

SERVEI DE SUPORT I EVOLUCIÓ DE LES SOLUCIONS EN ENTORNS MICROSOFT 365 DE TMB

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

Juliol 2022

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ I OBJECTIU	3
2. DESCRIPCIÓ GENERAL	4
2.1. MANTENIMENT CORRECTIU	4
2.2. MANTENIMENT EVOLUTIU	4
2.3. ADMINISTRACIÓ SHAREPOINT	4
2.4. SERVEI DE SUPORT. NIVELL 1	4
2.5. DESENVOLUPAMENT DE NOUS PROJECTES FUNCIONALS I TÈCNICS	4
2.6. PLANIFICACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI	4
2.7. SERVEI DE DOCUMENTACIÓ	5
3. ABAST DE LA CONTRACTACIÓ	6
3.1. SERVEIS A INCLOURE	6
3.1.1. Manteniment Correctiu	6
3.1.2. Manteniment Evolutiu	6
3.1.3. Administració	6
3.1.4. Servei de suport de nivell 1	7
3.1.5. Desenvolupament de Nous Projectes Funcionals i Tècnics	7
3.1.6. Planificació, Seguiment i Control del Servei	8
3.1.7. Servei de Documentació	8
3.2. ENTORNS I SOLUCIONS DINS DE L'ABAST	9
4. PERFILS NECESSARIS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	10
4.1. Analista	10
4.2. Arquitecte	10
4.3. Administrador	11
4.4. Tècnic de Service Desk	11
4.5. UX/UI	11
4.6. Developer Senior	11
4.7. Developer	11
4.8. QA	12
4.9. Scrum Master / PM	12
5. SERVEI	13
5.1. RESPONSABILITAT DE L'OFERTANT	13

5.2. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	13
5.3. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	13
5.4. INFRAESTRUCTURA I ENTORN TECNOLÒGIC.....	13
5.5. SEGUIMENT DEL SERVEI	13
5.6. IDIOMA	13
5.7. GARANTIA.....	13
5.8. SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT	14
5.8.1. Confidencialitat i publicitat del servei	14
5.8.2. Propietat intel·lectual	14
5.8.3. Seguretat i protecció de dades	15

1. INTRODUCCIÓ I OBJECTIU

Aquest document recull les necessitats que TMB requereix per a la realització dels serveis informàtics de consultoria funcional i tècnica de l'entorn Microsoft 365. Aquest servei permetrà realitzar el Manteniment Correctiu, Evolutiu i així com Desenvolupament de Projectes amb les solucions informàtiques de l'entorn Microsoft 365, a més de les tasques de planificació, seguiment i control dels desenvolupaments, la generació de la documentació i les activitats de control de la qualitat.

D'ara en endavant quan ens referim a **Microsoft 365** ens referirem a les següents plataformes o productes:

- Office 365
- SharePoint
- Power Platform
- Azure

Aquesta llista pot variar en funció de l'evolució dels productes que faci Microsoft.

Actualment hi ha entorns on premise de Sharepoint (2010 i 2016), està previst realitzar la seva migració pròximament, per tant aquest servei ha d'incloure suport en la part on premise fins a la finalització de la migració.

2. DESCRIPCIÓ GENERAL

A continuació es desenvolupen amb més detall les necessitats del servei.

2.1. MANTENIMENT CORRECTIU

S'inclou dins del **Manteniment Correctiu** la correcció de qualsevol error de funcionament en les solucions existents a **Microsoft 365**, tant si es deriva de la configuració, de la parametrització o del desenvolupament a mesura.

Es defineix com un error o defecte funcional i/o tècnic a una diferència entre les especificacions del sistema i el seu funcionament, incloent qualsevol anomalia a causa de requeriments implícits d'usabilitat, rendiment i eficiència, i quan aquesta diferència es produeix a causa d'errors en la configuració del sistema o del desenvolupament de programes.

Queda inclòs, dins del Manteniment Correctiu, la resolució de les dades incorrectes a causa d'una incidència.

2.2. MANTENIMENT EVOLUTIU

Correspon als serveis dedicats al **Manteniment Evolutiu**, la millora i increment de funcionalitat de les aplicacions i desenvolupaments existents a **Microsoft 365**. Comprèn totes les tasques necessàries fins a la posada en producció.

2.3. ADMINISTRACIÓ SHAREPOINT

Correspon als serveis dedicats al **Administració SharePoint (online, 2010 i 2016)**, l'administració del tenant online i de servidor on premise (2016 i 2010).

