

REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)
APLICACIÓN GESTIÓN DE INCIDENCIAS

DPTO TI - EMPRESA FARMACÉUTICA
C/SIERPES, 25
SEVILLA

CONTENIDO

1.	RESUMEN.....	2
2.	DIRECTRICES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	2
3.	ALCANCE DEL PROYECTO.....	3
4.	PRECIO.....	4

1. RESUMEN

El dpto. de TI no da abasto con las llamadas por teléfono que les hacen los empleados de la empresa.

Los técnicos de este departamento pasan mucho tiempo atendiendo a los compañeros. En primer lugar, les cortan el trabajo que están haciendo, por otra parte, pierden mucho tiempo escuchando lo que les cuentan por teléfono, y tomando notas. En algunos casos, además, las conversaciones se extienden charlando de otros temas del trabajo o incluso personales.

Por otra parte, los compañeros aprovechan la confianza para insistirles en que resuelvan sus temas, y les den prioridad. A veces incluso, el técnico se pone inmediatamente a realizar el trabajo que le están pidiendo. Teniendo en cuenta todo esto, y que la empresa ha crecido en personal y actividad en los últimos años, el dpto. de TI está desbordado. No está siendo eficaz en su trabajo, y tampoco puede dedicar tiempo a otros aspectos de evolución y mejora del propio trabajo.

Por tanto, el objetivo de esta aplicación es:

- Mejorar la **efectividad del proceso de** tratamiento de las incidencias y peticiones de los usuarios de los Servicios TI
- Se desea incrementar el % de peticiones resueltas al mes en un 15%
- Se quiere además conseguir que la aplicación sea compatible con los requisitos de ITIL / ISO 20000 en este proceso de gestión de incidencias.

2. DIRECTRICES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Existirá una entrega asociada a la Oferta para que suba tanto el documento que la incluye, así como la presentación que se utilizará para su exposición en clase.

No se aceptará ninguna documentación de Oferta presentada fuera de plazo.

El formato del documento Oferta es libre si bien como contenido deben incluirse al menos los apartados que se recogen en la plantilla que estará disponible.

Si para la ejecución del trabajo el proveedor tiene previsto contar con subcontratar alguna parte esto deberá reflejarse en la oferta. La empresa subcontratada deberá ser autorizada por el cliente.

La oferta indicará el precio asociado a los trabajos descritos en la misma, y debe quedar claro lo que se incluye, así como lo que explícitamente está excluido.

Los criterios para valorar las propuestas que se reciban será el siguiente:

Criterio	% valoración
Precio	20%
Solvencia Técnica del Proveedor (proyectos anteriores, equipo de trabajo, certificaciones y acreditaciones, etc)	25%
Solución ofertada (Funcionalidad, tecnología, metodología, etc)	30%
Mejoras añadidas	25%

3. ALCANCE DEL PROYECTO

El ámbito de este proyecto es el desarrollo de una aplicación Web para la gestión de incidencias que debe ser accesible desde escritorio y desde el móvil. incluirá las siguientes fases y servicios

- Diseño
- Configuración y desarrollo del aplicativo
- Licenciamiento
- Instalación, configuración inicial y puesta en marcha
- Formación sobre el producto final
- Garantía (6 meses)

Se desea también que se oferte de forma independiente durante 1 año:

- Hosting
- Mantenimiento evolutivo (300h)

Entregables, serán los siguientes

- Producto desarrollado, tanto el software preparado para su instalación, como los fuentes del mismo
- Guía de Instalación, debe incluir requisitos hardware y software para la instalación
- Manual de Usuario
- Documentación de Formación
- Informe de las pruebas pasadas al producto

Las características principales funcionales del producto serán:

- Creación de incidencias (tickets) por usuarios
- Usuarios invitados que pueden crear incidencias
- Personalización de la herramienta con los colores, logos e imágenes corporativos, etc.
- Backend para la gestión por administrador
- Configuración de tipos de incidencias
- Usuarios administradores pueden crear incidencias y tener permisos sobre incidencias creadas.
- Se pueden anexar ficheros
- Opciones potentes de búsqueda en listado de incidencias
- Asignación de incidencias a usuarios
- Asignación a grupos de usuarios de diferentes niveles
- Asignación automática de incidencias según tipo
- Panel de incidencias para cada usuario, donde vea sus incidencias por prioridad, tipo, estado, etc.
- Envío de incidencias al correo electrónico.
- Buenos informes de incidencias, generados por diferentes consultas, y que se puedan exportar a CSV, Excel y PDF.
- Un usuario también puede exportar listados sobre las incidencias con permiso de lectura

- Creación por el administrador de nuevos campos personalizados para las incidencias
- Registro de tiempo dedicado a resolver
- Fechas de creación y resolución, y de los cambios de estado
- Creación de roles de usuarios
- Configuración de permisos según roles de usuario
- Debe contemplarse Aviso Legal, LOPD, RGPD y Política de Cookies
- Otros

La solución con la que se implementará el proyecto está abierta, pero no se aceptan soluciones basadas en la nube y un pago por suscripción, dado que se quiere disponer del código, para realizar adaptaciones y evoluciones sobre el mismo. Entonces se excluyen buenas soluciones pero no válidas en el planteamiento como Trello, Jira, etc.

Se indican las siguientes posibilidades como alternativas de solución:

Herramientas como Redmine, GLPI, Mantis, Bugzile, etc. (consultar capterra) o un planteamiento basado en un Gestor de Contenidos como Wordpress, Drupal, Joomla, Symfony, Laravel, etc. con los plugins/componentes/módulos necesarios para cubrir la gestión de incidencias.

En el proyecto se justificará la solución elegida en relación a los requisitos y las características de nuestra empresa.

Otros requisitos

- El proyecto deberá iniciarse como muy tarde el 11/11/20XX y terminar el 25/1/20XX.
- Se desea una metodología que permita ver el avance del proyecto. Para ello deben establecerse reuniones cada 2 semanas como máximo.
- El diseño deberá aprobarse antes de continuar con el desarrollo, se establece el 16/12/20XX como fecha límite para tenerlo validado.
- La aceptación del producto será realizada tras la revisión documental, verificaciones y pruebas oportunas que realizará nuestra Oficina de Gestión de Proyectos sobre la versión final entregada.

4. PRECIO

Se establece un precio máximo de YY.000 € para este proyecto, impuestos excluidos.