

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DE LES LLICÈNCIES I SERVEI DE SUPORT DE L'EINA PIVOTAL CRM PER L'ÚS DE LA FUNDACIÓ INSTITUT DE FORMACIÓ CONTINUA DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA (IL3-UB).

I. ASPECTES GENERALS

1. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'objecte d'aquest contracte és el la contractació de les llicències i suport de l'eina de Pivotal CRM que permeti la gestió dels processos associats amb els clients de la Fundació Institut de Formació Continua de la Universitat de Barcelona (IL3-UB).

2. NECESSITAT

IL3-UB disposa d'un sistema CRM que s'ha construït utilitzant com a base una eina vertical anomenada Pivotal CRM. Aquesta eina es va implantar en 2015 després de realitzar un estudi de la millor solució per a les característiques de l'institut i des de llavors s'ha realitzat una important inversió anual en desenvolupament de programari, per a adaptar-la de manera contínua a les necessitats de l'IL3-UB.

El model d'adquisició d'aquesta eina és mitjançant una compra inicial de llicències i el pagament anual d'un manteniment derivat, el cost del qual és un percentatge del cost de compra d'aquestes.

El nombre de llicències contractades són:

- Crystal Reports - Quantitat: 1
- Pivotal Base – Per Named User – Quantitat: 40
- Pivotal Limited – Per Named User – Quantitat: 45
- Pivotal SFA – Per Named User - Quantitat: 40.

El servei de suport de l'eina Pivotal contractat és el pla Basic/Standard.

Aquest manteniment de les llicències comprades el proveeix directament el fabricant del producte, en aquest cas, Avolin, LLC.

ABAST I ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'abast del present plec és la contractació dels serveis:

- L'adquisició de les llicències.
- Garantir el mantenint de les funcionalitats estàndards de l'eina Pivotal CRM.
- Garantir el servei de suport.



3. OBJECTIUS GENERALS

És necessari garantir la contractació de les llicències i suport de l'eina de Pivotal CRM, ja que és una eina transversal dins la organització i d'aquesta manera, permet a IL3-UB definir una estratègia orientada al client en la qual totes les accions tenen l'objectiu final de millorar l'atenció i les relacions amb clients actuals i potencials així com millorar els plans de fidelització i comercialització de productes i serveis.

Barcelona, 17 de febrer de 2025

Sr. Rubén Colón Andreu

Responsable d'Infraestructures TIC

Fundació Institut de Formació Contínua – IL3

Universitat de Barcelona