

**SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA SALESFORCE DEL GRAN
TEATRE DEL LICEU**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Barcelona, a 2 de febrer de 2026

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte la contractació del servei de suport i manteniment d'aplicacions en l'entorn de Salesforce implementat en el Gran Teatre del Liceu per tal de garantir el bon funcionament del sistema i l'activitat de la institució. Inclou Salesforce Sales Cloud, Salesforce Service Cloud, Marketing Cloud, Digital Engagement, Marketing Cloud Intelligence Advanced Reporting (datorama) i les integracions entre ells i amb altres sistemes de la FGTL com el sistema de ticketing (actualment, Koobin), l'ERP econòmic-financer (actualment, SAP R3), O365 i Jusan.

2. ABAST DEL SERVEI

La FGTL precisa d'un servei extern de consultoria i desenvolupament per al manteniment dels sistemes Salesforce i l'ajustament dels processos que despleats sobre aquests sistemes. El servei inclou:

a) **Servei de suport, manteniment, correctius i evolutius de Salesforce i de les integracions.**

Per a aquest servei, les **activitats** són les següents:

- Resolució de dubtes en el funcionament del sistema i formació i acompanyament en l'adopció del mateix, ja que es tracta d'un sistema de nova adopció
- La resolució de consultes i incidències pròpies de l'ús i de l'administració del sistema, així com de les seves integracions amb tercers sistemes. En el supòsit de que s'instal·lessin nous mòduls durant el període de vigència del contracte, l'empresa contractada hauria de gestionar també les incidències referides als mateixos.
- Resolució d'incidències
- Administració d'usuaris i permisos
- Manteniment de configuracions
- Suport cada any a la preparació de la nova temporada. L'adjudicatari farà la càrrega de les dades necessàries, com l'alta de les noves tarifes, l'alta del nou calendari de funcions, la renovació de les contraprestacions de convenis plurianuals, la renovació de les oportunitats,...
- Canvis i ajustos (nous camps, canvis als layouts,...)
- Petits evolutius o millores, accions per millorar la qualitat interna del sistema. El sistema estarà en fase d'estabilització inicial, pel que serà habitual que sorgeixin peticions d'ajustos al desenvolupament fins a estabilitzar-ne l'ús.
- Supervisió de les integracions i resolució dels problemes que hi puguin sorgir a les integracions entre els diferents clouds i productes de Salesforce i també amb els altres sistemes del teatre: sistema de ticketing, ERP econòmic-financer (SAP), Jusan i O365.
 - Suport i adequació amb les normes d'enviament de correus i diferents protocols de seguretat.

I els **coneixements** requerits per poder dur-lo a terme són els següents:

- o Certificació Administració Salesforce
- o Certificació Service Cloud consultant
- o Certificació Sales Cloud Consultant
- o Certificació Developer Salesforce
- o Experiència en integració amb les APIs de Koobin i de SAP
- o Experiència en integracions REST
- o Experiència en suport de Salesforce en equipaments culturals o similars a la FGTL

L'adjudicatari haurà d'acreditar que l'equip assignat a GTL disposa d'aquestes certificacions i experiències.

b) Servei de suport, manteniment, correctius i evolutius de Marketing Cloud i de les integracions.

Per a aquest servei, les **activitats** són les següents:

- o Suport i creació de journeys
- o Suport i configuració de data extensions
- o Suport per a la creació de creativitats
- o Suport i creació de landing pages
- o Consultoria per al llançament de campanyes comercials
- o Suport en les enquestes, tant en la confecció de les mateixes com en l'anàlisi de resultats
- o Suport i generació d'informes i anàlisi de les campanyes amb datorama (Marketing Cloud Intelligence Advanced Reporting)
- o Suport i adequació amb les normes d'enviament de correus i diferents protocols de seguretat.

I els **coneixements** requerits per poder dur-lo a terme són els següents:

- o Certificació Email Specialist Marketing
- o Certificació Marketing cloud Administrator

L'adjudicatari haurà d'acreditar que l'equip assignat a GTL disposa d'aquestes certificacions i experiències.

Tant l'apartat a) com el b) d'aquesta clàusula formen part de la bossa d'hores mensual única. Durant les reunions de prioritització periòdiques amb l'equip de FGTL s'aniran ajustant les dedicacions a cada departament i sistema en funció de les necessitats de l'activitat en cada moment.

