

Plec de Prescripcions Tècniques

Contractació del hosting i del servei d'hores de suport tècnic per a l'eina de gestió Customer Relationship Management (CRM).

Manteniment i hosting del
programari Customer Relationship
Manager (CRM) en modalitat SaaS

Exp: CSC 2-2026-PN CRM

Índex

1. Objecte del contracte	3
2. Modalitat del servei.....	3
3. Abast del manteniment.....	3
4. Nivells de servei (ANS).....	3
5. Infraestructura i seguretat	4
6. Suport tècnic i comunicació	4
7. Actualitzacions i canvis	4
8. Formació i documentació	5
9. Control i seguiment del servei.....	5
10. Durada del contracte i renovació	5
11. Distribució del cost del servei.....	5

1. Objecte del contracte

L'objecte del present document és definir les condicions tècniques per a la prestació del servei de manteniment, actualització i suport tècnic de l'aplicació informàtica Customer Relationship Manager (CRM) en modalitat SaaS (Software as a Service), la qual dona servei a diferents àmbits funcionals dins el Consorci de Salut i Social de Catalunya (CSC).

(Contractació del hosting i del servei d'hores de suport tècnic per a la l'eina de gestió Customer Relationship Management (CRM)).

2. Modalitat del servei

El programari serà accessible per mitjà d'Internet, allotjat en una infraestructura de núvol gestionada pel proveïdor, i subministrat en modalitat SaaS. El manteniment inclourà:

- Manteniment correctiu, evolutiu i adaptatiu
- Gestió de la infraestructura tècnica associada
- Atenció d'incidències i suport tècnic
- Monitorització i gestió del rendiment i disponibilitat del sistema

3. Abast del manteniment

3.1 Manteniment correctiu

- Correcció d'errors detectats en el funcionament de l'aplicació.
- Resolució d'incidències reportades pels usuaris.
- Compromís de temps màxim de resposta segons gravetat.

3.2 Manteniment evolutiu

- Incorporació de noves funcionalitats, millores d'ús i optimitzacions.
- Adaptació del programari a noves necessitats funcionals o tecnològiques.

3.3 Manteniment adaptatiu

- Adequació del programari als canvis en les plataformes tecnològiques, navegadors, dispositius i entorns d'integració.
- Actualitzacions per complir amb la normativa legal i reglamentària vigent.

4. Nivells de servei (ANS)

Per a un correcte manteniment de la provisió s'estableixen els següents criteris mínims d'acord de nivell de servei (ANS) en el temps de resposta i resolució:

Incidència	Temps de resposta	Temps de resolució
Lleu	12 hores	24 hores
Normal	4 hores	8 hores
Greu	1 hora	3 hores

El temps de resposta i de resolució de les incidències es comptabilitzen sobre un servei de suport 8x5.

Les incidències s'agruparan segons nivells atenent els següents paràmetres:

Incidència	afectació
Greu	pèrdua total del servei o rendiment inferior al 40%
Normal	pèrdua parcial del servei o rendiment entre el 40% i el 75%.
Lleu	qualsevol avaria no citada anteriorment

El licitador podrà definir els propis ANS en base els criteris exposats i establir les penalitzacions d'incompliment. Es valorarà un manteniment proactiu de les prestacions i en la detecció d'incidències i de les mesures de continuïtat de servei.

5. Infraestructura i seguretat

- El programari ha d'estar allotjat en un entorn segur.
- Dades allotjades en territori de la UE.
- Còpies de seguretat diàries, amb retenció mínima de 15 dies.
- Disponibilitat d'un pla de continuïtat i recuperació davant desastres.
- Accés segur: autenticació 2FA per a administradors i protocols HTTPS/TLS.

6. Suport tècnic i comunicació

- Canal d'atenció a incidències: portal, correu i telèfon.
- Portal de seguiment d'incidències amb traçabilitat i historial.
- Informes periòdics d'incidències, millores i disponibilitat.

7. Actualitzacions i canvis

- El proveïdor notificarà amb mínim 5 dies laborables d'antelació qualsevol actualització que impliqui aturades del servei.
- Les actualitzacions han de garantir retrocompatibilitat i no afectar la funcionalitat existent.

8. Formació i documentació

- El proveïdor haurà de lliurar la documentació tècnica i funcional actualitzada.
- En cas de canvis rellevants, es facilitarà una sessió formativa o materials explicatius als usuaris.

9. Control i seguiment del servei

- Es realitzarà una reunió de seguiment trimestral (o amb la freqüència acordada).
- Possibilitat d'auditories o revisió per part del CSC.

10. Durada del contracte i renovació

- El contracte tindrà una durada inicial de 3 anys, amb possibilitat de pròrroga per dues anualitats addicionals.
- El proveïdor haurà de garantir la portabilitat de les dades al final del contracte, en format estàndard interoperable (ex: CSV, XML, JSON).

11. Distribució del cost del servei

Cost servei	Cost anual	Cost contracte 5 anys
<i>Hosting CRM</i>	4.320 €	21.600 €
<i>10k mails extra x 4 mesos/any</i>	200 €	1.000 €
<i>Suport i manteniment- bossa d'hores 140h/any</i>	12.800 €	64.000 €
TOTAL serveis	17.320 €	86.600 €