

Plec de prescripcions tècniques

**DISSENY, IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA INTRANET CORPORATIVA  
AMB TECNOLOGIA SHAREPOINT, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ  
PÚBLICA SOSTENIBLE**

Procediment obert, amb varis criteris d'adjudicació

**Índex:**

1. Antecedents i justificació de la solució escollida.....	1
2. Objecte.....	2
3. Requeriments tècnics.....	2
4. Serveis inclosos en la prestació .....	5
5. Equip de treball .....	5
6. Pressupost de licitació .....	7
7. Durada del contracte .....	7
8. Proposta de millores .....	7

## **1. Antecedents i justificació de la solució escollida**

BIMSA es troba immersa en un profund procés d'actualització empresarial regit per l'Agenda Estratègica 23-32. El pla de transformació cultural és un dels principals àmbits de treball previstos en aquesta nova estratègia de l'empresa municipal. L'objectiu és crear un entorn laboral obert, innovador i participatiu, que aposti pel talent, incentivi la creativitat i fomenti la comunicació interna. És per això que BIMSA vol dotar-se d'una eina digital que faciliti que les persones treballadores i quan s'escaigui, les seves assistències tècniques, tinguin al seu abast nous continguts informatius sobre l'activitat general de la companyia, entre molts altres recursos i materials comunicatius que han de repercutir positivament sobre el seu exercici professional.

El pla de transformació cultural de BIMSA posa les bases per avançar cap a l'assoliment de l'anomenat treballador/a digital. En aquest sentit, l'empresa ha implementat recentment Microsoft 365 com a principal entorn digital de treball, un software que facilita la comunicació i la col·laboració en línia mitjançant diferents aplicatius i solucions informàtiques. D'aquí que s'hagi estimat oportú que la nova Intranet corporativa estigui construïda a partir de SharePoint. Això ha de permetre que els treballadors i treballadores tinguin aquest nou portal integrat en el seu escriptori habitual de treball, la qual cosa permetrà una experiència d'usuari més integrada, accessible, usable i intuïtiva i, a la vegada, un millor aprofitament de recursos.

## **2. Objecte**

L'objecte del present plec és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que corresponen al contracte de disseny, implantació i manteniment d'una Intranet corporativa per a Barcelona d'Infraestructures Municipals, SA, (BIMSA), realitzada amb tecnologia SharePoint de Microsoft.

## **3. Requeriments tècnics**

En base als antecedents anteriorment descrits, la solució dissenyada per l'empresa adjudicatària haurà de donar resposta, com a mínim, als requeriments següents:

### **3.1. Requeriments generals de la Intranet**

- Multicanal: la Intranet haurà de ser accessible des d'un navegador web i també des de Microsoft Teams, tant en la versió web com en l'aplicació mòbil i d'escriptori. El fet de ser accessible des d'un navegador web ha de permetre que, a banda de la plantilla de BIMSA, la capa informativa del portal sigui accessible per a les assistències tècniques que presten els seus serveis a l'empresa, sempre tenint en compte els màxims estàndards de protecció i seguretat.
- Responsive: ha d'adaptar-se als diferents dispositius amb què poden arribar a comptar els usuaris de BIMSA (tablet, mòbil, ordinador de sobretaula o portàtil).

- UX: ha d'incorporar els estàndards vigents a nivell d'usabilitat d'eines de similars característiques.
- Segmentable: l'eina ha de ser capaç de segmentar el contingut per audiències o grups de persones usuàries del directori de BIMSA.
- Mesurable i de fàcil gestió: ha de comptar amb un quadre de comandament perquè l'equip de gestió pugui controlar les principals mètriques de seguiment de l'activitat del portal. A la vegada, ha de ser una eina de fàcil gestió per part de l'equip encarregat de l'administració, actualització i publicació de continguts.
- Participació: ha de permetre l'opció de què les persones usuàries puguin publicar m'agrades i comentaris, en aquells casos en què l'equip de gestió ho consideri oportú.
- Evolutius compatibles amb actualitzacions de Microsoft: el disseny que porti l'adjudicatari –ja sigui fet en base a predissenys customitzables o creacions ad hoc– ha de ser compatible, en tots els casos, amb futures actualitzacions que realitzin Microsoft (estàndard de desenvolupament Sharepoint Framework).
- Imatge corporativa: el disseny ha de respondre a les directrius establertes amb el manual d'identificació visual de BIMSA i les orientacions que doni la Direcció de Comunicació de la societat.