2.4. SERVEI DE SUPORT. NIVELL 1

Correspon als serveis dedicats al **Servei de suport Nivell 1**, la recepció, per qualsevol dels canals disponibles, de totes les sol·licituts notificades pels usuaris del servei, realitzant l'apertura de la petició, resolent-la en cas que procedeixi o escalant-la a altres nivells de servei si fos necessari. S'ocuparà del seguiment de les peticions rebudes i de comunicar la seva resolució a l'usuari.

2.5. DESENVOLUPAMENT DE NOUS PROJECTES FUNCIONALS I TÈCNICS

S'entenen les fases habituals de desenvolupament de programari sobre plataforma que comprenen des de la presa de requeriments fins a la fase de proves, posada en marxa i assistència post-producció, dins dels nous projectes a nivell funcional i tècnic que donaran resposta a les noves necessitats de negoci que vagin sorgint.

2.6. PLANIFICACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

S'inclouen les activitats de control i seguiment centrades en el monitoratge de l'estat de desenvolupament dels evolutius i la resolució d'incidències. S'inclouen també els serveis de gestió i planificació de la implementació.

Aquestes activitats han de permetre corregir desviacions i detectar problemes fins i tot abans que aquests es presentin. Es realitzen mitjançant la captura permanent d'informació de l'estat del desenvolupament i la comparació de l'estat real amb el planificat, analitzant els indicadors de possibles desviacions actuals o previstes.

2.7. SERVEI DE DOCUMENTACIÓ

El Servei de documentació inclou la documentació dels nous desenvolupaments o evolutius que es realitzin, la documentació de l'aplicació de canvis normatius i de la resolució d'incidències.

Les activitats relacionades amb el servei de documentació s'han de dur a terme progressivament durant la prestació dels serveis del contracte.

3. ABAST DE LA CONTRACTACIÓ

3.1. SERVEIS A INCLOURE

3.1.1. Manteniment Correctiu

S'entén per **Manteniment Correctiu** la resolució d'incidències, les activitats de diagnòstic, resolució i seguiment d'errors tècnics de les solucions a **Microsoft 365**. També s'inclouen les activitats d'implantació de millores que previnguin l'aparició d'errors. Aquest procés inclou totes les accions necessàries per a la resolució i millora de les incidències del sistema notificades per l'usuari:

- Recepció de la incidència
- Diagnòstic de les incidències
- Anàlisi d'impacte i de les modificacions a realitzar
- Desenvolupament de la solució; incloent accions de millora del codi per a prevenir errors o millorar el rendiment
- Proves
- Eventual correcció de les dades
- Actualització de la documentació

3.1.2. Manteniment Evolutiu

S'inclouen totes les activitats necessàries per a la construcció d'una solució que compleixi els requeriments funcionals i tècnics de les millores a implantar.

Les activitats a realitzar són:

- Anàlisi dels requeriments funcionals
- Disseny Funcional
- Disseny Tècnic
- Desenvolupament / Parametrització
- Proves
- Formació
- Posada en marxa
- Suport post productiu
- Suport tècnic orientat a la resolució de problemes

3.1.3. Administració

S'entén per **Administració** la resolució d'incidències, les activitats de diagnòstic, resolució i seguiment d'errors tècnics de **Microsoft 365**, a la infraestructura o la configuració

Les activitats a realitzar són:

- L'administració del tenant (online) i servidors on premise (2016 i 2010)
- Resolució d'incidències de funcionalitat avançada d'infraestructura
- Escalat al Suport de Microsoft si s'escau
- Creació de Regles
- Revisió de fluxos de correu
- Automatització amb Powershell
- Migració d'usuaris o configuracions masives
- Govern O365 i alerta d'actualitzacions de producte
- Peticions avançades d'usuari: canvi de llicenciament, ampliació de bústies,..
- Assessorament als usuaris per a un millor aprofitament de la plataforma
- Revisió i optimització de l'ús de llicències

3.1.4. Servei de suport de nivell 1

S'entén per **servei de suport de nivell 1** la recepció i resolució d'incidències a **Microsoft 365**.

