Plec de Requeriments Tècnics pel Servei d'Enviament i Gestió de Correus Electrònics per Microsoft Dynamics amb ClickDimensions pel Banc de Sang i Teixits (Exp CSE/1000/1100004777/23/PSS)

Informació general

El Banc de Sang i Teixits, d'ara en endavant BST, disposa d'una solució de CRM configurada i adaptada a mida, basada en la plataforma de Microsoft Dynamics. Aquest CRM, té desenvolupat tot l'enviament i gestió de correu electrònic, relacionat amb convocatòries, enquestes i altres tipus de contactes amb els donants de sang amb la solució de ClickDimensions. La solució de ClickDimensions, està integrada completament amb el CRM de Microsoft Dynamics i és amb la que esta desenvolupada la plataforma de gestió de correu electrònic en l'eina de Microsoft Dynamics del BST.

Amb l'objectiu de mantenir la plataforma de gestió de correus electrònics operativa, es requereix disposar d'un servei actiu i vigent amb ClickDimensions, que ho faci possible. Aquest servei, ha de garantir les comunicacions amb els donants de sang, mitjançant l'enviament de correus electrònics des del CRM de Microsoft Dynamics, així com facilitar-ne la seva elaboració, gestió i posterior anàlisis.

1. Objectiu

L'objectiu principal de la present licitació, és la contractació del servei de ClickDimensions, que és la solució integrada amb el CRM de Microsoft Dynamics, per l'enviament i gestió de correus electrònics, que tenim desenvolupada i utilitzem des del BST.

2. Abast – Requeriments del servei

Per tal de garantir el correcte funcionament del sistema d'enviament i gestió de correu electrònic configurat a mida de manera integrada amb el CRM de Microsoft Dynamics del BST, cal que el servei que es requereix, compleixi les següents requeriments:

- La solució requerida, és la de ClickDimensions, ja que és amb la que està configurada i ajustada a mida per l'enviament i gestió de correus electrònics a través del CRM de Microsoft Dynamics del BST.
- La solució, permet no només l'enviament de correus electrònics, sinó que també permet funcions addicionals completament integrades en la solució de CRM, com són:
    - El disseny i confecció de les diferents plantilles de correu electrònic necessàries, amb les que posteriorment es porten a terme els enviaments de correu electrònic.

© Banc de Sang i Teixits, 2023

  - La gestió dels enviaments que es porten a terme, permetent definir i configurar quins enviaments de correu electrònic és porten a terme a través de llistes de treball i amb quina planificació.
  - L'anàlisi automatitzat posterior dels enviaments realitzats, disposant d'informació d'enviaments correctes i amb resultat erroni, entre altres.
- Com que disposem de dos entorns de CRM de Microsoft Dynamics, cal que el servei de ClickDimensions, estigui disponible i accessible tant des de l'Entorn de Test, com des de l'Entorn de Producció de Microsoft Dynamics del BST. Des de l'Entorn de Test, és faran enviaments únicament a mode de prova i tots els enviaments reals, es portaran tots a terme, des de l'Entorn de Producció.
- El llicenciament necessari de ClickDimensions per disposar de totes aquestes funcionalitats, és la que s'anomena **Llicència Business**, a no ser que hi hagi algun canvi o modificació d'última hora, en els packs de servei per part de ClickDimensions.
- Tenint en compte el volum d'enviaments de correus electrònics anuals d'aquests últims anys, és requereix que el servei de ClickDimensions, permeti **un total de 1.700.000 enviaments de correu electrònics anuals** (els 200.000 que ja venen de base amb la llicències Business més 1.500.000 enviaments addicionals). Aquest volum d'enviaments i gestió dels mateixos, ha de quedar completament inclòs en la present licitació.
- També ha d'incloure un servei de suport per permetre la obertura i resolució d'incidències, que es pugui produir en el disseny/elaboració de plantilles d'enviament, en l'enviament i en la gestió de tot el servei de correu electrònic del ClickDimensions, integrat en el CRM de Microsoft Dynamics.

3. Presentació de la oferta en un sol sobre

A part de la documentació administrativa requerida, cal que cada licitador que presenti oferta, expliqui i detalli el llicenciament de ClickDimensions inclòs en la proposta, així com les capacitat del servei contemplades, ja siguin les requerides en el present plec o superiors, en cas de que així sigui. Cal presentar aquesta informació, juntament amb l'oferta econòmica en un sobre unic , per tal de tenir clar que s'està oferint i incloent en el servei.

4. Terminis

Es requereix que el servei de ClickDimensions detallat en el present plec, estigui activat i vigent per el terminis exposat en el quadre de característiques

La contractació del servei amb ClickDimensions, del primer any, cal que es faci efectiva abans del mes d'Octubre del present any 2023, ja que a primers d'Octubre, finalitza el període de vigència del servei de ClickDimensions contractat en l'actualitat.

© Banc de Sang i Teixits, 2023

Un cop formalitzat el contracte amb l'empresa licitadora adjudicatària, cal que aquesta, proporcioni al BST la justificació de la contractació dels serveis proposats, en la present licitació, a ClickDimensions. Aquesta documentació acreditativa, haurà de ser proporcionada al BST, en un termini màxim de 15 dies naturals.

5. Import màxim de licitació

L'import màxim de licitació es troba detallat en el quadre de característiques del PCAP

6. Informació addicional

Per necessitats d'enviament superiors a les previstes en el present plec o per altres temes completament imprevistos durant el termini d'execució dels serveis detallats en el present plec, és deixa contemplada, com una opció, la possibilitat d'ampliació fins un màxim d'un percentatge recollit en el PCAP

© Banc de Sang i Teixits, 2023