



PLEC DE CLÀUSULES QUE REGEIX EL CONTRACTE MARC DE SERVEIS DE CRM (PIVOTAL) I LA CONSEQÜENT HOMOLOGACIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA FUNDACIÓ INSTITUT DE FORMACIÓ CONTINUA DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA NO SOTMESOS A REGULACIÓ HARMONITZADA.

II. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES



Contingut

1.	ABAST DEL SERVEI	3
1.1	Anàlisi	4
1.2	Disseny.....	4
1.3	Desenvolupament.....	4
1.4	Proves i assegurament de la qualitat.....	5
1.5	Implantació	5
2.	MODEL DE RELACIÓ I EQUIP DE TREBALL.....	6
2.1	Modificacions en la composició de l'equip de treball	6
3.	CONDICIONS DEL SERVEI.....	6
3.1	Inici del projecte	6
3.2	Execució del projecte.....	6
3.3	Seguiment i control de projectes.....	6
3.4	Tancament del projecte.....	7
3.5	Garantia del desenvolupament	7
3.5.1	Nivell de servei per incidència.....	7
3.6	Documentació i estàndards	8
3.5	Mesures de qualitat.....	8
3.6	Auditories	8
3.7	Ubicació	8
3.8	Horari.....	9





1. ABAST DEL SERVEI

A continuació es detalla el context objecte d'aquesta licitació.

CRM

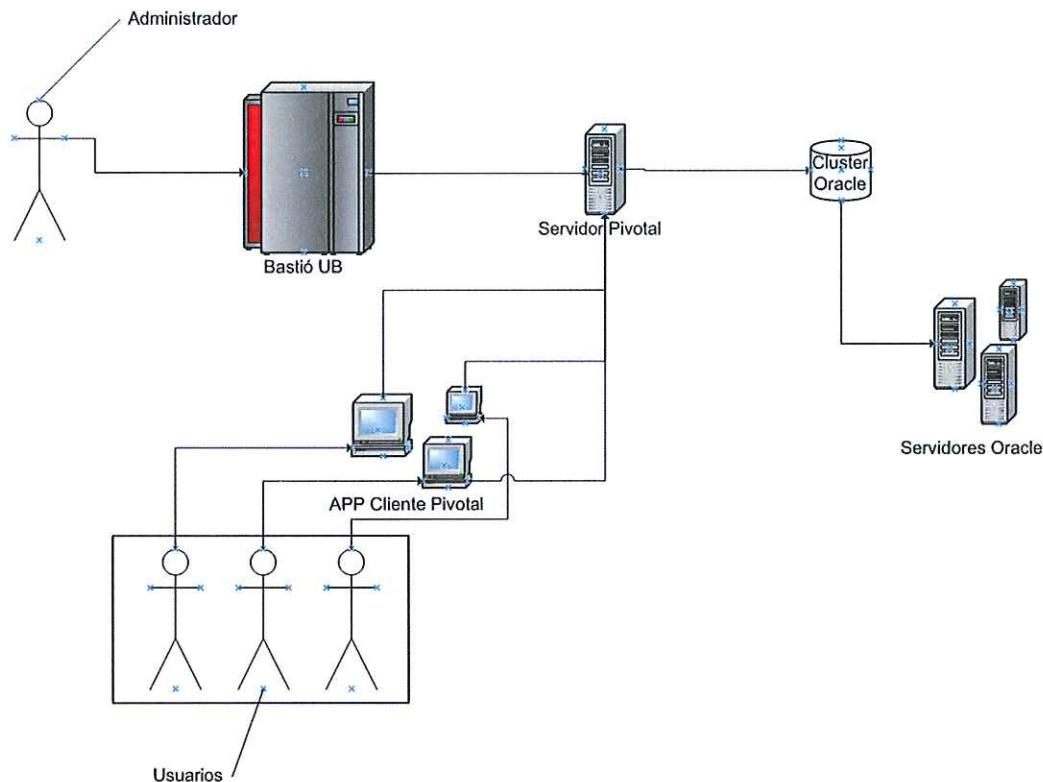
El CRM utilitzat per IL3-UB és Pivotal CRM i és un producte creat per Aptean.

Aquest CRM s'ha configurat i desenvolupat a mida per adaptar-se completament a les necessitats de IL3-UB.

El CRM és un sistema informació transversal ja que conté tota la informació rellevant dels nostres clients (incloent interaccions relacionades integrades amb Outlook), productes i vendes.

