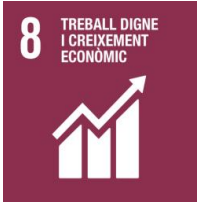




Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 97261-5QZ5D-BM9CV-HNNT1-E02AEE197C88D77BE4A5D435F286D05697F0722) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

Plec de prescripcions tècniques que regiran la contractació del servei integral cloud per la centraleta del servei d'atenció domiciliària de SUMAR, SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA MP, SL, mitjançant procediment negociat sense publicitat.

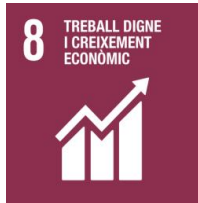
ÍNDEX

1. OBJECTE	2
2. ANTECEDENTS.....	2
3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.....	2
3.1. Requisits funcionals de la centraleta.	2
3.2. Requisits tècnics.....	4
3.3 Manteniment i suport	4
3.4 Altres funcions associades al servei.....	5
4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	5
5. PLA DE TREBALL	6
6. COMISSIÓ DE SEGUIMENT	6
7. TERMINIS D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS.....	6
7.1 Actuació crítica.....	7
7.2 Actuació greu	7
7.3 Actuació lleu	7
8. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	7
9. HORARI	8

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 365 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 5QZ5D-BM9CV-HNNT1 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2025 a las 9:38:34 Pàgina 2 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 28/11/2025 09:21	ESTAT SIGNAT 28/11/2025 09:21



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 97261-5QZ5D-BM9CV-HNNT1-E02AEE197C88077BE4A5D435F286D03697F0722) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte es la contractació del servei de centraleta virtual cloud.

La contractació del servei ha d'incloure el manteniment dels servidors cloud, el subministrament de les línies associades al servei, així com la formació que se'n derivi. A més a més, s'ha tingut en compte, una bossa d'hores per poder fer nous desenvolupaments a mida al llarg de la durada del contracte, amb la finalitat de poder extreure les dades dels indicadors i poder desenvolupar nous indicadors per millorar el servei, tant per a les persones usuàries com per les persones treballadores de SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya, MP, SL, en endavant - SUMAR -.

En aquest mateix document es descriuen les condicions funcionals i tècniques per la contractació de la centraleta i la prestació dels serveis associats.

2. ANTECEDENTS

SUMAR disposa de l'àrea del SAD (Servei Atenció Domiciliària). Per atendre a les trucades entrants disposa d'un sistema de centraleta cloud amb 3CX (actualment està al cloud de l'actual proveïdor).

La centraleta actualment gestiona 55 extensions, 40 cues de trucades i 32 trucades simultànies. Atès que SUMAR no compta amb mitjans propis per cobrir aquesta necessitat, és necessari licitar la contractació externa d'aquest servei específic.

A l'actualitzat, la centraleta esta composta de dos servidors virtuals cloud. El primer realitza la funció de centraleta i el segon realitza la funció de base de dades de telèfons. En relació el telèfon entrant, la centraleta realitza la consulta a la base de dades, relaciona la trucada amb l'agent corresponent i transpassa la trucada.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

3.1. Requisits funcionals de la centraleta.

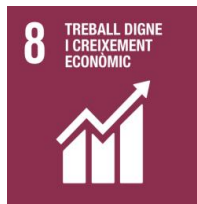
- Personalització a mida de la centraleta 3CX.
- Primer servidor (servidor A) dedicat per el core de la centraleta amb 3CX i un segon servidor (servidor B) per la funció de base de dades telefònic.
- Servidor (B) amb funció de base de dades. En aquest servidor és on hi ha registrats tots el número de telèfon dels usuaris que utilitzen el servei.

PNSP 365/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 365 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 5QZ5D-BM9CV-HNNT1 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2025 a las 9:38:34 Pàgina 3 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 28/11/2025 09:21	ESTAT SIGNAT 28/11/2025 09:21



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 97261-5QZ5D-BM9CV-HNNT1-E02AEE197C88077BE4A5D435F286D05697F0722) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

