

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL DESENVOLUPAMENT D'UN SISTEMA D'INFORMACIÓ PER DONAR SUPORT AL PROJECTE “SUPORT A LA CONTINUÏTAT EMPRESARIAL MITJANÇANT EL CREIXEMENT: REEMPRESA 2020” BASAT EN MICROSOFT DYNAMICS CRM 365, DE LA FUNDACIÓ CECOT INNOVACIÓ.

Expedient núm. F6/2021

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte consisteix en el desenvolupament d'un sistema d'informació per donar suport al projecte “Suport a la Continuitat Empresarial mitjançant el Creixement: Reempresa 2020”, de la Fundació Cecot Innovació (a partir d'ara, la Fundació). En particular, es necessita un sistema per gestionar els mercats sectorials i la gestió del creixement de les empreses i la seva monitorització.

1.1 Enumeració del/s servei/s

El servei a contractar es divideix en dues parts. Una primera part de disseny i personalització del projecte de CRM (Customer relationship management, o sistema de gestió de relacions amb els usuaris) i una segona part d'implementació i seguiment del CRM. Aquestes dues parts es concreten en:

1. La personalització del CRM per proveir, per una part cobrint les necessitats de Reempresa 2020 i per l'altra la càrrega massiva de dades existents.
2. La provisió dels serveis d'un Microsoft Dynamics CRM 365 amb unes característiques determinades que es detallen posteriorment.
3. Formacions específiques que es detallen posteriorment.

4. El servei de suport de segon nivell (tècnic consultor) coordinat en tot moment amb el responsable de primer nivell (consultor) de Reempresa 2020.

1.2. Descripció del servei a contractar

La contractació té com a objectiu disposar dels serveis d'un Dynamics CRM 365. que ens permeti en tot moment conèixer la situació global de totes les accions dels consultors de l'equip en el marc del Projecte Reempresa 2020. Per tant, el CRM haurà de permetre als consultors gestionar les diferents tasques del procés d' unir persones que volen comprar una empresa (Reemprenedors) i persones que volen cedir el seu negoci (Cedents)

El servei a contractar ha de ser una eina també que permeti recollir i sistematitzar la informació dels serveis i els usuaris. Per tant, el CRM haurà de permetre recollir informació per poder monitoritzar en diferents accions que fa Reempresa i a la vegada tenir un canal des del mateix CRM per poder comunicar-se amb els usuaris (Whatsapp, mail màrqueting, etc..)

Adicionalment als serveis del propi CRM, es contracta el servei de suport en el seu ús.

1.2.1. Usuaris dels serveis del CRM

El usuaris del CRM seran el personal que FCI destini al Projecte Reempresa 2020.

1.2.2. Activitats a les que ha de donar suport el CRM.

El sistema Dynamics CRM haurà de donar suport a les activitats pròpies de Reempresa 2020, de:

- Vendes
- Màrqueting
- Suport a consultors

- Auditories

- **Vendes:**

Les activitats del mòdul vendes comprenen totes aquelles orientades a la planificació, seguiment, suport i control a la tasca de Reempresa 2020. La tasca consisteix en poder realitzar accions d'alta d'usuaris i empreses a cedir. Per una part, reemprenedors que cerquen una empresa, i per l'altre cedents que tenen un negoci a traspassar (Compte/Producte). Totes aquestes tasques han d'estar en constant seguiment, per poder extreure llistats i auditar el treball dels diferents punts d'atenció. També cada pas que es fa amb cadascun dels usuaris ha de quedar registrat (trucades, mails, reunions, etc.). Aquest seguiment també consisteix en l'automatització dels processos derivats de l'esmentat anteriorment.

- **Màrqueting:**

Les tasques de màrqueting comprenen totes aquelles destinades a satisfer per endavant les necessitats dels usuaris de Reempresa 2020. Les activitats de màrqueting de Reempresa comprèn la tramesa d'informació dels serveis oferts, d'actes, formacions, comunicació de noves característiques, avisos de nous anuncis, alertes per filtratge de negocis i qualsevol altre comunicació relacionada amb els serveis que presta Reempresa 2020.

- **Suport a consultors:**

Dintre del marc d'aquest projecte, els consultors per diferents canals (mail, telèfon, etc.) poden tenir consultes/incidències que els responsables de conveni o l'equip tècnic puguin solucionar, aquestes accions han de quedar registrades. Per tant, el CRM deurà ser una eina àgil que ens permeti poder registrar totes les incidències ja sigui a nivell usuari o consultor, i es pugui afegir de forma àgil correus electrònics, trucades, etc. A partir de la obertura d'aquestes incidències, es procedirà amb un flux de treball a la resolució de la incidència.

