

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Objecte del contracte

El present contracte té per objecte la prestació dels serveis d'implantació del mòdul de Service Cloud Omnichannel i Service Voice de Salesforce amb subministrament de les llicències corresponents a la Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC)

2. Abast dels serveis

Els serveis han d'incloure, per la part de Service Cloud:

- Configuració Out-of-the-Box de Service Cloud
- Seguretat: Configuració d'un (1) perfil base de Service Cloud i dos (2) conjunts de permisos (un per a agent i un per a supervisor)
- Configuració d'un (1) procés de suport amb un (1) únic flux de resolució
- Configuració i posada en marxa de la funcionalitat Omnichannel
- Configuració de Digital Engagement
- Configuració de canals d'atenció:
 - WhatsApp: Configuració del canal només inbound de fins a dos (2) números
 - Xat: Configuració del xat per a la pàgina web
- Configuració de cues, assignació i enrutaments:
 - Una (1) cua per a WhatsApp i una (1) cua per a Xat
 - Assignació de l'agent per disponibilitat únicament
 - Flux d'enrutament amb un (1) bloc de lògica
- Creació de dos (2) automatismes de correu electrònic (un d'obertura i un de tancament)
- Configuració de fins a tres (3) informes i un (1) quadre de comandament
- Integració de Service Voice i Amazon Connect
- Registrar la procedència del candidat en dos camps
- Enrutament només per WhatsApp i Xat segons idioma (4)

Per la part de Service Voice:

- Configuració Out-of-the-Box de Service Cloud
 - Aplicació estàndard de Service Cloud** (Service Console)
 - Objectes (complexitat de 20 configuracions per entitat, entenent com a tal: camps, regles de validació i pàgines)
 - Compte / Contacte / Compte personal
 - Cas
 - Activitat
 - 15 usuaris
- Omnichannel
 - Activació i parametrització del component Omnichannel
- Analytics
 - Configuració del quadre de comandament CRM-A out-of-the-box de Service Cloud Voice

- Informe estàndard d'atenció de treballs d'agent
- Canal de veu
 - Activació i inicialització de la instància de Salesforce Service Cloud Voice amb Amazon Connect
 - Controls generals
 - Control de trucada (acceptar, penjar, posar en pausa, transferir)
 - Identificació del client pel número de telèfon mitjançant el flux Object Linking
 - Pausa de trucada amb música d'espera
 - Configuració del directori de transferències general per a usuaris
- Configuració de transcripció bàsica
- Horari d'atenció
- 2 cues d'atenció de trucades
- 1 canal de servei en Omnichannel
- Enrutament directe a la cua segons les opcions del menú
- Gravació de trucades
- Activació de la gravació de totes les trucades seguint el model estàndard
- Inbound
 - 1 flux IVR simple
 - 1 únic idioma
 - Missatge de benvinguda
 - Menú amb possibilitat de transferència a agent
- Outbound
 - Emissió de trucades manual
 - Click-to-dial des de Salesforce
- Supervisió: configuració Out-of-the-Box
 - Monitoratge en temps real de la capacitat de les cues mitjançant Omni-Supervisor
 - Supervisió de trucades mitjançant escolta
 - Intrusió en trucades

3. Execució i supervisió

Hi haurà un Cap de Projecte, el qual liderarà el projecte en el dia a dia i serà l'interlocutor amb la Universitat. Supervisarà els treballs realitzats i vetllarà pel compliment dels terminis i la qualitat del projecte.

També hi haurà els arquitectes i consultors, els quals realitzaran les tasques d'anàlisi, disseny, personalització i construcció de la solució de programari. També s'encarregaran de dur a terme les instal·lacions corresponents i la posada en marxa de la mateixa.

Serà responsabilitat de la UVic-UCC i de l'equip d'usuaris clau assegurar el traspàs adequat de coneixements, així com l'acompanyament en el dia a dia per garantir l'adopció de la nova solució.

4. Protecció de dades i confidencialitat

El contractista haurà de complir amb:

- Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD).
- Compromís de confidencialitat per a tota la informació de la UVic·UCC
- En cas de subcontractació, el subcontractat estarà subjecte als mateixos requisits de confidencialitat i protecció de dades.

5. Durada del contracte

La durada del contracte s'estableix en UN (1) any i SIS (6) mesos, a comptar des de la data de formalització del contracte.

Els terminis d'execució previstos inicialment son:

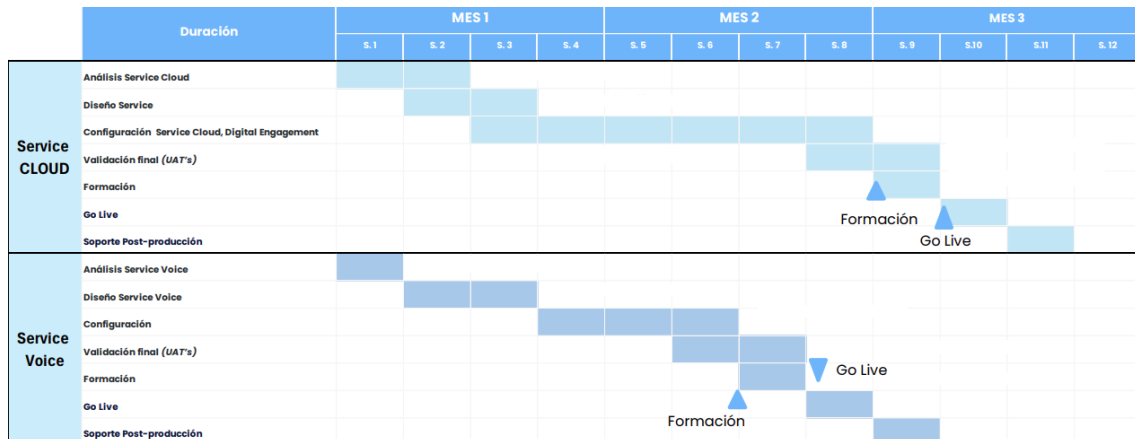
- Pel que fa als serveis d'implantació: Des de la formalització del contracte fins a febrer de 2026.

- Pel que fa al subministrament de les llicències associades: Des de la formalització del contracte fins al compliment d'una anualitat (12 mesos).

Possibilitat de Pròrroga: No s'estableix opció de pròrroga.

6. Calendari d'implantació

El calendari d'implantació dels mòduls de Service Cloud Omnichannel i Service Voice de Salesforce serà el següent:



Joan Busquiel Nieto

Director TIC UVic·UCC