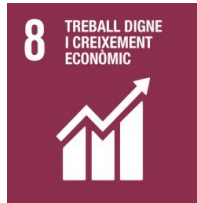
- Detecció i consulta en la base de dades el número de la trucada entrant per tal de realitzar un desviament automàtic directe al telèfon del agent si el numero es troba dins la base de dades o en cas de no estar registrat a la base de dades desviar la trucada entrant a una cua de backup genèric.
- La gestió de la base de dades es realitza via web des d'una Interface d'administració.
- Actualització automàtica de la llibreta de contactes: totes les dades introduïdes a la BBDD queda directament actualitzada a la centralita 3CX.
- Dos perfils d'edició a la BBDD: administrador accés a qualsevol modificació, usuari només pot afegir nous registres, no podrà editar ni eliminar registres existents.
- Possibilitat de definir diferents horaris concrets d'atenció al públic (recepció de trucades)
- Creació de missatges de veu de benvinguda i d'absència personalitzats.
- Rerouting de trucades: possibilitat d'organitzar una seqüència de trucades, creant un ordre d'entrant (usuari en primera línia, usuari en segona línia...)
- IVR: Resposta de veu interactiva per dirigir les trucades a la persona o equips correctes.
- Extensions: Capacitat de contactar amb cada usuari de forma directa internament.
- Interfície virtual: Possibilitat de visualitzar tots els números i usuaris en un mateix lloc virtual.
- Contactes compartits: Possibilitat de crear i compartir els contactes perquè siguin visibles per tot l'equip.
- Warm transfer: Possibilitat de parlar entre dos usuaris de l'equip abans de transferir una trucada en temps real.
- Bústia de trucades compartida: Accés a totes les trucades no ateses per part de l'equip.
- Assignació i comentari de trucades: Possibilitat d'assignar una trucada a algun membre de l'equip, deixant comentaris i una notificació a la seva safata d'entrada.
- Modificacions en temps real: Modificació de les preferències, afegir o eliminar usuaris i números.
- Cua d'espera: Capacitat de mantenir les trucades entrants en espera fins que algun dels agents estigui disponible.
- Sol·licitud de trucada: Permetre que els clients sol·licitin una devolució de trucada.
- Trucades simultànies il·limitades.
- Rerouting segons horari: que cada usuari pugui establir el seu horari laboral, i que es pugui establir un horari general per a tot l'equip, segons convingui.
- Notificacions a l'escriptori quan hi hagi una trucada entrant.
- Desviament de trucades: Possibilitat de desviar les trucades entrants a un o diversos telèfons mòbils.
- Capacitat de cercar una trucada dins de l'aplicació.
- Número d'equips il·limitat.

PNSP 365/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 365 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 5QZ5D-BM9CV-HNNT1 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2025 a las 9:38:34 Pàgina 4 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 28/11/2025 09:21	ESTAT SIGNAT 28/11/2025 09:21



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 97261-5QZ5D-BM9CV-HNNT1-E02AEE197C88D77BE4A5D435F286D097F0722) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijanant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

- 1 número telefònic inclòs en el pla i que hauria de ser el que tenim actualment 972 52 45 45.
- Trucades entrants i internes il·limitades.
- Trucades sortints a Espanya il·limitades.
- CTI: Integració de telefonia informàtica
- Perfil de supervisor/administrador i perfil d'agent amb permisos diferents.
- Registres detallats de cada trucada per avaluar el rendiment de l'equip.
- Monitoreig en temps real: Possibilitat d'escoltar una trucada en directe per part del supervisor.
- Veure en quina trucada està en tot moment cada membre de l'equip.
- Possibilitat que el supervisor parli amb els agents en trucades en temps real sense ser escoltat pel client.
- Possibilitat de gravar totes les trucades per poder-les escoltar més endavant per part dels supervisors.
- Xifrat de la informació dels clients durant la transferència i durant l'emmagatzematge de dades.

3.2. Requisits tècnics

- Softphone per a Desktop (Windows i MAC) i per a mòbils (iPhone i Android).
- API oberta per a la integració amb els CRM principals del mercat: Hubspot, Salesforce, i rebre informació contextual en cada trucada.
- Servidor de AWS o Google Cloud.
- Partner 3CX platinum.
- Sip trunk homologat per 3CX.