Les activitats a realitzar són:

- Apertura, modificació i informació de tickets
- Descartar problemes de funcionament de l'equip informàtic de l'usuari
- Consultes i dubtes de funcionalitat bàsica de les aplicacions
- Revisió de permisos d'usuaris
- Incidències bàsiques de les aplicacions (resolució en primera trucada o instruccions procedimentades)
- Actualització de la informació i documentació necessària, tant a la eina de ticketing que proporioni TMB com a l'inventari CMDB
- Alerta sobre incidències massives

3.1.5. Desenvolupament de Nous Projectes Funcionals i Tècnics

S'inclouen totes les activitats necessàries per a la construcció d'una solució que compleixi els requeriments funcionals i tècnics de les millores a implantar i per tant l'elaboració dels projectes per a realitzar aquestes solucions.

Les activitats a realitzar són:

- Anàlisi dels requeriments funcionals
- Disseny Funcional
- Disseny Tècnic
- Desenvolupament / Parametrització
- Proves
- Formació

- Posada en marxa
- Suport post productiu
- Suport tècnic orientat a la resolució de problemes

3.1.6. Planificació, Seguiment i Control del Servei

Aquest servei inclou les següents activitats en el cas de Manteniment Correctiu, Normatiu, Evolutiu i Desenvolupament de Nous Projectes:

- S'inclouen les activitats de control i seguiment centrades en el monitoratge dels processos de Manteniment, la resolució de problemes i la comunicació al responsable del servei que en cada cas s'estableixi.

- Aquestes activitats han de permetre corregir desviacions i detectar possibles problemes de forma anticipada.

Per a portar a terme aquestes activitats s'han de realitzar els següents processos:

- Gestió del canvi
- Gestió de l'equip de treball
- Gestió dels recursos i terminis
- Gestió de la relació amb els usuaris

Aquest servei inclou les següents activitats en el cas de manteniment correctiu:

- Interlocució amb els usuaris i els responsables de servei per part de TMB
- Planificació de peticions
- Gestió dels recursos i terminis
- Control i seguiment del servei
- Definició d'estratègies de millora

3.1.7. Servei de Documentació

És obligació de l'adjudicatari documentar segons els formats establerts per TMB totes les fases de desenvolupament i anàlisi en les que intervingui i emmagatzemar la documentació en les eines utilitzades per TMB per la gestió de requisits, proves e incidències. En concret haurà de realitzar documentació de:

- Pla de qualitat / proves
- Disseny Funcional
- Disseny Tècnic
- Document d'arquitectura

- Informe de proves
- Registre d'incidències
- Pla de posada en marxa
- Manuals d'usuari
- Manuals d'operació

Les activitats relacionades amb el servei de documentació s'han de dur a terme progressivament durant la prestació dels serveis del contracte.

3.2. ENTORNS I SOLUCIONS DINS DE L'ABAST

El servei a oferir per l'ofertor haurà de cobrir l'àmbit següent i la seva possible evolució posterior. Tenint avui dia el següent inventari:

Entorns:

- Microsoft 365
- SharePoint on premise (2010 i 2016)
 - Tant els sites d'online com on premise tenen personalitzacions

Sites:

- Online: 300 sites
- 2016: 360 sites
- 2010. 50 sites

Power Platform:

- Power Automate
- Power Apps
- De forma puntual Power BI

Licencias:

- F1: 6000 usuarios
- E1. 1500 usuarios

Solucions més destacades:

- Gestor documental: solució a mida basada en SharePoint online i PowerAutomate que gestiona el flux d'aprobacions i publicació de tots els procediments de TMB.
- Aprovisionaments: solució a mida basada en SharePoint 2016 que gestiona el flux d'aprobacions i publicació de totes les licitacions de TMB.

4. PERFILS NECESSARIS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els licitadors hauran de detallar els recursos que formaran part de l'equip de treball per a la realització dels serveis descrits en aquesta contractació, així com les seves funcions.

Els perfils requerits per a la cobertura del servei hauran de tenir els coneixements i el nivell d'experiència especificats en la matriu de coneixements requerits annexa. El nivell requerit es classifica en nivell Bàsic (B), nivell Mitjà (M) i nivell Expert (E).

Per a considerar que es té el nivell sol·licitat ha d'acreditar-se la quantitat d'hores dedicades durant els 5 últims anys a cadascun dels coneixements que es detallen en la matriu de coneixements requerits annexa.

- Nivell Bàsic (B) 1000h
- Nivell Mitjà (M) 2500h
- Nivell Excel·lent (E) 6000h

TMB es reserva el dret d'examinar la idoneïtat dels membres de l'equip o sol·licitar la documentació necessària per a assegurar el compliment de requisits.