3. SISTEMES INTEGRATS AMB SALESFORCE

El servei ha de mantenir les millores i ajustos que siguin necessaris en les integracions actives entre Salesforce i altres sistemes, així com desenvolupar les futures integracions que siguin necessàries durant el període del nou contracte o fer els ajustos i manteniment que siguin necessaris a les integracions actuals. Les integracions actuals són les següents:

1. KOOBIN: Es el sistema de venda d'entrades i abonaments (ticketing). Aquesta base de dades està integrada en temps real amb Salesforce, tant per poder donar un millor servei des de Salesforce Service Cloud, com per poder segmentar des de Marketing Cloud, i per poder analitzar ROIs de les campanyes amb datorama. Si al llarg de la durada del contracte canviés l'eina de ticketing o se n'afegís nova, amb les hores d'aquest contracte caldria fer la nova integració amb el nou sistema de venda d'entrades i abonaments mantenint la funcionalitat actual. Les especificacions mínimes d'aquesta integració són aquestes:

i. API de Consulta

L'eina ha de proporcionar una API RESTful o equivalent que permeti l'extracció estructurada d'informació des de sistemes externs. Aquesta API ha de complir amb els següents requeriments funcionals:

a. Operacions mínimes requerides:

- Consulta de contactes: El sistema ha de permetre la recuperació de registres de contactes filtrats per data de creació, data de modificació o identificador únic. Cada contacte ha d'incloure informació sobre el tipus de client (per exemple: benefactor, abonat, visitant, etc.).
- Consulta de comptes/empreses: Accés a la fitxa completa de cada entitat registrada al sistema, amb filtres per data de creació, modificació o identificador únic.
- Consulta de funcions: Accés a la programació de funcions, incloent detalls com data, hora, ubicació, tipus d'event i estat.
- Consulta de tarifes per zona: Recuperació de les tarifes aplicables segons la zona, tipus d'entrada o funció.
- Consulta de reserves i entrades: Accés a la fitxa completa de cada entrada, incloent tots els moviments associats (cancel·lacions, alliberaments, reimpressions, canvis de client). Cada entrada ha de comptar amb un identificador únic que permeti resseguir el seu historial complet.
- Consulta d'abonaments: Informació detallada sobre els abonaments actius, històrics i les seves condicions associades.
- Consulta d'assistència a funcions: Accés als registres d'assistència per funció, client o grup.

b. Requeriments tècnics generals

- Totes les entitats consultables han de comptar amb un identificador únic.
- Les operacions de consulta han de permetre com a mínim la recuperació de dades mitjançant filtres per:
 - Data de creació

- Data de darrera modificació
 - Identificador únic
 - L'API ha de suportar consultes massives mitjançant mecanismes de paginació, segmentació o streaming, que permetin la gestió eficient de grans volums de dades sense comprometre'n el rendiment.
- ii. API de Modificació
L'eina ha d'incloure una API que permeti a sistemes externs realitzar operacions de creació i modificació sobre determinats elements del sistema, garantint sempre la integritat i validació de les dades.
 - a. Operacions mínimes requerides
 - Creació i modificació de contactes: El sistema haurà de validar les dades introduïdes i garantir la coherència amb el model de dades intern.
 - Creació i modificació d'empreses: haurà de permetre actualitzar o registrar noves entitats empresarials, respectant les regles de negoci definides.
- 2. **SAP:** ERP econòmic-financer. Estan integrades les comandes de venda de mecenatge i actes i els ingressos per aquests conceptes, per tal de poder-ne fer un seguiment des de Sales Cloud NPSP. Si al llarg de la durada del contracte canviés l'ERP econòmic-financer, amb les hores d'aquest contracte caldria fer la nova integració amb el nou sistema ERP mantenint la funcionalitat actual.
- 3. **JUSAN:** centraleta VoIP. S'integra Jusan amb Service Cloud per tal de poder oferir un servei telefònic més àgil des del Servei d'Atenció a Abonaments i Localitats. En rebre o fer una trucada a través de Jusan, s'obre la fitxa amb la informació procedent de Salesforce. Si el sistema CRM disposa de més d'un registre amb el mateix número de telèfon, la pantalla ha de mostrar tots els possibles registres per tal que la operadora seleccioni el registre correcte i la trucada i les accions que s'hi facin s'associïn només a la persona que ha trucat i no a la resta de persones amb el mateix número de telèfon.
- 4. **O365:** paquet office 365. S'integra el mail i el calendari amb Salesforce amb el plugin del fabricant.
- 5. **Active Directory:** l'autenticació dels usuaris de Salesforce es fa mitjançant single sign on amb l'Active Directory i EntraID de la FGTL.