3.3 Manteniment i suport

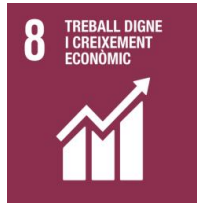
- En cas d'incidència, es requereix que l'empresa disposi d'un servei amb capacitat de resposta ràpida.
- Des de l'avís per part de SUMAR, l'empresa haurà de contactar amb el responsable del contracte i donar resposta com a màxim en el termini d'una hora (horari d'atenció de la centraleta: de dilluns a diumenge de 7 a 22 hores).
- El manteniment pot ser de forma remota però es demana disposar d'un telèfon d'atenció i d'una adreça de correu on poder fer qualsevol consulta (proporcionar les dades abans d'iniciar la prestació del servei al responsable del Departament TIC de SUMAR, a mcorcoll@sumaracciosocial.cat o bé per telèfon al 653676122).
- Durant l'execució del contracte es requerirà que l'empresa adjudicatària disposi d'un telèfon i adreça de correu electrònic per qualsevol dubte o incidència. L'empresa adjudicatària informará a la persona responsable del contracte del telèfon i correu

PNSP 365/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 365 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025	
ALTRES DADES Codi per a validació: 5QZ5D-BM9CV-HNNT1 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2025 a las 9:38:34 Pàgina 5 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 28/11/2025 09:21	ESTAT SIGNAT 28/11/2025 09:21



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 97261.5QZ5D-BM9CV-HNNT1.E02AEE197C88077BE4A5DA35F286D05697F0722) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

electrònic en un termini de com a molt tard, 24 hores després de la formalització del contracte.

3.4 Altres funcions associades al servei

- Realització i manteniment de l'inventari d'actius: servidors, bases de dades, programari (versions), serveis dels sistemes de SUMAR.
- Creació i manteniment dels diferents plans de contingència establerts per la direcció de sistemes de SUMAR (còpies de seguretat, recuperació de copia de seguretat, caiguda del sistema o de la base de dades, re-arrancades dels sistemes, bases de dades o serveis, migracions en cas de catàstrofe, actualitzacions de software...)
- Registre, categorització, investigació i control dels problemes i de les conclusions obtingudes.
- L'adequat dels serveis en relació amb els usuaris i els minuts de trucades es realitzarà de manera mensual.
- Visualització Dashboard on poder veure: trucades entrants, Registre de trucades, trucades sortint, trucades en cua ateses per temps d'espera, estadístiques d'agent en cua, historial d'accés, trucades en cua desistides, devolucions de trucades en cua, devolucions fallides i estadístiques generals. S'ha dotat d'una bossa d'hores per poder desenvolupar adaptacions específiques per SUMAR en aquest raport i la manera de poder extreure informació reutilitzable amb altres programaris desenvolupats per SUMAR.

3.5 Formacions anuals

- Anualment es faran dos formacions a les persones treballadores de SUMAR explicant les novetats. El format i la realització de les formacions es pactarà amb el responsable del contracte durant l'execució del mateix.

4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El contractista ha de designar una persona responsable per tal que sigui el/la interlocutor/a directe i únic/a amb SUMAR, com a molt tard, 24 hores després de la formalització del contracte.

Les seves tasques són principalment:

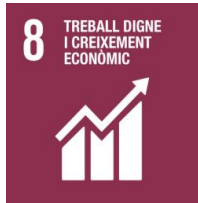
- Facilitar a SUMAR la informació establerta i especificada en aquest Plec de condicions tècniques.

PNSP 365/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 365 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025
ALTRES DADES Codi per a validació: 5QZ5D-BM9CV-HNNT1 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2025 a las 9:38:34 Pàgina 6 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 28/11/2025 09:21
	ESTAT SIGNAT 28/11/2025 09:21



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 97261-5QZ5D-BM9CV-HNNT1-E02AEE197C88077BE4A5D43F286D05697F0722) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

- Ser el contacte directe via telèfon, correu electrònic o alguna una altra via acordada per qualsevol incidència relacionada amb el contracte.
- Facilitar a SUMAR un procediment per localitzar a algun professional que pugui donar resposta immediata (a nivell de comunicació) a incidències urgents. No ens referim a solucionar la incidència sinó a confirmar la recepció de la incidència i iniciar el diagnòstic i resolució.

5. PLA DE TREBALL

Com s'ha descrit amb anterioritat, actualment el servei esta ubicat al cloud del actual proveïdor i funcionant de dilluns a divendres 24 hores.

La posta en marxa consisteix en deixar operatives totes les funcionalitats establertes en aquest plec.

6. COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Una vegada formalitzat el contracte, es constituirà una comissió de seguiment per vetllar pel correcte seguiment del contracte.

La comissió de seguiment estarà formada, per:

- Un representant de l'empresa adjudicatària.
- Un representant de SUMAR.
- Aquesta comissió es reunirà a petició de qualsevol de les parts, com a mínim una vegada l'any.