- **Auditories:**

Reempresa 2020 fa un seguiment exhaustiu de moltes tasques. Es treballa amb molts convenis de col·laboració amb diferents entitats i diferents objectius. CRM ha de ser una eina que mitjançant informes puguem extreure tota la informació requerida pels diferents convenis.

- **Llicències:**

Actualment s'estima que seran necessàries:

- 45 llicències Vendes
- 2 llicències de màrqueting
- 150 llicències Team Member.

Aquest números són orientatius per a poder definir les característiques tècniques de l'oferta. Per concretar les necessitats actuals, és requerirà d'un estudi de llicències a nivell usuari de Reempresa. El participant haurà de considerar les condicions tècniques que haurà de tenir el CRM per a suportar com a mínim aquest número total de llicències estimades.

Així mateix, s'haurà de facilitar una key user al responsable del contracte de la Fundació.

- **Dades:**

Reempresa actualment treballa amb diferents tipus de bases de dades que deuran de ser pujades al nou Dynamics CRM per la seva utilització.

1.3. Formació

Conjuntament amb els serveis de CRM, es prestarà la corresponent formació pel seu ús.

1.3.1. Grups d'usuaris

La formació haurà de contemplar diversos aspectes i per tant s'impartirà a dos grups d'usuaris. Per una part, formació en l'operativa del CRM, per a maximitzar el seu ús per

part dels usuaris del mateix i per un altre, formació per l'administració i configuració del CRM al personal tècnic de Reempresa.

1.3.2. Característiques de la formació

La formació de cada grup haurà de complir els següents requisits:

- a. S'oferirà un pla de formació de com a mínim 100 hores.
- b. El formador o formadors que imparteixi la formació haurà de disposar d'experiència mínima de dos anys en aquest tipus de cursos, que s'acreditarà mitjançant els títols i certificats corresponents.
- c. El contingut del curs es subministrarà en suport documental a cada usuari, de forma clara i entenedora i que faciliti la consulta durant la utilització del CRM pels propis usuaris.

1.4. Requeriments d'operacions generals:

1. El CRM ha de presentar una visió integral de la posició de Reempresa 2020.
2. El CRM ha de permetre sistematitzar (recollir, emmagatzemar i actuar amb) la informació derivada de les visites de seguiment que realitzen
3. El CRM ha de dur a terme un control de l'activitat comercial.
4. El CRM ha de donar suport a l'activitat comercial planificada generant les corresponents ordres del dia i facilitant la redacció i distribució de les actes de les visites.
5. El CRM ha de millorar els canals de comunicació amb els clients, en ambdues direccions, mitjançant la tramesa de comunicacions a un públic segmentat en un sentit i recollint les comunicacions pels diversos canals que s'estandarditzaran, per l'altre.

6. El CRM ha de permetre iniciar campanyes de màrqueting a segments de clients (o possibles clients) específics.
7. El CRM ha de permetre la difusió de missatges personalitzats a segments de clients i mantenir en tot moment la traçabilitat de les accions realitzades.
8. El CRM ha de permetre segmentar clients/possibles clients per una diversitat de variables.
9. El CRM ha de disposar de funcionalitats analítiques i respondre a preguntes del tipus: “Quina evolució segueixen els objectius?” o “Com van respecte l'any passat?” o «Té l'usuari tots els serveis que podria tenir?».
10. El sistema ha de funcionar també en mobilitat, ha de ser multiplataforma i poder-se executar en ordinadors de sobretaula, portàtils, tablettes i mòbils, i pels sistemes operatius Windows, Apple i Android, respectivament.
11. El CRM ha de permetre recollir, compartir, sistematitzar i analitzar les dades d'un client o clients concrets, i totes les actuacions i gestions que s'hagin fet o es programin respecte al client o clients concrets.
12. El CRM haurà de permetre organitzar, agendar i fer el seguiment de cada tasca o gestió que es faci a favor de cada client.
13. El CRM deurà permetre gestionar i planificar les agendes dels usuaris i de les diferents seus territorials.
14. L'interface de l'usuari haurà de ser pràctica i fàcil d'utilitzar i afavorir l'experiència de l'usuari en la seva utilització.
15. El CRM haurà de permetre l'exportació de la informació a formats generals i d'ús habitual com Excel, PDF i Word.

1.5. Necessitats de Reempresa 2020 que ha de cobrir el nou Sistema d'informació Dynamics CRM 365

1.5.1. Seguiment de convenis

El treball de Reempresa 2020 respon a un seguit de “goals” a realitzar en la durada dels diferents convenis signats amb diferents entitats. Aquests goals poden ser molt diversos:

- Número de empreses d'èxit
- Nous leads.
- Número de formacions
- Etc.

L'eina ha d'estar preparada per saber en tot moment com estan anat els diferents indicadors i quant falta per assolir-los.