### 3.2. Seccions i funcionalitats previstes

Per tal de donar resposta a les necessitats detectades, la nova Intranet de BIMSA haurà de comptar, com a mínim, amb les següents seccions i funcionalitats:

1. Home: pàgina principal d'accés a la Intranet, amb un *look&feel* atractiu, coherent amb la identitat gràfica corporativa de BIMSA. Haurà de comptar amb una estructura modulable per part dels administradors de l'eina per adequar-la a les necessitats de cada moment. En aquest sentit, el disseny de la pàgina principal ha de permetre la publicació d'elements destacats i/o temporals en funció de les necessitats de comunicació de cada període (banners de campanyes, agrupació de notícies sobre una temàtica determinada, etc).

A més, ha de ser accessible des del menú principal de Teams en totes les seves versions (app mòbil, versió escriptori...), així com a través d'una URL d'accés segur i restringit per a aquells usuaris que no disposin de l'entorn corporatiu d'Office 365.

En termes generals, la home ha de ser la porta d'entrada als diferents recursos i seccions que tot seguit es descriuen, amb un plantejament que permeti que el nou portal sigui un agregador de solucions a l'abast de les persones treballadores.

2. Carrusel de notícies: element destacat de notícies importants. Ha d'oferir diferents opcions de programació (publicació anticipada, publicació d'acord a un calendari preestablert, etc.).
3. Accés ràpid a aplicacions: secció amb enllaços interns o externs des de la Home a diferents eines de treball i materials corporatius. Llistat d'exemples, no limitatiu:

- Accés directe a SAP o ERP equivalent.
  - Accés directe al portal de tràmits de les persones treballadores (permisos, peticions de vacances, etc).
  - Accés a recull diari de premsa
  - Accés a repositori de materials de comunicació (carpeta que contingui plantilles corporatives, logotips, galeria d'imatges, galeria de vídeos corporatius...).
4. Recull diari de premsa: secció on l'equip de Comunicació de BIMSA podrà publicar diàriament un arxiu PDF amb el resum de notícies destacades. La secció haurà d'organitzar-se per criteri de temporalitat del recull (any, mes, dia), de manera que permeti la consulta d'un històric de reculls.
5. Repositori de continguts corporatius: secció on els treballadors i treballadores podran trobar un sistema ordenat de carpetes amb diferents recursos i materials (documentació corporativa, polítiques d'empresa, plantilles de documents, logotips, galeries de fotografies, etc). El disseny fet per l'adjudicatari ha de permetre que l'equip gestor de la Intranet pugui crear seccions fàcilment. A la vegada, ha de permetre la possibilitat d'afegir permisos d'administració d'aquests continguts a diferents grups d'usuaris (àrea de Comunicació, àrea de Recursos Humans, àrea d'Administració, etc.).
6. Publicació de notícies: el portal ha de permetre la publicació de notícies com a principal recurs d'informació adreçat als treballadors. Per facilitar-ne la gestió, la Intranet ha de comptar amb una plantilla de notícia on s'identifiqui clarament els diferents elements completables que componen la notícia (títol, subtítol, cos de text, galeria de fotografies i altres recursos multimèdia, etc.).

Les notícies destacades o les més actuals han de poder-se mostrar a la home. També ha d'existir un repositori paginat que aglutini l'històric de notícies publicades. A nivell individual, les notícies han de poder ser categoritzades mitjançant un sistema d'etiquetes que en faciliti la cerca o bé l'organització en un mateix menú a la home

Sempre que es pugui, les notícies hauran de disposar d'una URL que pugui ser enllaçable i llegible en cas que es vulgui incloure en altres canals de comunicació interna, com ara butlletins electrònics o resums de notícies fora de l'entorn Sharepoint / Microsoft 365.

7. Agenda d'esdeveniments: component que permeti publicar, en base a una plantilla predefinida, els diferents actes interns que organitza l'empresa per als treballadors i treballadores o aquells que la direcció de l'empresa, tot i no ser-ne organitzadora, consideri d'interès.

L'aplicatiu ha de permetre una visualització ràpida a la home dels actes previstos. Cada acte ha de disposar d'una pàgina d'esdeveniment amb la informació detallada del mateix (títol, dia, hora, ubicació, imatge destacada, text descriptiu, presencial/remot).