4.1. Analista

Àmbit	Característica	Valor
Experiència	Experiència com Gestió de Serveis en àmbit tecnològic igual o similar.	Mínim 4 anys
Coneixements	• Gestió de serveis i projectes • Gestió del canvi • Gestió d'equips multidisciplinaris • Gestió del risc • ITIL Fundamentals	Experiència mínima 4 anys

4.2. Arquitecte

Àmbit	Característica	Valor
Experiència	Experiència en arquitectura de SharePoint i Power Platform	Mínim 4 anys
Coneixements	• Arquitectura i Integració de serveis Azure • Experiència en arquitectures Low Code • Experiència en govern Power Platform • Experiència en desenvolupament Power Platform	Experiència mínima 4 anys

4.3. Administrador

Àmbit	Característica	Valor
Experiència	Experiència en projectes d'administració de tenants de Microsoft 365 i servidor on premise	Mínim 6 anys
Coneixements	- Administració SharePoint 2010 - Administració SharePoint 2016 - Administració Microsoft 365	Experiència mínima 6 anys

4.4. Tècnic de Service Desk

Àmbit	Característica	Valor
Experiència	Experiència en projectes de Service Desk	Mínim 4 anys
Coneixements	- Experiència amb la interlocució amb usuaris - Experiència en tasques de Service Desk per a O365 i SharePoint	Experiència mínima 4 anys

4.5. UX/UI

Àmbit	Característica	Valor
Experiència	Experiència en el disseny i millora de l'experiència d'usuari	Mínim 4 anys
Coneixements	Expert en el disseny i millora de l'experiència d'usuari a solucions SharePoint i PowerApps	Experiència mínima 4 anys

4.6. Developer Senior

Àmbit	Característica	Valor
Experiència	Experiència en projectes d'implantació de SharePoint i Power Platform	Mínim 5 anys
Coneixements	- Gestió de projectes - Experiència en projectes de SharePoint Online/2016/2010 - Migració de file servers - Migració de funcionalitat SP On premise a SP Online - Desenvolupament de sistemes Power apps complexes - Integracions amb connectors premium - BBDD Dataverse, SQL con Power Apps - Govern Power Platform	Experiència mínima 5 anys

4.7. Developer

Àmbit	Característica	Valor
-------	----------------	-------

Experiència	Experiència en projectes d'implantació de SharePoint i Power Platform	Mínim 3 anys
Coneixements	- Desenvolupament Low Code - Power Apps - Anàlisi Funcional - Presa de Requeriments - Experiència en projectes de SharePoint Online	Experiència mínima 3 anys

4.8. QA

Àmbit	Característica	Valor
Experiència	Experiència definint, planificant i gestionant sistemes de qualitat	Mínim 4 anys
Coneixements	- Estàndards de qualitat - Metodologies per a la realització de les proves de qualitat - Realització de proves extrem a extrem, proves d'acceptació, proves funcionals, proves d'integració, proves de càrrega, proves de interfície d'usuari o proves unitàries - Automatització de proves	Experiència mínima 4 anys

4.9. Scrum Master / PM

Àmbit	Característica	Valor
Experiència	Experiència en gestió de canvi i adopció en projectes de desplegaments i migracions	Mínim 4 anys
Coneixements	- Gestió del canvi - Comunicació - Impartir formació - Metodologia PROSCI o SCRUM - Gestió d'equips	Experiència mínima 4 anys

5. SERVEI

5.1. RESPONSABILITAT DE L'OFERTANT

L'ofertant es compromet a disposar de personal de servei qualificat i estable per a complir amb les seves obligacions acordades en la present contractació. Hauran d'assegurar en tot moment els coneixements sol·licitats i de client i es farà càrrec dels traspassos de coneixement necessaris i específics de client durant la durada del contracte.

5.2. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'horari de prestació del servei serà de dilluns a divendres dins de la franja entre les 8.00 i les 18.00. Serà necessària una certa flexibilitat per a realitzar posades en producció o tasques de manteniment fora d'aquest horari.

5.3. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Les tasques corresponents al projecte es podran executar de manera remota però el proveïdor haurà d'assegurar una comunicació fluida assignant de manera permanent un telèfon i un sistema de missatgeria instantània, així com vídeo conferència quan pugui ser requerida.

5.4. INFRAESTRUCTURA I ENTORN TECNOLÒGIC

El proveïdor proporcionarà la infraestructura i l'entorn tecnològic per als desenvolupadors. TMB proporcionarà l'accés als entorns de desenvolupament perquè el proveïdor pugui realitzar les proves finals i els lliuraments de les versions.