Les característiques tècniques de Pivotal CRM:

- Client Pivotal (Versió 6.0.14.1)
- Base de dades relacional Oracle 12
- Smart Client Framework (Versió 4.0.6.14)
- Aptean Smart Client (Versió 4.0.6.11)
- Complement d'àrea de treball de StatusBar (Versió 4.0.6.11)





Les fases a treballar objecte d'aquesta licitació son les següents:

- Anàlisi
- Disseny
- Desenvolupament
- Proves i assegurament de la qualitat
- Implantació

1.1 Anàlisi

En aquesta fase inicial correspon al procés mitjançant el qual s'intenta entendre la situació actual e identificar què és exactament el que el sistema ha de fer. El principal objectiu és descobrir què és el que realment necessita el negoci i arribar a una comprensió adequada dels requeriments del sistema.

Les principals tasques a realitzar són:

- Anàlisi de la situació actual
- Presa de requeriments
- Anàlisi de les necessitats del negoci
- Identificació dels requeriments dels usuaris

1.2 Disseny

Es realitzarà el disseny de la solució que més s'ajusti als requeriments de negoci i representarà les característiques del sistema.

El disseny d'una solució és complex i el procés s'ha de realitzar de forma iterativa amb l'objectiu d'anar ajustant a les necessitats del negoci i a l'arquitectura de IL3-UB.

Les principals tasques a realitzar són:

- Enteniment de l'arquitectura de IL3-UB
- Enteniment dels requeriments del negoci
- Elaboració disseny funcional
- Elaboració disseny tècnic
- Elaboració pla de desenvolupament
- Elaboració pla d'implantació

1.3 Desenvolupament

És el desenvolupament de la solució, un cop definides les fases de anàlisis i disseny.

Les principals tasques a realitzar són:

- Configuració dels components i productes necessaris per al desenvolupament del nou sistema
- Definició de les infraestructures necessàries



- Desenvolupament de la solució
- Demostració d'un prototip

1.4 Proves i assegurament de la qualitat

L'objectiu d'aquesta fase és la detecció dels possibles errors del sistema i assegurar la qualitat dels productes resultants a través de:

- Proves unitàries per comprovar el correcte funcionament d'un component en concret del sistema.
En aquest tipus de proves, es contempen tots tipus de casuístiques i situacions límits amb l'objectiu de provar les limitacions del component.
- Proves integrades: es proven les interfases entre components que integren el sistema. En aquest cas es fan proves end-to-end per assegurar el correcte funcionament de tots els components integrats.
- Proves d'acceptació d'usuari: aquestes proves les realitzen els usuaris finals. L'èxit d'aquestes proves marcarà el final d'aquesta fase i l'inici de la implantació de la solució.

Les principals tasques a realitzar són:

- Elaboració del pla de proves
- Realització de proves unitàries
- Realització de proves d'integració
- Realització de proves d'acceptació d'usuari
- Anàlisi dels resultats de les proves

1.5 Implantació

Per assegurar un correcte funcionament del nou sistema és molt important el pla de desplegament i una bona gestió del canvi. En cas que el nou sistema substitueixi un sistema anterior s'ha de planificar la transició del sistema antic al nou de forma que els usuaris no pateixin una discontinuïtat en el funcionament del sistema. I en qualsevol cas, tant la formació com la comunicació són punts claus que determinaran l'èxit d'una implantació.

Les principals tasques a realitzar són:

- Elaboració del pla de desplegament.
- Elaboració del pla de contingència.
- Gestió del canvi (formació i comunicació).
- Posada en producció del nou sistema en hores fora de l'horari laboral o previ pacte amb IL3-UB.
- Resolució d'incidències.
- Traspàs del coneixement del nou sistema a l'equip de manteniment d'aplicacions de IL3-UB.
- Pujar el codi font al repositori svn.





2. MODEL DE RELACIÓ I EQUIP DE TREBALL

Amb independència de l'estructura organitzativa proposada en cada derivat, l'equip de treball a nivell global d'Acord Marc estarà compost com s'indica en les condicions generals d'aquest plec.

2.1 Modificacions en la composició de l'equip de treball

La valoració final de la productivitat i qualitat dels treballs de les persones que realitzen el servei corresponen al director de projecte de IL3-UB, tenint la potestat de sol·licitar el canvi de qualsevols dels components del equip si es donen les següents causes:

- A. Motius disciplinaris.
- B. Minva en el rendiment i/o qualitat dels treballs.

En aquest suposat, el temps per la incorporació de la persona a substituir serà de 15 dies laborables contats a partir del següent dia al que se li hagi notificat la situació a l'empresa adjudicatària.

3. CONDICIONS DEL SERVEI

L'abast del servei ha de quedar cobert en totes les activitats descrites anteriorment. A banda d'aquestes s'ha de tenir en compte les següents pautes per la bona consecució dels treballs:

3.1 Inici del projecte

El licitador haurà de presentar una metodologia i requeriments necessaris per part d'IL3-UB a fi de garantir el correcte punt de partida del projecte. La documentació d'aquesta fase estarà condicionada al tipus d'encàrrec i s'haurà de seguir els models indicats per IL3-UB.