A més, la funcionalitat ha de permetre que cada usuari es pugui afegir l'esdeveniment en qüestió al seu calendari d'Outlook mitjançant un arxiu .ics. A més, quan sigui necessari, ha d'estar preparat per contenir un link de Microsoft Forms per formalitzar-ne la inscripció. L'agenda ha de permetre que un esdeveniment pugui etiquetar-se com a vigent o passat, per tal de disposar d'un històric.

Com en el cas de les notícies, sempre que es pugui, els esdeveniments hauran de disposar d'una URL que pugui ser enllaçable i llegible en cas que es vulgui incloure en altres canals de comunicació interna, com ara butlletins electrònics o resums de notícies fora de l'entorn Sharepoint / Microsoft 365.

8. Avisos: continguts informatius breus i de ràpida visualització en un lloc destacat de la home i a la secció corresponent.
9. Bústia de suggeriments: canal de feedback que permeti que els treballadors i treballadores puguin contactar amb l'equip d'administració del portal.
10. Directori de persones treballadores: funcionalitat que permeti una ràpida visualització de les persones que conformen la plantilla de BIMSA en format targeta (fotografia, departament al qual pertanyen, telèfons de contactes, adreça de correu, etc.). El directori ha de permetre fer cerques, filtrar per departament o qualsevol altra categoria preestablerta al directori actiu de l'empresa, iniciar un xat de Teams o enviar un correu electrònic a la persona usuària consultada.
11. Cercador
12. Centre d'ajuda: menú visible on la persona usuària pugui localitzar fàcilment manuals, preguntes freqüents sobre el funcionament del portal, etc.

A banda d'aquestes funcionalitats adreçades a l'usuari final, l'equip de BIMSA encarregat de la gestió de continguts ha de comptar amb les eines següents:

- Plantilla de notícia
- Plantilla d'esdeveniment
- Sistema de notifikacions: Funcionalitat que permeti la publicació de notifikacions "push" a través del xat de Teams a tota la plantilla de treballadors i treballadores. El missatge s'ha de concretar en una notifikació emergent sobre la pantalla dels treballadors i treballadores i una targeta al xat de Teams, amb una descripció del fet notifiable, una imatge i un link a la notícia en qüestió.

- Quadre de comandament en Power BI: una eina de gestió que permeti conèixer els principals KPI d'ús i funcionament de la Intranet (nombre de visites per unitat de temps, nombre de notícies, llistat de continguts més consultats, etc.).

#### **4. Serveis inclosos en la prestació**

L'objecte de la present licitació és contractar el disseny i implantació d'una Intranet corporativa, dissenyada amb tecnologia SharePoint de Microsoft, com a principal eina de comunicació interna de BIMSA i el posterior servei de manteniment correctiu (fix) i evolutiu (bossa d'hores).

##### **4.1 Serveis de disseny i implantació**

En aquesta primera etapa del projecte, l'empresa adjudicatària haurà d'acompanyar la Direcció de Comunicació de BIMSA en la identificació inicial de necessitats i en la posterior definició de les àrees, seccions i funcionalitats a desenvolupar per donar forma al portal.

També caldrà fer una sessió de treball per a la definició d'audiències, rols i permisos associats a cadascuna de les àrees del portal.

A banda, l'adjudicatari haurà de conèixer la infraestructura tecnològica de BIMSA i detallar l'arquitectura de la solució, així com coordinar-se amb els responsables tecnològics sobre el desplegament del portal i la resta de requeriments tecnològics a satisfer per al correcte desenvolupament de la Intranet.

Un cop completades aquestes tasques i sessions de treball, l'adjudicatari desenvoluparà una maqueta navegable amb l'estil visual corporatiu de BIMSA prèvia a la implantació del nou portal. Aquesta maqueta ha d'ajudar a fer una darrera anàlisi funcional, del disseny i la usabilitat (UX experience) de la solució, prèvia a la seva posada en marxa.

Posteriorment, l'adjudicatari procedirà a la implantació i desplegament del portal de comunicació en la infraestructura de Microsoft 365 de BIMSA, primer en entorn de preproducció, per realitzar les proves i tests necessaris, i, posteriorment, en entorn real.