5.5. SEGUIMENT DEL SERVEI

Prèviament a l'inici de la contractació es definiran els protocols de seguiment i reporting que TMB desitgi aplicar per a aquest servei.

Es designarà un coordinador màxim del servei per part de l'ofertant i de TMB per a solucionar qualsevol tema que afecti el correcte funcionament del servei contractat. Es preveu realitzar reunions setmanals de seguiment amb la finalitat de garantir i millorar els nivells de qualitat. Es farà arribar a TMB mensualment una relació de totes les jornades consumides per cadascun dels perfils contractats.

Així mateix es farà un seguiment continu del servei per a verificar el seu funcionament.

5.6. IDIOMA

L'adjudicatari haurà de desenvolupar els sistemes, les interfícies d'usuari i la documentació de les aplicacions en català. La interlocució i comunicació es podran realitzar qualsevol de les llengües cooficials de Catalunya: català o castellà.

5.7. GARANTIA

S'ha de garantir l'equip i coneixement establerts en aquest document. Si en qualsevol moment en el transcurs de l'execució del servei, el seguiment continuat indica que el servei no és

satisfactori (per inadequació dels perfils a les tasques, per mala qualitat dels lliuraments, per retards en els terminis acordats, ...) es rescindirà el contracte.

Veure Apartat V del Quadre de Característiques.

5.8. SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT

5.8.1. Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte de les dades o la informació prèvia que no sent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o d'inserció en els mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a TMB haurà d'aprovar-lo prèviament el client.

5.8.2. Propietat intel·lectual

Aquest apartat preval sobre la clàusula 42 de les CAG.

TMB adquirirà en exclusiva la propietat intel·lectual de tot el material que sigui elaborat per l'adjudicatari en execució del contracte i en particular, de tots els drets de propietat intel·lectual patrimonial, industrial i d'imatge que derivin del mateix inclosa l'explotació en qualsevol modalitat i sota qualsevol format, per a tothom, del treball elaborat per l'adjudicatari o els seus empleats en execució del contracte, reservant-se TMB qualsevol altra facultat annexa al dret de propietat intel·lectual o industrial.

Serà propietat de TMB el resultat dels serveis així quants materials i documents es realitzin en compliment del contracte.

TMB serà titular de tots els drets referits en el paràgraf anterior pel termini màxim legal permès i l'única organització que per tal concepte podrà explotar i comerciar amb el treball desenvolupat en execució del Contracte, abans o després de la seva finalització, corresponent als autors materials del mateix únicament els drets morals que els reconeix la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual.

Als efectes previstos en els dos paràgrafs anteriors, l'adjudicatari es compromet al lliurament de tota la documentació funcional i tècnica, així com materials i lliurables generats durant la prestació del servei i en el procés d'anàlisi, disseny, desenvolupament, implantació i proves d'aquestes. Tota la documentació elaborada i els resultats obtinguts per l'adjudicatari en execució del contracte seran propietat de TMB, en el poder quedaran a la finalització del contracte, no podent l'adjudicatari utilitzar-la per a altres persones, entitats o empreses .

L'adjudicatari respondrà de l'exercici pacífic de TMB en la utilització del programari i altres drets proporcionats per l'adjudicatari amb motiu del contracte i serà responsable de tota reclamació que pugui presentar un tercer per aquests conceptes contra TMB i haurà d'indemnitzar TMB per tots els danys i perjudicis que aquesta pugui sofrir per aquesta causa. En tot cas les relacions jurídiques derivades del contracte s'establiran entre TMB i l'adjudicatari. TMB no estarà contractualment vinculada amb persones diferents de l'adjudicatari.

5.8.3. Seguretat i protecció de dades

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els requisits de seguretat, de protecció de dades i de continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificat en:

- La legislació vigent en general i, en particular, quan es tractin dades de caràcter personal, la Llei orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i El Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

Addicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i de qualitat que estableixi el client.
- Implementar les mesures, els processos, i els requeriments que el client sol·liciti a tal fi i li proposarà els que consideri necessaris per a millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi perquè pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

Per motius de garantir la seguretat, qualsevol compartició de recursos tècnics (infraestructura, maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada al client amb un informe d'anàlisi de beneficis i de riscos, que aquest haurà d'aprovar.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, el maquinari i / o programari propietat de TMB exclusivament per a l'ús o el benefici de TMB.