3.2 Execució del projecte

El licitador haurà d'indicar quina metodologia farà servir per dur a terme la execució del projecte i quins requeriments son necessaris per part d'IL3-UB.

La documentació d'aquesta fase estarà condicionada al tipus d'encàrrec i s'haurà de seguir els models indicats per IL3-UB.

3.3 Seguiment i control de projectes

El licitador haurà de presentar una metodologia per garantir una gestió eficaç i eficient dels treballs. És molt important establir el model de comunicació per preveure la disponibilitat del personal de IL3-UB.



La documentació d'aquesta fase estarà condicionada al tipus d'encàrrec i s'haurà de seguir els models indicats per IL3-UB.

3.4 Tancament del projecte

El licitador haurà de presentar el pla de lliurament de projecte tant a nivell tècnic como d'usuari. Haurà d'establir una metodologia per a la transferència de coneixement que garanteixi la continuïtat del projecte i que no afecti al correcte funcionament dels sistemes de IL3-UB.

IL3-UB es reserva el dret de indicar el tipus de documentació i metodologies de traspàs tècnic, en funció del tipus d'encàrrec.

3.5 Garantia del desenvolupament

Els projectes derivats d'aquest contracte, gaudiran d'una garantia en el desenvolupament de 3 mesos a partir de la finalització del projecte. L'adjudicatari restarà obligat durant aquest període a resoldre les anomalies detectades imputables a l'adjudicatari, si així ho sol·licita IL3-UB, independentment que coincideixi amb la caducitat de l'Acord Marc.

Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors, comportaments incorrectes i temps de respostes inadequats, que es posin de manifest en el funcionament de les aplicacions. Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors es faran de conformitat amb el present plec, i per tant gaudiran d'un nou període de garantia.

3.5.1 Nivell de servei per incidència

Els serveis que es donaran per les incidències han de ser:

- 2 hores a las incidències classificades com crítica
- 4 hores a los incidències classificades com greu
- 8 hores a los incidències classificades com lleu
- 16 hores a los incidències classificades com baixa molt lleu

Crítica: No permet el accés o el poder treballar amb l'aplicació.

Greu: Algun apartat no funciona, però es un apartat fonamental de l'aplicació.

Lleu: Algun apartat no funciona, però la incidència no es grau degut a la seva poca rellevància.

Molt lleu: Incidència que permet treballar amb l'aplicació, però te un comportament erràtic.

Prioritat	Temps de resposta
Crític	2 hora
Greu	4 hores
Lleu	8 hores
Molt Lleu	16 hores



3.6 Documentació i estàndards

El licitador ha de seguir els models de documentació i estàndards tècnics pautats per IL3-UB en cada cas.

Aquests lliurables no han de ser considerats com un tràmit burocràtic, sinó que han de ser de valor per al client final o l'equip de desenvolupament.

El contingut de tota aquesta informació s'ha de pactar en la fase d'inici dels treballs.

La documentació es lliurarà a l'acabament de cadascuna de les fites previstes i serà requisit indispensable per l'acceptació de la fase de tancament.

L'adjudicatari lliurarà tota la documentació generada en el marc del projecte, tant de gestió com de desenvolupament, en suport electrònic i en format font (Microsoft Word/OpenOffice, etc...) que ha de permetre la seva edició, per tal que IL3-UB pugui evolucionar-la.

La llengua en la qual es redactaran els lliurables del projecte serà el català i/o el castellà.

3.5 Mesures de qualitat

El licitador haurà de proposar el pla de qualitat del servei i la metodologia que permeti garantir la seva efectiva implantació i millora contínua durant la vigència del contracte.

3.6 Auditories

IL3-UB podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal de IL3-UB o als tercers subcontractats.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què IL3-UB demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb una setmana d'antelació.

3.7 Ubicació

Els serveis es prestaran en general des de les instal·lacions de IL3-UB. Tanmateix, les activitats objecte del contracte es podran desenvolupar a criteri de IL3-UB remotament o presencialment a les instal·lacions de IL3-UB.

Sens perjudici que les seus i/o centres de IL3-UB puguin augmentar o disminuir en el moment de la prestació dels serveis, actualment, i a títol informatiu, la seva nostra seu del districte del 22@ de Barcelona (Ciutat de Granada 131).



3.8 Horari

El horari d'atenció a l'IL3-UB podrà ser durant tot l'any de 8:30 a 18:30 excepte els divendres i l'estiu que serà de 8 a 15:00.

El horari del licitador haurà de donar suport a l'horari de l'IL3-UB més un extraordinari per les pujades a producció.