4. USUARIS

El nombre d'usuaris Salesforce que hi hauran actius el dia de la posada en marxa del sistema serà de 35 usuaris de Salesforce i 5 usuaris de Marketing Cloud i datorama. Aquesta xifra és orientativa per a la valoració del servei i pot variar al llarg de l'any, depenent de la distribució de tasques i de possibles altes i baixes de la plantilla.

5. MODEL D'OPERACIÓ

El servei de manteniment es realitzarà, majoritàriament, remotament des de les dependències de l'empresa contractista. No obstant queda oberta la possibilitat de desplaçaments de personal de l'empresa mantenidora al Teatre (sense costs addicionals de desplaçament) si la situació ho requereix.

El sistema utilitzat per gestionar el servei és la disposició d'una bossa d'hores anuals. Per poder gestionar millor l'evolució de consum, dividim aquesta bossa en controls mensuals que ens indiquen en quin nivell de consum estem respecte al previst. L'empresa encarregada del servei haurà d'informar amb una periodicitat no superior a la mensual les activitats i els consums realitzats. Aquesta informació es facilitarà al Liceu durant la primera setmana de cada mes.

El mes d'agost tindrà un caràcter d'excepcionalitat **degut al període de vacances** del personal Teatre, durant el qual i en concret durant la primera i darrera setmana l'empresa encarregada del servei garantirà una estructura de suport acord al nivell mínim de demanda del Teatre. Aquest s'utilitzarà per planificar actuacions del sistema que requereixin parades o nul·la activitat per part dels usuaris.

Aquest volum d'hores de suport es divideix en dos conceptes:

a) Per a la resolució de consultes i incidències objecte d'aquest contracte:

Bossa de 1.440 hores, que representen una mitjana de 120 hores mensuals durant el període d'execució del contracte. En cas de no esgotar-se les hores anuals aquestes es podran acumular per a la següent anualitat o bé per realitzar tasques de manteniment.

b) Per necessitats de petits evolutius que excedeixin de la línia base mensual:

Aquesta bossa serà d'un màxim de 175 hores anuals. El Liceu no està obligat a consumir aquestes 175 hores.

IMPORTANT: Qualsevol intervenció amb una dedicació que es prevegi superior a les **16 hores** ha de ser anunciada per l'empresa mantenidora i aprovada pel Liceu amb anterioritat de que dita intervenció es dugui a terme. En aquests casos l'empresa mantenidora farà un pressupost d'hores necessàries per dur a terme la intervenció prevista.

El model de funcionament serà de la següent manera:

- A. PER LES TASQUES D'ATENCIÓ A L'USUARI I RESOLUCIÓ DE CONSULTES, INCIDÈNCIES I PETITS EVOLUTIUS DE MENYS DE 16 HORES:

1. L'usuari notifica la seva necessitat mitjançant el gestor d'incidències que aporti el proveïdor.
2. Una vegada resolta la incidència, l'empresa externa actualitza la informació en el sistema (documentant la solució i els recursos utilitzats)
3. Es tanca incidència.

Mensualment s'informa al Liceu de l'estat de les hores consumides, incidències puntuals, prioritats, valoració d'evolutius...

B. PELS EVOLUTIUS QUE EXCEDEIXIN DE LA BOSSA D'HORES MENSUAL, LA GESTIÓ D'AQUESTA BOSSA D'HORES ES FARÀ DE LA SEGÜENT MANERA:

1. Cada vegada que per part del Teatre es vulgui realitzar una millora, la descriurà i la remetrà a la persona responsable de l'equip del proveïdor.
2. Aquesta proposta serà valorada, en temps i cost, i tramesa, en el termini que es fixi, amb la estimació raonada a l'interlocutor nombrat pel Teatre.
3. El Liceu decidirà si dur a la pràctica aquesta intervenció.
4. Si el Liceu decideix procedir amb el projecte, les hores i l'evolució del mateix s'aniran reportant al teatre.

