PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ DE SERVEIS D'IMPLEMENTACIÓ I DE SUPORT DE LES EINES DE SALESFORCE CRM
(Contracte basat en l'acord marc per a l'homologació de proveïdors per al subministrament de llicències del programari Salesforce de solucions especialitzades de backup i serveis associats per a les entitats que formen part del grup de compra - CSUC 21/25)

EXPEDIENT 2023/117

---

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació dels serveis d'implementació i de suport de les eines de Salesforce CRM que permetin la gestió dels processos associats amb els registres de futurs estudiants, estudiants actuals, antics alumnes i altres dades de la Universitat de Barcelona.

Les llicències i serveis a implementar:

- **Marketing Cloud:** Marketing Cloud Engagement – Corporate Edition
- **Marketing Cloud:** SSL Certificate
- **Marketing Cloud:** Marketing Cloud Advertising Professional
- **Marketing Cloud:** Marketing Cloud Advertising – Additional Audiences
- **Marketing Cloud:** Marketing Cloud Advertising Professional – Contacts 1,000
- **Marketing Cloud:** Intelligence Reports for Engagement Advanced
- **Marketing Cloud:** Additional Business Unit (+1)
- **Core:** Sales & Service Cloud – Enterprise Edition
- **Core:** Lightning Platform Starter – Enterprise Edition
- **MuleSoft:** Anypoint Platform Base Subscription – Platinum Edition
- **Mulesoft:** Included vCore – Production
- **Mulesoft:** Included vCore – Pre-Production

El servei contractat ha de cobrir:

- CORE
  - Implementació
  - Estratègia de model de dades
  - Arquitectura del sistema
  - Integració amb base de dades pròpia de la Universitat de Barcelona
- Marketing Cloud
  - Implementació
  - Configuració
  - Integració amb base de dades CRM
  - Configuració automation Studio
  - Configuració content Builder
  - Configuració Journey Builder

  - Configuració Advertising Studio
  - Configuració Mobile Connect
  - Configuració Analytics Builder
  - Servei de suport
- Mulesoft
  - Implementació
  - Configuració d'integracions necessàries
  - Servei de suport

2. REQUERIMENTS GENERALS

2.1. Context del Projecte

La Universitat de Barcelona, amb l'objectiu de captar nous estudiants, construir una base de dades potent, millorar la presa de decisions, gestionar els registres dels nous estudiants i centralitzar la informació de l'alumnat; requereix d'una eina digital que permeti generar registres, comunicar-se amb aquests registres, integrar-se amb les eines necessàries de la universitat i recollir dades per a la presa de decisions.

En aquest sentit, el projecte ha de ser escalable. Des d'una primera fase en que només es tractaran els registres de candidats a estudiar màsters a la Universitat de Barcelona, fins a una fase final on es pugui veure una vista 360 de la relació d'una persona amb la universitat: interessat, candidat, estudiant, alumni; amb totes les interaccions amb la universitat.

Aquest projecte d'implantar una solució Salesforce a nivell corporatiu per a la UB, donarà resposta a la necessitat de millorar els processos de captació i relació amb els estudiants.
En una primera fase ens centrarem en els masters de la UB.
Serà imprescindible obtenir les dades de les persones interessades en qualsevol punt d'entrada de la UB (la web, contactes, salons i fires...)
Els interessats rebran automàticament informacions personalitzades dels temes en que s'han interessat
Podran gestionar les sol·licituds d'admissió de matricula de tots els màsters d'una manera senzilla i àgil amb totes les automatitzacions possible. És imprescindible la integració amb el sistema corporatiu academicodocent de la Universitat de Barcelona (GIGA) on realment es durà a terme la matrícula. La sincronització de la integració amb l'ERP academicodocent de la UB, GIGA, serà unidireccional i no es requereix en temps real.
Des de Salesforce se li oferiran recordatoris, comunicacions del seu interès, etc.
També s'oferiran uns informes personalitzats per les tasques de seguiment i la presa de decisions.

L'execució d'aquest lot es realitzaria seguint metodologia AGILE que garanteixi lliuraments continus amb les reunions acordades amb la UB.

Els requeriments a complir es descriuen a continuació.

Els proveïdors han d'haver estat homologats per al subministrament de llicències del programari Salesforce de solucions especialitzades de backup i serveis associats per a les entitats que formen part del grup de compra – CSUC 21/25.

2.2. Serveis i Desenvolupaments Objecte del Contracte

Core

Activar i configurar els comptes d'usuari
Anàlisi i disseny de base de dades.
Configuració de la fitxa de registre
Configuració de les diferents entrades de dades com ara els formularis
Integració amb base de dades pròpia de la gestió acadèmica de la Universitat de Barcelona
Identificació unívoca del registre
Regles automàtiques
Sincronització a temps real de les dades dels registres

Marketing Cloud

Activar i configurar els comptes d'usuari
Integració Marketing Cloud amb Salesforce CRM
Configuració Advertising Studio
Configuració Automation studio
Configuració Content Builder
Configuració Journey Builder
Configuració Mobile Connect
Configuració Analytics Builder

La orquestració entre GIGA i Salesforce es farà amb Mulesoft com a bus integrador.