Coincidint amb la publicació del portal, l'adjudicatari organitzarà una sessió de formació als administradors i publicadors de contingut del portal, i lliurarà un manual d'ús, un manual d'administració i publicació i un document tècnic per als responsables TIC de la companyia. L'adjudicatari oferirà una garantia mínima de 60 dies des de la data de posada en funcionament.

##### **4.2 Servei de manteniment correctiu (fix)**

Un cop publicat el portal, l'empresa adjudicatària també serà responsable d'oferir el servei anual de suport per donar resposta a les incidències que puguin sorgir després del període

de garantia i fer les actualitzacions de software necessàries per mantenir la solució al dia de l'evolució que pugui fer l'entorn Office 365.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de garantir una ràpida gestió que es concretarà en els següents serveis i canals d'atenció, per als quals s'ha previst, en alguns casos, un temps màxim de resposta:

- Suport/ Atenció telefònica d'incidències en horaris d'oficina
- Reclamacions urgents. Aquelles que suposin una inactivitat o aturada del funcionament del sistema en el seu conjunt o en algun dels seus sistemes bàsics. El temps de resposta davant d'aquest tipus d'incidència no ha de ser superior a 24h, incloent-hi en aquest període comunicació, diagnosi i resolució de la incidència.
- Reclamacions per anomalies o errors. Disfuncions que modifiquen o provoquin informació errònia o resultats erronis. Per aquests casos s'estableix un temps de resposta no superior a 24h.
- Consultes o anomalies menors. Consultes de característiques diverses que no afectin al correcte funcionament dels sistemes. En aquest cas s'estableix un termini de resposta no superior a 3 dies.

Aquest servei de manteniment es concretarà en el pagament d'una quota mensual fixa. L'adjudicatari haurà d'enviar un informe mensual de les tasques realitzades i el nombre d'hores utilitzades per a la seva consecució.

#### **4.3 Servei de manteniment evolutiu i millores (bossa d'hores)**

El servei de manteniment fix es complementarà amb una bossa d'hores per portar a terme evolutius i millores. Aquest servei addicional tindrà com a objectiu donar resposta a noves necessitats no previstes a l'inici del projecte.

El servei es formalitzarà mitjançant una petició a partir de la qual l'adjudicatari haurà de fer una previsió d'hores de treball. El preu hora a facturar estarà regit pel contracte subscrit entre les dues parts.

### **5. Equip de treball**

El licitador detallarà el perfil de l'equip tècnic responsable de realitzar les tasques objecte d'aquest contracte, el qual estarà constituït, com a mínim, pels següents professionals:

- Un/a cap de projecte, amb almenys deu anys d'experiència.
- Un/a programador/a sènior amb, com a mínim, set anys d'experiència en tasques de programació relacionades amb l'objecte del contracte.
- Creatiu/va, dissenyador/a sènior o equivalent amb, com a mínim, set anys d'experiència en projectes de similars característiques.

L'empresa adjudicatària haurà de designar un interlocutor estable amb qui es tractaran tots els temes operatius. Aquesta persona pot estar o no inclosa dins de les dues posicions esmentades anteriorment.

## 6. Pressupost base de licitació

Concepte	Pressupost base de licitació (IVA exclòs)	IVA (21%)	Pressupost base de licitació (IVA inclòs)
Disseny i implantació	52.560,00 €	11.037,60€	63.597,60 €
Servei de manteniment fix	4.140,00 €	869,40 €	5.009,40 €
Servei de manteniment variable. (Bosses 50 hores)	3.390,00 €	711,90 €	4.101,90 €
<b>Total</b>	<b>60.090,00 €</b>	<b>12.618,90 €</b>	<b>72.708,90 €</b>

Del servei de manteniment variable es facturarà la quantitat d'hores efectivament prestades i no tenen que exhaurir-se íntegrament.

## 7. Durada del contracte

Pel que fa a les fases de disseny i implantació, s'estima una durada màxima de quatre (4) mesos. Un cop realitzada aquesta fase, començarà el període de dotze (12) mesos del servei de manteniment fix i variable, si s'escau.

En exercicis posteriors, els serveis de manteniment fix i variable es podran prorrogar anualment, fins a un màxim de tres (3) anys (1+1+1).

Així doncs, la durada total del contracte, incloses les seves pròrrogues, serà de poc més de quatre (4) anys.

## 8. Proposta de millores

L'adjudicatari podrà formular aquelles millores tècniques que tinguin relació amb l'objecte del contracte i que no suposin cap cost addicional per a BIMSA.