6. HORARI I CALENDARI DEL SERVEI

El calendari laboral que s'aplica en el Teatre correspon al calendari local de Barcelona al que se li afegeixen les festes pròpies del conveni dels treballadors del Teatre: el primer dijous de setmana santa i els dies 24 i 31 de desembre.

L'horari de prestació del servei serà de 9:00 a 19:00 de dilluns a divendres, és a dir, un 10x5.

Sens perjudici d'això, en cas de que es requereixin tasques addicionals fora d'aquest horari aquestes tindran el mateix preu/hora que en l'horari habitual.

7. EQUIP ADSCRIT AL SERVEI

L'equip de l'empresa externa encarregada del manteniment de Salesforce, ha d'estar integrat per persones que disposin de les certificacions següents:

Certificació Administració Salesforce

- Certificació Service Cloud consultant
- Certificació Sales Cloud Consultant
- Certificació Developer Salesforce
- Certificació Email Specialist MK

- Certificació Marketing cloud Administrator

Adicionalment, dins de l'equip assignat a FGTL ha d'haver persones que puguin acreditar experiència en altres projectes en els següents àmbits de coneixement:

- Experiència en integració API Koobin
- Experiència en integracions REST
- Experiència en Salesforce Nonprofit Solution Pack en equipaments culturals o similars a la FGTL

Una mateixa persona pot estar acreditada en varies certificacions alhora i pot disposar d'experiència en projectes en diversos àmbits de coneixement.

8. REQUERIMENTS ADDICIONALS DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El proveïdor haurà d'aportar una eina per quan hem d'escalar el problema a l'empresa externa de manteniment. Aquesta eina ens ha de permetre gestionar les incidències amb independència de l'ús del correu electrònic i el telèfon com a eines complementaries de comunicació.

L'eina ha de facilitar la informació relativa al consum d'hores del contracte lligat a les incidències. El proveïdor haurà d'aportar aquesta informació mensualment durant la primera setmana del mes següent a que faci referència l'informe.

S'emprarà el català o el castellà en totes les comunicacions amb la Fundació derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte.

8.1. GARANTIA I QUALITAT

El proveïdor haurà de garantir el correcte funcionament de tot el programari subjecte a canvis evolutius o correctius durant un període mínim de 12 mesos, a partir de la data d'acceptació de cadascuna de les incidències.

Aquesta garantia inclourà l'esmena d'errors, mancances, o vicis ocults que es manifestin en relació al programari implantat, parametrizat, desenvolupat o corregit, que siguin descobertes mitjançant proves o qualsevol altre mitjà, així com la conclusió de documentació incompleta i l'esmena de la que contingui deficiències. La correcció de les errades haurà de garantir no únicament la solució de l'error detectat, sinó també que tota la documentació relacionada amb els mateixos s'actualitzi correctament.

8.2. GESTIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

S'establirà com a mínim una reunió operativa de seguiment mensual (no imputable com a consum d'hores del proveïdor) amb l'objectiu d'avaluar la qualitat del servei. En les que tindrà cabuda les següents tasques entre d'altres:

- Resum de la situació general del servei
- Seguiment de l'ANS
- Revisió de l'estat de les accions
- Determinació de les estratègies de resolució.
- Avaluació, estratègia i pactes de servei dels nous evolutius detectats durant el mes.
- Presentació i consens de l'informe mensual d'hores consumides en la resolució dels tiquets del mes.
- Repàs, planificació i consens amb el tiquets pendents de resolució.
- Planificació dels següents plans d'acció, calendaris i canvis a implementar.
- Altres.

8.3. PERÍODE DE TRANSICIÓ INICIAL

L'objectiu és començar íntegrament amb el nou proveïdor l'1 de juliol de 2026. Amb aquesta fita es preveu un període de transició previ durant el mes de juny, a determinar en el moment de la materialització de la relació contractual i que dependrà en gran mesura de les necessitats de coneixement que estableixi el proveïdor guanyador.

Durant aquesta fase es preveu realitzar les següents tasques:

- Recopilació d'informació funcional i tècnica
- Planificació de les sessions de transferència de coneixement.
- Realització de les entrevistes de transferència i documentació del traspàs de coneixement
- Revisió de la documentació rebuda i revisió de la situació del sistema
- Revisió del model operatiu del servei i identificació dels interlocutors.
- Definició de l'accés i formació en l'eina de gestió de tiquets.
- Definició del seguiment del servei, reunions, periodicitat, etc.
- Determinació de la solució de comunicació entre el Teatre i l'empresa mantenedora per l'accés remot.