1.5.2. Bona usabilitat

Es requereix que tot el procés que fa Reempresa es faci en el menor número d'entitats possible. Fent que el contacte sigui el nucli de totes les accions dutes a terme pel consultor assignat.

1.5.3. Connexió CRM amb Outlook

Els consultors agenden cada dia un gran número d'entrevistes presencials i telemàtiques amb leads i contactes que es troben en relació amb Reempresa. És imprescindible poder agendar la visita des del CRM i que automàticament quedi gravada en el calendari d'Outlook per a fer un seguiment més ràpid i no duplicar treball.

1.5.4. Campanyes o actes.

Reempresa 2020 no és només una ajuda entre un possible comprador d'una empresa i un venedor. També donen suport a nivell de formacions tant per compradors, venedors o persones que volen fer créixer la seva empresa.

L'eina ha de poder fer un seguiment dels inscrits a aquestes formacions, la inscripció pot tenir diferents canals:

- Des de la web Reempresa.org
- Des del CRM

En el cas que es faci mitjançant el canal extern web, ha de poder verificar si l'usuari existeix o no existeix, i fer un seguit d'accions necessàries per entrar dintre del treball de reempresa imprescindible per assistir a la formació.

1.5.5. Màrqueting segmentat per temàtiques

Reempresa té diferents tipus de comunicacions:

- Formacions per diferents tipus d'usuari
- Empreses en cessió
- Newsletter
- Etc.

Per aquesta raó es important que es pugui segmentar i existeixi la possibilitat de subscripció a diferents temàtiques.

1.5.6. Connexió pàgina reempresa.org

Una via important per l'usuari és la pàgina de Reempresa, un gran percentatge és l'inici del lead amb Reempresa. Per tant, la web ha d'estar totalment connectada amb el CRM per donar suport al següent:

- Quan en el CRM es crea un anunci, amb imatges ha de ser visible en la web.
- S'ha de poder registrar un contacte que vulgui cedir una empresa o comprar una empresa, fent que el formulari sigui diferent en cada cas.
- Quan un usuari està en la secció d'anuncis d'empreses, pot mostrar interès i això ha de tenir visibilitat en el CRM per poder començar tota la feina entre reemprenedor, cedent i consultor de la delegació, la creació dels diferents perfil, etc.
- La web ha de tenir una part privada pels contactes. Des de la part privada l'usuari podrà administrar:
 - Les seves preferències de màrqueting
 - Les seves dades personals
 - Visualitat l'estat dels processos que tingui oberts amb diferents usuaris
 - Els anuncis que ha mostrat interès.

2. VISUALITZACIÓ DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ ACTUAL.

A fi d'ajustar i perfilar la seva oferta a l'objecte del contracte, els participants podran realitzar una visualització del sistema d'informació actual, prèvia sol·licitud per escrit, a l'adreça de correu electrònic projectes@cecot.org, fins a dos dies abans de la finalització del termini de presentació de les ofertes. La visualització tindrà lloc fins a un dia abans de la finalització del termini de presentació de les ofertes.

3. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

3.1.Responsable del contracte.

El responsable del contracte serà el responsable dels sistemes d'informació de Reempresa 2020.

3.2.Reunions de treball i proves

En la fase de disseny i personalització del projecte, es duran a terme totes les reunions de treball necessàries, amb un mínim de 4, entre l'equip assignat al projecte per part de l'empresa adjudicatària i l'equip de treball que configuri la Fundació Cecot Innovació.

Es realitzaran proves del servei a mesura que es vagi desenvolupant el projecte, a criteri de la Fundació.

3.3.Seguiment del contracte

S'identifiquen dos fases en l'execució del contracte:

1. El desenvolupament de les personalitzacions i la configuració del sistema CRM
2. El temps de prestació de servei

En tots dos moments, el seguiment del contracte es realitzarà d'acord amb els termes establerts pel Diari de Projecte.

3.4.Diari de projecte

El participant haurà de presentar una memòria o pla de projecte amb la descripció i planificació de l'execució del CRM i un diagrama de Gantt amb entregables amb el timing de realització de cada tasca.

Tota activitat portada a terme durant el projecte haurà de ser degudament sintetitzada i lliurada a la Fundació en forma de bitàcola, a través del Diari de Projecte. L'objectiu d'aquest Diari de Projecte es poder realitzar un seguiment de les actuacions realitzades i una revisió comparativa amb allò que s'especifica a la memòria descriptiva (Pla de Projecte).

El diari de projecte es farà servir a cada reunió de treball per part del participant triat i serà obligatori seguir les següents indicacions:

- El participant triat introduirà totes les decisions, valoracions i resultats fruits del treball destinat a assolir cada tasca del Pla de Projecte.
- El participant triat introduirà totes les incidències aparegudes durant la prestació dels serveis objecte d'aquesta licitació, amb indicació de les accions encaminades a corregir o minimitzar l'impacte d'aquestes.

