



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC ANUAL PER A LES EINES DE SALESFORCE CRM DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA. (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).

Lot 1: Subministrament de llicències de Salesforce i serveis bàsics associats.

EXPEDIENT 2024/124

La Universitat de Barcelona, utilitza en la seva implantació de CRM les següents eines de Salesforce:

- 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 – Unlimited Edition
- Core: Sandbox (Full copy)
- MuleSoft: Anypoint Platform Base Subscription – Platinum Edition
- MuleSoft: Included vCore – Production
- MuleSoft: Included vCore – Pre-Production

La contractació del servei de suport anual per a les eines de Salesforce de la Universitat de Barcelona ha de complir aquest requeriments:

- Es requereix d'una bossa d'hores de tècnic especialista en Salesforce Sales, MuleSoft i Salesforce Marketing Cloud. L'empresa adjudicatària ha d'aportar el equip adequat per cobrir tots els perfils tècnics necessaris.
- L'empresa adjudicatària haurà d'atendre les peticions UB de manteniment correctiu, evolutiu i preceptiu relacionades amb els processos de negoci implantats en el projecte de CRM, així com de suport tècnic als equips UB encarregats de la gestió i manteniment del servei de CRM de la UB
- El servei ha de permetre el trasllat de coneixement cap a l'equip de la Universitat de Barcelona de manera que pugui guanyar autonomia.
- L'empresa adjudicatària designarà un responsable del seu equip que canalitzi les peticions de la UB.
- Caldrà que la empresa adjudicatària identifiqui les peticions que puguin tenir un consum elevat d'hores. En aquest cas, l'empresa tractarà la petició com si fos un projecte i elaborarà una oferta a la que la UB haurà de donar la seva aprovació.

Barcelona, a data de la signatura digital,

Mari Cruz García Carrera
Àrea TIC. Universitat de Barcelona