Aquestes sessions de traspàs es consideraran fora del àmbit del contracte i com a tal no es repercutirà cap cost al teatre.

8.4. PERÍODE DE TRANSICIÓ FINAL

El proveïdor ha de garantir un període de transició final de dues setmanes amb l'objectiu de realitzar el traspàs de responsabilitats del servei des de l'equip de manteniment sortint a l'equip de

manteniment entrant per garantir la continuïtat de les operacions durant el procés i traspàs complert d'informació per operar amb la màxima qualitat i eficiència.

Les tasques a realitzar durant aquest període seran les següents:

- Planificació de les sessions de transferència de coneixement amb el proveïdor entrant.
- Entrega de la documentació al nou gestor del servei intern o extern al teatre
- Entrevistes amb els nous gestors del servei i traspàs d'informació funcional i tècnica.
- Entrega a l'equip del teatre de l'històric dels tickets en un format fàcilment consultable
- Durant aquest període de transició es compatibilitzarà el traspàs de coneixement amb el manteniment del servei de suport que se seguirà oferint fins a la finalització del traspàs

8.5. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Es sustenta en la creació d'una sèrie d'indicadors de mesura que recullin els aspectes clau de la prestació contractada i que reflecteixi els nivells de qualitat associats directament a la prestació que l'empresa encarregada del manteniment es compromet a complir amb el Teatre.

Per a la prestació dels serveis, el licitador haurà de proposar un model d'Acord de Nivell de Servei, complint amb els termes descrits seguidament. La proposta del licitador ha d'incloure o millorar els paràmetres descrits en aquest punt, tant en relació al termini de resposta com de resolució d'incidències.

8.5.1. Nivells de prioritat

El temps de resposta s'estableix per tipus d'incidència i per l'afectació al funcionament del teatre. L'adjudicatari haurà de proveir els recursos necessaris per tal de donar suport segons l'horari del Teatre definit al apartat d'horari del Teatre.

Amb l'objectiu de proveir diferents nivells de servei d'acord amb la importància de la necessitat, es defineixen els següents nivells de prioritat.

NIVELL	DESCRIPCIÓ
Crític	(Urgent) per aplicacions crítiques de processos de negoci que no funcionen correctament. Una o varies aplicacions crítiques de procés de negoci no disponibles. No hi ha solució alternativa. A part de la notificació en el gestor d'incidències es comunicaran telefònicament per assegurar el nivell correcte de responsabilitat per part dels equips de suport.
Prioritat:	
Molt Alta	

Greu	Una aplicació no està caiguda, però hi ha un problema seriós que afecta a la productivitat del grup d'usuaris. La solució alternativa, si existeix, és ineficient. A part de la notificació en el gestor d'incidències es comunicaran telefònicament per assegurar el nivell correcte de responsabilitat per part dels equips de suport (ex.: declaracions legals)
Prioritat: Alta	
Normal	L'aplicació no està caiguda, però existeix un error que afecta a un petit nombre d'usuaris. El treball associat al negoci crític si que pot continuar funcionant. Existeix una alternativa acceptable.
Prioritat: Mitja	

La prioritat és el paràmetre que es notifica a la incidència i que marcarà el nivell de la mateixa.

8.5.2. Temps de resposta i temps de resolució

Temps de resposta: Des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.

Temps de resolució: Des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi. El temps de resolució es compta en horari continu (de 00:00 a 24:00h de dilluns a diumenge).

Temps mig de resolució: és el temps mig (mitja aritmètica) de resolució de totes les incidències del mateix tipus en un mes. Es compta en horari continu (de 00:00 a 24:00h de dilluns a diumenge)

8.5.3. Taula de valoració de l'ANS

Nivell	T. Resposta	T. Resolució	T. mig.
Crític	30min.	1 jornada	1 jornada
Greu	1 hores.	5 jornades	4 jornades
Normal	8 hores.	10 jornades	7 jornades

Signat,

Raquel Boza
Responsable del Servei d'IT de la Fundació del Gran Teatre del Liceu