



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I FUNCIONAL I EL MANTENIMENT CORRECTIU, EVOLUTIU I/O PRECEPTIU DE L'APLICACIÓ CRM UB, BASADA EN EINES SALESFORCE, 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 2025/104

La Universitat de Barcelona utilitza en la seva aplicació "CRM UB" les següents eines de Salesforce:

- Marketing Cloud: Marketing Cloud Engagement – Corporate Edition
- 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 per a les eines de Salesforce que la Universitat de Barcelona utilitza en l'aplicació "CRM UB" ha de complir els següents 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 l'equip adequat per cobrir tots els perfils tècnics necessaris.
- L'empresa adjudicatària ha d'atendre les peticions UB de manteniment correctiu, evolutiu i preceptiu relacionades amb els processos de negoci implantats en l'aplicació "CRM UB", 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.
- L'empresa adjudicatària ha de identificar 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 per la qual la UB haurà de donar la seva aprovació.

Barcelona,

Mari Cruz García Carrera
Àrea TIC
Universitat de Barcelona