3.5.Implementació i fase de proves final.

Un cop finalitzi la implementació del CRM, es realitzarà una fase de proves per verificar i comprovar que el CRM funciona correctament i que s'ajusta a les prescripcions contractuals, a criteri de la Fundació.

3.6.Seguiment posterior.

El participant seleccionat haurà de facilitar la llicència i informació necessària per que l'equip tècnic de la Fundació pugui desenvolupar i adaptar el CRM amb posterioritat.

3.7.Permisos i autoritzacions.

El participant seleccionat serà responsable de l'obtenció de les cessions, permisos i autoritzacions, models i marques que resultin necessàries per la correcte execució del contracte.

4. GARANTIA DELS TREBALLS REALITZATS.

El participant seleccionat garantirà tots els treballs realitzats i respondrà dels correcte funcionament del CRM, dels errors i viciós ocults que es posin de manifest, tant durant les proves com durant la utilització del CRM.

Així mateix, haurà de respondre i esmenar les deficiències o mancances de la documentació que entregui a la Fundació, entregant una còpia completa, utilitzable, corregida i esmenada, en format pdf.

5. PERSONAL ADSCRIT AL CONTRACTE.

Per a poder dur a terme la prestació del servei, s'aportaran i destinaran al contracte 3 tècnics experts:

La qualificació del / dels tècnics assignats serà:

a. Cap de Projecte

1. Experiència mínima de més de 5 anys en la direcció de projectes relacionats amb la implantació, desenvolupament i manteniment d'CRM's.
2. Dedicació: temps parcial.
3. Coneixements avançats en Excel i taules dinàmiques.
4. Formació en comptabilitat de costos.
5. Formació en administració de programari similar o equivalent.
6. Qualsevol altra formació relacionada de manera directa amb l'objecte del contracte i sobretot en integració de diferents bases de dades de sistemes informàtics diferents
7. Funcions: coordinació tècnica del projecte.

8. Responsabilitat en l'organització, el desenvolupament i el control permanent del projecte, supervisant l'ajustament als programes i objectius inicials establerts. Desenvolupament del pla de feina i elaboració dels informes periòdics d'avançament.

b. Analista programador:

1. Funcions: Responsabilitats d'anàlisi de requeriments, disseny físic i lògic, desenvolupament dels components complexos i de la coordinació del treball dels programadors.
2. Dedicació: temps parcial.
3. Coneixements de disseny en el modelatge de dades, frameworks de capa de presentació.
4. Amb una experiència mínima de tres anys en:
 - i. Web Services, JQuery
 - ii. Disseny d'aplicacion amb BBDD SQLServer deMicrosoft
 - iii. Microsoft Visual Studio
 - iv. .net Framework
 - v. C#
 - vi. MS Dynamics SDK
 - vii. Web Services SOAP
 - viii. REST Services
 - ix. Elaboració de Reports per als usuaris
 - x. MS Analisis Services

c. Programador:

1. Funcions: participació en les tasques de codificació, sota supervisió d'analista programador. Implementació dels diferents tipus de prova a realitzar.
2. Dedicació: temps parcial.
3. Amb una experiència mínima de tres anys en:
 - i. C#

- ii. Visual Studio
- iii. JQuery
- iv. WebServices

4. Amb una experiència mínima de dos anys en:

- i. JQuery
- ii. Visual Basic
- iii. .net Framework
- iv. C#
- v. MS Dynamics SDK
- vi. Web Services SOAP
- vii. REST Services
- viii. MS Anàlisis Services

Totes aquestes qualificacions hauran de ser acreditades amb títols, certificats o qualsevol altra document que permeti la seva verificació per part de la Fundació.

S'haurà d'assignar al contracte aquest personal independentment del nombre i categoria que l'adjudicatari requereixi per la seva organització interna o exigeixi la normativa laboral (vacances, permisos, baixes o qualsevol altra qüestió relativa).

Si per qualsevol motiu o causa, es modifiquessin de manera puntual o permanent els tècnics assignats al servei, s'haurà de justificar i motivar a la Fundació, i els nous tècnics hauran de tenir aquestes qualificacions i característiques i es deurà presentar aquesta mateixa documentació a la Fundació per la seva validació.

El Cap de Projecte serà la mateixa persona durant tota l'execució del contracte. En el cas de que canviï per causes de força major (canvi de feina, malaltia) el contractista haurà de posar tots els recursos necessaris per evitar desviacions temporals i econòmiques en el projecte.

El Cap de Projecte serà l'interlocutor amb el responsable del contracte de Reempresa per a totes les qüestions relatives a l'execució del contracte.

4.3 Els equips, programes, eines, llicències, autoritzacions de tot tipus i consumibles que necessiti l'adjudicatari per la prestació del servei aniran al seu càrrec.