Mulesoft

Activar i configurar els comptes d'usuari
Integració Salesforce i Giga, recollint l'estat de manera que la informació sigui unidireccional de manera diària.
Configuració escalable per poder aprofitar el servei en futures integracions.
Suport en la formació i iniciació del personal UB en l'ús i configuració de Mulesoft.

Les ofertes hauran de presentar una proposta de planificació inicial detallada de les diferents tasques a realitzar, així com les possibles dependències existents entre elles, una planificació temporal i la relació de lliurables a elaborar.

La orquestració entre l'ERP d'AcademicoDocent de la UB (d'ara en endavant, GIGA) i Salesforce es farà amb Mulesoft com a bus integrador.
La integració serà unidireccional, de GIGA cap a Salesforce, i no és necessària una integració a temps real, pot ser una freqüència pactada, diària o cada 48h.

Aquest projecte de CRM Salesforce ha d'integrar-se amb el servei d'autenticació i autorització de la UB.

La integració d'autenticació i autorització permetrà als usuaris accedir al CRM utilitzant les credencials de la Universitat de Barcelona.

La aplicació s'ha d'integrar amb els servei d'autenticació de la UB i obtenir-ne els seus atributs per identificar els usuaris, si fos necessari.

El servei d'autenticació de la Universitat de Barcelona està basat en un proveïdor d'identitat que admet els protocols

- SAML 2.0 perfil webSSO
- SAML 1.1/shibboleth 1.3
- CAS
- OAuth2
  - Perfil "Client Credential"
  - Perfil "Implicit"

- Perfils Tècnics requerits**:**

  Aquest projecte suposa un esforç temporal i econòmic i és molt important que l'equip presentat tingui capacitat per abordar el projecte i que es mantingui estable durant el seu desenvolupament. Per tant l'adjudicatari es compromet a mantenir un equip estable de persones que intervindran en el projecte.
  La proposta d'equip mínim ha d'incloure els següents rols, tots aquests perfils estan en les clàusules tècniques del lot 1 del l'Acord Marc CSUC 21/25

  1 cap de projecte
  1 consultor tècnic
  1 desenvolupador Java
  1 tècnic expert en Mulesoft

  Però és el proveïdor qui ha de definir l'equip i explicar les possibilitats i bonances d'aquest equip.
  La metodologia utilitzada per abordar el projecte queda a elecció del proveïdor, basats en metodologies àgils i sempre garantint una sèrie de lliurables.
  Cal una alta interacció amb el proveïdor durant tota la vida del projecte, informant dels avenços, dels riscos i dels problemes amb la suficient antelació.

Per a la contractació dels serveis d'implementació i de suport de les eines de Salesforce CRM es regula el procediment per a la contractació d'una bossa d'hores de serveis informàtics relacionats que permetin la gestió dels processos associats amb els registres de futurs estudiants, estudiants actuals, antics alumnes i altres dades de la Universitat de Barcelona.

Els perfils/recursos podran treballar des de les oficines de l'adjudicatari o en modalitat de teletreball, alhora l'adjudicatari es comprometrà en posar un equip i els mitjans tècnics necessaris de connexió, i estarà sota les directrius que li indiqui la Universitat de Barcelona.

L'horari serà de matí i tarda amb una jornada de dilluns a divendres

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

a. LOCALITZACIÓ FÍSIC I CARACTERISTÍQUES DELS PRODUCTES RESULTANTS
   Al principi del projecte es definirà el calendari i priorització de les funcionalitats a desenvolupar.

   S'agendaran reunions periòdiques de seguiment i de lliurables parcials a validar i a posar en explotació.

b. TRANSFERÈNCIA de CONEIXEMENT / DOCUMENTACIÓ
   El Calendari presentat i planificació del projecte haurà d'incloure el traspàs de coneixements i documentació que demani la UB

c. SUPORT I PRESTACIÓ DEL SERVEI
   El suport al serveis que es vagin posant en marxa de forma gradual i fins al final del desenvolupament estarà inclòs fins a finals de l'any 2023.

d. MANTENIMENT
   Les ofertes presentades hauran d'especificar el cost de manteniment un cop el producte estigui finalitzat.

e. TERMINI D'EXECUCIÓ
   El projecte es desenvoluparà des del moment de l'adjudicació fins finals d'octubre de 2023.

f. PROPIETAT INTEL.LECTUAL
   Tots els documents i resultats dels treballs realitzats seran propietat de la UB. L'empresa adjudicatària no podrà fer-ne ús, ja sigui com a referència o com a base de futurs treballs, llevat que compti amb autorització expressa, escrita i registrada de la Universitat de Barcelona.

Marga Bonmatí Pérez
Vicegerenta de Transformació Digital i Dades
Universitat de Barcelona