

**PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ENVIAMENT I
GESTIÓ DE CORREUS ELECTRÒNICS PER
MICROSOFT DYNAMICS AMB CLICKDIMENSIONS
PEL BANC DE SANG I TEIXITS
Expedient: CSE/1000/1100008071/27/PSS**

ÍNDEX

1.	Context	3
2.	Objecte del contracte	3
3.	Activitats i funcions de l'empresa contractista	4
4.	Finalitats i objectius a assolir	4
5.	Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació	5
6.	Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions	5
7.	Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores	5

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Context

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, mitjançant l'enviament de correus electrònics des del CRM de Microsoft Dynamics, així com facilitar-ne la seva elaboració, gestió i posterior anàlisis.

2. Objecte del contracte

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació del servei d'enviament i gestió de correus electrònics per Microsoft Dynamics amb ClickDimensions.

Per tal de garantir el correcte funcionament del sistema d'enviament i gestió de correu electrònic, configurat a mida i de manera integrada amb el CRM de Microsoft Dynamics del BST, cal complir els 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.
 - 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
 - **De 1 d'Agost del 2026 a 31 de desembre del 2027 (ambdós inclosos), un total de 2.690.000 enviaments de correu electrònic.** Aquest volum d'enviaments i gestió dels mateixos, ha de quedar completament inclòs.
- També ha d'incloure un servei de suport per permetre l'obertura i resolució d'incidències, que es puguin produir sobre el disseny/elaboració de plantilles d'enviament o en el propi enviament i gestió de tot el servei de correu electrònic de ClickDimensions, integrat en el CRM de Microsoft Dynamics.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

- Fer-se càrrec de la contractació del servei d'enviaments i gestió de plataforma ClickDimensions per poder dur a terme el nombre d'enviaments indicats en l'apartat anterior.
- Garantir que disposem del servei de ClickDimensions associat a la plataforma de CRM Microsoft Dynamics que tenim contractada des del BST.
- Interlocutor amb ClickDimensions davant de noves necessitats o incidències a nivell contractual que es puguin produir mentre es faci ús del servei.

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present plec i al Plec de Clàusules Administratives Particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

4. Finalitats i objectius a assolir

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

- Contractació del servei d'enviament de correus electrònics de ClickDimensions integrat amb el CRM de Microsoft Dynamics

- Garantir el manteniment del servei d'enviament de correus electrònics de ClickDimensions integrat amb el CRM de Microsoft Dynamics durant tot el període contractat, essent l'interlocutor amb ClickDimensions en cas d'incidències a nivell contractual o noves necessitats

5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

- Un cop formalitzada l'adjudicació, contractar els serveis de ClickDimensions amb l'anticipació suficient, per assolir els terminis d'ús de ClickDimensions sol·licitats en el present plec de prescripcions tècniques.
- 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.
- Cal que els serveis contractats a ClickDimensions, siguin els suficients per cobrir els requeriments detallats en la present licitació.

6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Bàsicament es validarà que s'ha fet efectiva la contractació dels serveis d'enviament amb ClickDimensions amb el temps i forma sol·licitat, així com la interlocució a nivell contractual amb ClickDimensions, durant tota la durada del contracte.

7. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

A fi d'acreditar el compliment de cada especificació tècnica exigida en aquest plec, l'empresa licitadora haurà d'aportar la documentació següent:

- 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 capacitats 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, per tal de tenir clar que s'està oferint i incloent en el servei.