La comissió de seguiment té les següents funcions:

- Vetllar pel funcionament correcte del contracte, analitzant les incidències formulades, amb caràcter ordinari o urgent i com s'han solucionat
- Realització de propostes, així com del pla de manteniment anual correctiu i preventiu.

7. TERMINIS D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS

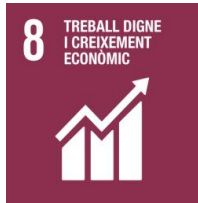
Per a l'execució dels serveis d'aquest contracte, s'identifiquen tres tipus d'actuació: lleu, greu i crítica.

PNSP 365/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 365 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025
ALTRES DADES Codi per a validació: 5QZ5D-BM9CV-HNNT1 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2025 a las 9:38:34 Pàgina 7 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 28/11/2025 09:21 ESTAT SIGNAT 28/11/2025 09:21



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 97261-5QZ5D-BM9CV-HNNT1-E02AEE197C88077BE4A5D435F286D05697F0722) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

7.1 Actuació crítica

Es considerarà que una petició o incidència és crítica quan requereixi un temps de resposta immediat, amb un temps de resolució màxim de 4 hores. Tindran la consideració de crítica la caiguda total o parcial del servei i per tant impossibiliti el desenvolupament normal de l'activitat del SAD.

7.2 Actuació greu

Es considera que una petició o incidència és greu quan requereixi un temps de resposta de 2 hores, a comptar des de la seva comunicació a l'empresa licitadora per alguna de les vies establertes (via telefònica, internet, contestador automàtic...) o bé siguin detectades per la pròpia empresa licitadora. Amb un temps de resolució màxim de 8 hores. Tindran la consideració de greu si impedeixen que una part del servei SAD pugui desenvolupar la seva activitat.

7.3 Actuació lleu

Es considera que una petició o incidència és lleu quan requereixi un temps de resposta de 8 hores, a comptar des de la seva comunicació a l'empresa licitadora per alguna de les vies establertes (via telefònica, internet, contestador automàtic...) o bé siguin detectades per la pròpia empresa licitadora. Amb un temps de resolució màxim de 12 hores. Tindran la consideració de lleu qualsevol incidència que no sigui crítica o greu.

Abans de qualsevol intervenció de caràcter crític la empresa licitadora haurà de contactar amb el Responsable del Departament de TIC de SUMAR per determinar les prioritats i l'abast de la intervenció. El responsable és el Sr Marc Corcoll. Les dades del responsable es posaran a disposició de la empresa adjudicatària un cop es formalitzi el contracte.

8. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària estarà obligada a prestar el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes al present plec i al plec de clàusules administratives particulars reguladores d'aquesta contractació.

L'adjudicatària haurà de disposar de les eines necessàries per a la correcta execució del contracte.

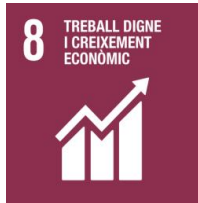
L'empresa adjudicatària estarà obligada a respectar tota la normativa que pugui afectar de manera directa o indirecta la prestació del servei i a guardar secret respecte les dades o la informació prèvia que, no essent pública o notòria, estigui relacionada amb l'objecte del contracte.

PNSP 365/2025

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 365 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2025
ALTRES DADES Codi per a validació: 5QZ5D-BM9CV-HNNT1 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2025 a las 9:38:34 Pàgina 8 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 28/11/2025 09:21 ESTAT SIGNAT 28/11/2025 09:21



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 97261.5QZ5D-BM9CV-HNNT1.E02AEE197C88D77BE4A5D43F286D05697F0722) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar per a que el programari i serveis objecte del present contracte compleixin amb el Reglament 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i tota la normativa aplicable en matèria de protecció de dades.

El programari i serveis objecte del present contracte comptaran amb mesures tècniques i organitzatives adequades per a garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència del sistema i serveis de tractament, així com la capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic, i qualsevol altra mesura prevista a la normativa esmentada o que sigui necessària a aquets efectes.

Els servidors on s'allotgin la informació i les dades de l'esmentat programari han d'estar ubicats dins la Unió Europea i les comunicacions han d'estar xifrades.

9. HORARI

Horari de funcionament de la centraleta:

Els servidors on es localitza la centraleta virtual han d'estar operatius les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana. Independentment de la configuració horària de l'atenció al públic.