

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO RELATIVO AL SUMINISTRO DE

LICENCIAS DEL SOFTWARE SEMRUSH

PARA LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

Expediente HSU00001/2021

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO	3
3. CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE	3
4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	5
5. CONDICIONES GENERALES DE LA SUSCRIPCIÓN	7
6. RESOLUCIÓN INCIDENCIAS	7
7. SUMINISTRO	7
8. VOLUMETRÍAS	8
9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	8
10. SISTEMA DE PENALIZACIONES	9
10.1 Niveles de sanciones aplicables a las penalidades previstas en el Pliego de Condiciones Particulares	9
10.2 Penalidades por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	9

1. INTRODUCCIÓN

La misión de la UOC es proporcionar a las personas un aprendizaje duradero y oportunidades educativas.

La UOC incorpora personas que ofrecen una enseñanza universitaria en línea de calidad y promueve:

- una enseñanza innovadora que permite el aprendizaje personalizado,
- un liderazgo tecnológico que facilita la interacción y el trabajo en colaboración,
- una investigación académica sobre la sociedad de la información y el aprendizaje virtual (e-learning), y
- la difusión del conocimiento.

El objetivo primordial de la UOC es que cada persona pueda satisfacer sus necesidades de aprendizaje con el máximo acceso en el conocimiento. Con esta finalidad, la UOC utiliza de manera intensiva las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante «TIC»).

El principal rasgo diferenciador de la UOC radica en la naturaleza de su modelo, exclusivamente no presencial y basado en la utilización de las TIC. Es una universidad sin campus físico y con una estructura docente y de gestión en red que permite al estudiante una comunicación interactiva con los profesores, consultores, tutores y estudiantes, así como el acceso a todos los recursos propios de un campus físico sin limitaciones de espacio o de tiempo. Un modelo también definido como asíncrono en la medida que el acceso a los recursos formativos y de apoyo (materiales didácticos, bibliografías, biblioteca, aulas, etc.) puede hacerse a cualquier hora y desde cualquier sitio, ya que estos están disponibles en cualquier momento y en función de las necesidades organizativas individuales del propio estudiante.

Más información sobre la institución

Web corporativo: www.uoc.edu

Conoce la UOC: <http://w.uoc.edu/coneix-la-uoc>

Compromiso social: <http://www.uoc.edu/portal/ca/universitat/compromis-social/index.html>

2. OBJETO

1. Durante el año 2020, se detecta la necesidad de dar acceso a los estudiantes como recursos de aprendizaje al software SEMRUSH, de referencia en el mercado para utilizarlo a partir del primer semestre del curso 2021/2022. De la misma forma también se detecta la necesidad de disponer de una licencia de uso comercial para

el Área de Gestión de Márketing de la Universidad.

2. El uso de este software como recurso de aprendizaje, afecta a una selección limitada de asignaturas que se imparten en la UOC en los programas de los estudios de Economía y Empresa entre otros principalmente.
3. El objeto del Pliego de Prescripciones Técnicas ("PPT") es definir y regular las especificaciones técnicas del contrato relativo al suministro de licencias del **Software SEMRUSH**, que se adjudicará previa tramitación de un procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.
4. La UOC prevé la contratación para el curso académico 2021-2022 (sin perjuicio de las prórrogas que puedan acordarse de acuerdo con el Pliego de Cláusulas Particulares), aunque este volumen es variable en función de los estudiantes que se matriculen durante la validez del contrato. Por este motivo, la contratación se ha vehiculado a través de precios unitarios.
5. En concreto el objeto de contratación es poder ofrecer a los estudiantes el **Software SEMRUSH**, que les permita el correcto seguimiento de su actividad de aprendizaje y docente en la UOC; aportando un valor estratégico dotándolos de instrumentos y recursos profesionalizadores y diferenciadores para su aprendizaje.
6. Este recurso servirá para la docencia en los Estudios de Economía y Empresa entre otros, permitiendo a sus estudiantes un aprovechamiento óptimo de su actividad de aprendizaje en la UOC. En concreto, el uso de este recurso (**Software SEMRUSH**) como recurso de aprendizaje afectaría a 9 asignaturas, a día de hoy, que se imparten en la UOC en los programas del Máster de Marketing Digital de los Estudios de Economía y empresa, entre otros.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE

SEMRUSH es un paquete de software de Marketing digital todo en uno diseñado para proporcionar a los especialistas en Marketing digital y negocios en línea con datos competitivos para informar las decisiones comerciales y de Marketing. Diseñado para que funcione con resultados orgánicos y pagos, vínculos de retroceso, anuncios gráficos, contenido y redes sociales, que permite lo siguiente:

- Análisis del tráfico: 200 millones de usuarios: datos de flujo de clics en usuarios reales para analizar el tráfico de fuentes para cualquier dominio.
- Análisis de palabras clave: 20 millones de palabras clave: para realizar investigación para una campaña de SEO o PPC.
- Análisis de redes sociales y gestión: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn, Pinterest.
- Backlinks: 42,5 billones de backlinks en total. Se rastrean 17,3 millones de backlinks al día. 1.5 millones de dominios de referencia en total.

- Análisis de dominios: 142 bases de datos geográficas para explorar diferentes mercados. 792 millones de dominios para buscar, analizar y comparar con la competencia. 544 millones de palabras clave: para encontrar las mejores palabras clave orgánicas y pagadas de tus competidores e investigar sus estrategias.
- Muestras de anuncios: 310 millones de muestras de anuncios para obtener estadísticas de las estrategias de publicidad de los competidores.

La Licencia requerida por la UOC de SEMRUSH debe ser personalizada y que permita:

Características clave:

- Hasta 2 cuentas de empresa personalizadas
- 5000 palabras clave
- 25 proyectos
- 1 millón de site audit pages
- 2000 unidades de ideas SEO
- 300 perfiles de monitorización de redes sociales
- 50 informes PDF
- 1 hora de formación a medida en línea.

La licencia unitaria dirigida a cada estudiante, permite 1 cuenta personal para cada estudiante, con 10 palabras clave y 1 proyecto para cada estudiante. Ofrece además 10 horas de formación en línea personalizada dirigida a todos los estudiantes.

4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

El adjudicatario tiene que proveer a la UOC del software SEMRUSH, de acuerdo con los siguientes requerimientos técnicos:

Licencia SEMRUSH educativa. Uso asignaturas UOC:

- Acceso online monousuario (correo uoc y clave de acceso única para cada usuario) a los profesores responsables de las asignaturas (PRA y PDC) y a los estudiantes UOC de la licencia educativa SEMRUSH que ofrece acceso a las funcionalidades descritas anteriormente.
- Licencias dirigidas a los estudiantes, limitados en el tiempo a 9 meses desde el día de la activación.
- Cobertura de licencias de acceso para estudiantes de residencia española, europea e internacional
- Incluye prestación de formación en los usuarios del software (tanto a profesorado como a estudiante, como a personal de gestión, si es necesario)
- Tiempo de entrega del acceso online al software: una vez formalizado el contrato, una vez la UOC haga la petición al proveedor, en un plazo no superior a 48h.

- El proveedor proporciona las claves de acceso único a la Biblioteca y Biblioteca administra los accesos e informa vía email de las claves de acceso a los estudiantes y profesores.
- Se designará un responsable del contrato tanto por parte de la UOC como por parte del contratista. Las funciones del responsable del contratista serán, con carácter general, las derivadas de la dirección, comprobación, de información y vigilancia del correcto desarrollo del contrato y, en especial, las que le asigne la UOC. La UOC se reserva el derecho a realizar sobre la ejecución del servicio por parte del contratista todos aquellos controles e inspecciones que crea oportunos con la finalidad de garantizar el cumplimiento del contrato. El responsable del contrato de la UOC estará en estrecha comunicación con el responsable del contrato por parte del contratista.
- Les licencias suministradas (educativas) tendrán que incluir el soporte técnico y las respectivas actualizaciones para todos los productos contratados.
- Los servidores del titular del software se encuentran en los EE.UU.
- La suscripción al software y el soporte de software (Mantenimiento de Software) se llevará a cabo de acuerdo con las condiciones técnicas recogidas en el Acuerdo para la Adquisición de Suscripción y Soporte de Software ("IASSS"), que la empresa adjudicataria tendrá que entregar junto con el producto siguiendo las condiciones determinadas en el siguiente enlace:
<https://es.semrush.com/company/legal/terms-of-service/>

Licencia SEMRUSH business. Uso Área de Marketing UOC:

- Acceso online monousuario (de 2 hasta 6 usuarios) de la licencia business anual.
- Licencia dirigida al personal de gestión del Área de Marketing de la UOC (business), limitada en el tiempo a 1 año, desde el día de la activación.
- Incluye prestación de formación en los usuarios del software
- Tiempo de entrega del acceso online al software: una vez formalizado el contrato, una vez la UOC haga la petición al proveedor, en un plazo no superior a 48h.
- El proveedor proporciona las claves de acceso único al Área de Márqueting de la UOC.
- Se designará un responsable del contrato tanto por parte de la UOC como por parte del contratista. Las funciones del responsable del contratista serán, con carácter general, las derivadas de la dirección, comprobación, de información y vigilancia del correcto desarrollo del contrato y, en especial, las que le asigne la UOC. La UOC se reserva el derecho a realizar sobre la ejecución del servicio por parte del contratista todos aquellos controles e inspecciones que crea oportunos con la finalidad de garantizar el cumplimiento del contrato. El responsable del contrato de la UOC estará en estrecha comunicación con el responsable del contrato por parte del contratista.
- Les licencias suministradas (business) tendrán que incluir el soporte técnico y las respectivas actualizaciones para todos los productos contratados.
- Los servidores del titular del software se encuentran en los EE.UU.

- La suscripción al software y el soporte de software (Mantenimiento de Software) se llevará a cabo de acuerdo con las condiciones técnicas recogidas en el Acuerdo para la Adquisición de Suscripción y Soporte de Software ("IASSS"), que la empresa adjudicataria tendrá que entregar junto con el producto siguiendo las condiciones determinadas en el siguiente enlace:
<https://es.semrush.com/company/legal/terms-of-service/>

5. CONDICIONES GENERALES DE LA SUSCRIPCIÓN

La suscripción al software y el soporte de software (Mantenimiento de Software) se llevará a cabo de acuerdo con las condiciones técnicas recogida en el Acuerdo para la Adquisición de Suscripción y Soporte de Software ("IAASSS"), que la empresa adjudicataria tendrá que entregar junto con el producto, siguiendo las condiciones determinadas en el siguiente enlace: <https://es.semrush.com/company/legal/terms-of-service/>

6. RESOLUCIÓN INCIDÈNCIAS

El contratista tendrá la obligación de informar inmediatamente vía e-mail a la UOC de las incidencias que se puedan producir en el desarrollo de las prestaciones contractuales indicando siempre el motivo de las mismas.

Al margen de la comunicación anterior, el contratista tendrá que resolver cualquier incidencia en un plazo no superior a 24 horas desde la recepción de la comunicación de la incidencia (a excepción de fines de semana y festivos).

7. SUMINISTRO

El suministro de licencias del **Software SEMRUSH** se hará bajo petición y de acuerdo con los siguientes plazos de entrega: máximo 2 días hábiles desde la tramitación de la petición.

Las licencias educativas tendrán una vigencia de 9 meses, y la licencia business tendrá una vigencia de un (1) año, durante este periodo se tendrá la opción de incorporar las últimas actualizaciones.

La previsión es que la petición se haga al proveedor en los meses de inicios de la docencia para dar respuesta al inicio de semestre septiembre-octubre y/o febrero-marzo o en el momento de la docencia que determine la UOC.

Las peticiones se llevaran a cabo durante la vigencia del contrato.

8. VOLUMETRÍAS

La adquisición del número de licencias es variable y va en función del número de matriculados en los programas de los estudios antes nombrados.

Volumetrías	2021
Software SEMRUSH (licencias educativas anuales)	925
Software SEMRUSH (licència business anual)	1 (hasta 2 usuarios)
TOTAL	926

Se ha calculado el valor del PBL en previsión de un aumento de matriculados durante la duración de este contrato. Por tanto, el PBL puede cubrir la compra de hasta 1.850 licencias anuales y 1 licencia business anual (hasta 6 usuarios).

9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los ANS servirán para definir los compromisos de servicios acordados entre la UOC y el adjudicatario del contrato y se tendrán que aplicar los mecanismos de gestión necesarios para controlar su grado de cumplimiento.

Se considerará que la empresa adjudicataria no cumple las obligaciones derivadas del presente contrato de licitación y se procederá a la imposición de penalidades en caso de incumplimiento de las siguientes condiciones:

- El suministro de licencias del **Software SEMRUSH** se hará bajo demanda (petición) y los plazos de entrega: máximo 2 días hábiles desde la tramitación de la petición. Nivel de servicio solicitado: 98% respecto a la finalización del tiempo máximo establecido.
- La empresa adjudicataria tendrá que velar porque el suministro esté cubierto en todo momento y se debe comprometer a dar respuesta a todas las incidencias asociadas a la ejecución del contrato que puedan surgir en un plazo máximo de 24 horas (a excepción de fines de semana y festivos) desde la recepción de la incidencia. Nivel de servicio solicitado: 98% respecto a la finalización del tiempo máximo establecido.

10. SISTEMA DE PENALIZACIONES

10.1 Niveles de sanciones aplicables a las penalidades previstas en el Pliego de Condiciones Particulares

Porcentaje de sanción:

- Muy grave: máximo 15 %
- Grave: máximo 10 %
- Leve: máximo 5 %

Estos porcentajes de sanción se aplican sobre el importe total de la facturación mensual que se vea afectada por alguno de los incumplimientos que se preveen en el Pliego de Condiciones Particulares.

Cuadro resumen de los ANS:

	Descripción	Valor	Peso ANS
1	Suministro de licencias	≥ 98%	60%
2	Resolución de incidencias	≥ 98%	40%

10.2 Penalidades por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El incumplimiento por parte del adjudicatario de los acuerdos de nivel de servicio puede implicar una penalización en el % de facturación mensual según las causas y los grados de incumplimientos detallados en el presente apartado.

Serán objeto de penalidad aquellos trámites deficientes que excedan los Acuerdos de Nivel de Servicio previstos en el apartado anterior.

El importe de las penalizaciones eventualmente se tiene que calcular aplicando esta fórmula:

Grado de incumplimiento = Total de gestiones deficientes que excedan las cubiertas por los ANS * Peso ANS / Número de gestiones* 100

Para los incumplimientos relativos ANS, son de aplicación las penalizaciones fijadas en la presente tabla:

Total de grado de incumplimiento	% penalización sobre la facturación de la convocatoria
De 2 a 3	2
De 3 a 5	4
De 5 a 7	8
De 7 a 9	12
De 9 a 11	15
Más de 11	Motivo de resolución de contrato

Barcelona,

Ciro Lluca Fonollosa

Director del Área de Biblioteca y Recursos de Aprendizaje

Universitat Oberta de Catalunya