Torre Marimon
08140 Caldes de Montbui
Tel: 902 78 94 49
Fax: 93 467 40 42
www.irta.cat
irta@irta.cat

Plec de Prescripcions Tècniques

CODI EXPEDIENT: IRTA-2026091DSDA

TÍTOL DE L'EXPEDIENT: Derivat SDA 22/18 Subministrament de llicències en mode SaaS del CRM HubSpot i serveis associats d'implantació

1. Característiques tècniques.

1.1. Requisits tècnics de la implantació

El licitador ha d'executar un projecte d'implantació que cobreixi, com a mínim, els blocs de treball següents:

1.1.1. Discovery i disseny del model de dades

- Sessions de definició amb l'OPC i els Serveis Jurídics (SSJJ).
- Mapa d'objectes i relacions: Empresa, Contacte, Convocatòria, Conveni, Projecte i Contracte.
- Propietats per objecte, llistes de valors (tipologia, àmbit de recerca, keywords), regles d'herència i criteris de deduplicació.

1.1.2. Objectes personalitzats i propietats

- Creació dels 4 objectes personalitzats (Convocatòria, Conveni, Projecte, Contracte) amb les seves propietats.
- Deduplicació per NIF/CIF.
- Formularis de creació en dues seccions (dades bàsiques / avançades) i vistes per tipologia, propietari i etapa.

1.1.3. Pipelines i automatitzacions

- Pipeline de Projecte (10 etapes) i pipelines de Contracte (eB i CONV), Convocatòria i Conveni.
- Workflows d'herència de dades de convocatòria (overhead, fiscalitat, data límit).
- Assignació automàtica de responsable OPC, alertes de termini (Convocatòria 30 dies, Conveni 60 dies) i notificació al Cap de Programa.
- Matriu de signatura per import (< 50 k € / ≥ 50 k €).

1.1.4. Formularis externs i captació

- Formularis web per a sol·licituds de projecte i contracte d'actors que no utilitzen el CRM (IP, empreses).
- Creació automàtica del registre i vinculació a la convocatòria.
- Gestió del consentiment RGPD.

1.1.5. Lead scoring i reporting

- Model de scoring per a la priorització d'oportunitats.
- Quadres de comandament de cartera per a l'OPC (activa per IP, empresa i any).
- Ràtio d'èxit per convocatòria (presentats vs. concedits) i informes de captació.

1.1.6. Signatura electrònica de propostes i contractes

- Signatura electrònica de propostes i contractes mitjançant HubSpot Revenue Hub (CPQ): generació de la proposta, flux d'aprovació i signatura dins del propi CRM (configuració de referència, apartat 4.1).
- Alternativa, si finalment no s'inclou el Revenue Hub: integració amb eina externa (p. ex. PandaDoc); el CRM rep l'estat i el document signat.
- Inclou la confecció de 7 plantilles de contracte/proposta.

1.1.7. Integració amb Microsoft 365 / Outlook

- Integració nativa per a la sincronització bidireccional de correu i calendari, amb registre de l'activitat de comunicació dels equips.
- Configuració i formació per a tot l'equip.

1.1.8. Migració de dades

- Càrrega de l'històric des del sistema actual: empreses, contactes i oportunitats.
- Neteja de dades (data cleaning) i deduplicació.
- El volum i la qualitat del dat d'origen es confirmaran un cop es disposi de l'export.

1.1.9. Onboarding i formació

- Programes d'adopció per hub segons l'abast estàndard del proveïdor: Onboarding Sales, Marketing, Service i Revenue Hub.
- Formació de l'equip d'usuaris i documentació d'usuari.

1.1.10. Proves, desplegament i posada en marxa (go-live)

- Proves d'integració i proves d'usuari (UAT) amb l'OPC, amb validació de fluxos en entorn sandbox.
- Acompanyament al go-live i suport hipercare inicial després de la posada en marxa.

1.1.11. Suport i evolutius (amb càrrec a la bossa d'hores)

- Atenció de suport tècnic i funcional durant la vigència del contracte, un cop finalitzat el projecte d'implantació.
- Desenvolupaments evolutius no coberts per l'abast inicial (nous camps, informes, automatitzacions o ajustos de configuració).
- Consum amb càrrec a la bossa d'hores de l'apartat 4.3, facturat segons consum real.

1.2. Integracions i delimitació de l'abast

El CRM ha d'actuar com a nucli connectat a l'ecosistema de l'IRTA. La taula següent delimita l'abast de cada integració:

Integració	Abast	Observacions
Formulari extern → HubSpot	**INCLÒS**	Sol·licituds de projecte/contracte d'IP i empreses. Nativa, baixa complexitat.
Outlook / Microsoft 365 ↔ HubSpot	NATIVA (out-of-the-box)	Correu i calendari. Integració nativa, baixa complexitat.
Signatura electrònica → HubSpot	NATIVA (out-of-the-box)	Revenue Hub (configuració de referència) o eina

		externa (p. ex. PandaDoc) si no s'inclou. El CRM rep estat i document signat.
GESTACT ↔ HubSpot	FORA D'ABAST (desenvolupament)	CRM Gestact (execució plurianual i justificació); Codi GESTACT com a clau de sincronització. S'inclou la definició del data contract i mapatges; NO el desenvolupament del middleware (a càrrec d'IRTA TIC).
Portal VT → HubSpot	FORA D'ABAST (desenvolupament)	Absorció de convocatòries. Pendent de decidir la font de veritat (API/webhook/còpia manual).
SABI → HubSpot	FORA D'ABAST (fase posterior)	Dades financeres/fiscals d'empreses. A valorar; possible importació via CSV i scoring.

Nota: la definició del data contract, l'estructura de dades i els mapatges de camps CRM ↔ GESTACT estan inclosos en el projecte. El desenvolupament del middleware d'integració amb GESTACT queda fora de l'abast del licitador i és responsabilitat de l'equip TIC de l'IRTA, amb suport i proves E2E/UAT del licitador.

1.3. Metodologia i gestió del projecte

S'exigeix una metodologia d'implantació SaaS àgil i iterativa, amb sprints, backlog prioritzat (MoSCoW), validació en sandbox abans de promoure a producció, control de versions de workflows i documentació viva de la configuració i les integracions.

El licitador ha de disposar d'una plataforma de gestió del projecte amb accés per a l'IRTA, un punt únic de contacte, comitè de seguiment quinzenal i registre de riscos viu. El projecte s'ha de dur a go-live del CRM en un termini de referència aproximat de 8 setmanes, executant les integracions a càrrec de l'IRTA TIC en paral·lel i activant-les per fases.

1.4. Seguretat de la informació i protecció de dades

El licitador ha de garantir el tractament de la informació conforme a la normativa aplicable a l'IRTA com a organisme públic: Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

- El proveïdor ha d'operar sota un Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació certificat (ISO/IEC 27001, o equivalent)
- Gestió d'accessos per rols, xifratge i traçabilitat de les dades migrades.
- Formalització del corresponent contracte d'encarregat del tractament (art. 28 RGPD) i garanties sobre la ubicació i transferències de dades del servei SaaS.
- Compliment de les mesures de seguretat exigibles segons la categorització ENS dels sistemes de l'IRTA.

2. Termini i lloc d'execució

L'inici serà a partir de l'endemà de la signatura del contracte i tindrà una durada de **3 anys**

La seva execució es durà a terme a Torre Marimon (Caldes de Montbui).

Caldes de Montbui,

Signat: