una data límit molt propera (igual o inferior a 2 dies laborables) a partir de la qual es produirà aquest impacte. Aquest pot ser el cas de la proximitat de la data d'execució de certs processos que es poden veure afectats, o bé determinats condicionants de tipus regulador o legislatiu.
M – Mig	• S'inclouen en aquest grup aquelles funcions que poden estar "no disponibles" més d'un dia sense endarrerir excessivament la feina diària, o bé quan l'impacte de la petició tindrà lloc al cap d'un temps superior a 2 dies laborables i inferior o igual a 20.
B - Baix	• S'inclouen en aquest grup aquelles funcions que no tenen un condicionant de data concret o aquest és llunyà en el temps (superior a 20 dies).

Important: S'entén per important allò que té valor o interès o que és convenient per algú o alguna cosa. És evident que s'ha de treballar en les tasques més importants.

NIVELL D'IMPORTÀNCIA	DESCRIPCIÓ
A – Alt	• L'error causa una interferència significativa en les tasques diàries dels usuaris, pot provocar pèrdues de dades o una inconsistència important o bé la no disponibilitat de funcionalitats crítiques per a l'activitat de l'ICF. • La majoria de funcionalitats d'un servei no poden ser utilitzades o el volum d'afectats és molt alt.

	- S'esdevé un perjudici econòmic significatiu com a conseqüència de l'existència del problema (tasques manuals significatives, pèrdues monetàries,...). - Es deixa de fer negoci per la falta de mecanització o de servei.
M – Mig	No causen un impacte alt sobre el negoci, tot i que el servei només pot operar parcialment amb limitacions. Pot crear una sobrecàrrega de feina addicional limitada als usuaris afectats com a contingència al problema.
B - Baix	No tenen impacte sobre el negoci, o aquest no és apreciable. El servei funciona normalment amb totes les seves funcionalitats, no obstant amb alguna deficiència estètica o prescindible que no afecta al funcionament.

Totes les tasques que s'encarreguen tenen un nivell d'urgència i un nivell d'importància. Les possibles combinacions són:

IMPORTÀNCIA	URGÈNCIA	PRIORITAT ASSIGNADA
A	A	1
A	M	4
A	B	7
M	A	2
M	M	5
M	B	8
B	A	3
B	M	6
B	B	9

Vist per prioritat:

PRIORITAT ASSIGNADA	URGÈNCIA	IMPORTÀNCIA
1	A	A
2	A	M
3	A	B
4	M	A
5	M	M
6	M	B
7	B	A
8	B	M
9	B	B

Criteri: La urgència és primer i després la importància.