

**Especificación de los requisitos técnicos que regulan el acuerdo marco de homologación de proveedores para el suministro de licencias de software de Salesforce y para el suministro de soluciones de backup para Salesforce.**

Barcelona, 3 de diciembre de 2021

TRADUCCIÓN SIN VALOR CONTRACTUAL

Validado por,	Aprobado por,
---------------	---------------

TRADUCCIÓN SIN VALOR CONTRACTUAL

## Índice

Índice	3
1 Contexto de homologación	5
1.1 Objeto	5
1.2 Entidades participantes	5
1.3 Estructura de los lotes	6
2 Requisitos generales de la oferta	6
2.1 Establecimiento de precios máximos y descuentos mínimos	6
2.2 Estabilidad y actualización tecnológica	7
2.3 Acuerdos de nivel de servicio	7
2.4 Informe de compras realizado	7
3 Lote 1: Suministro de licencias de Salesforce y servicios básicos asociados.	7
3.1 Acreditaciones y certificaciones	7
3.1.1 Requisitos	7
3.1.2 Valorables	8
3.2 Software para incluir	8
3.3 Servicios de oferta obligatoria	10
3.3.1 Apoyo a la implementación	10
3.3.2 Soporte técnico anual	11
3.3.3 Formación bajo demanda	12
3.3.4 Consultoría	12
3.3.5 Arquitectura técnica	12
3.3.6 Configuración e integración de la plataforma	12
3.3.7 Pruebas de la plataforma	12
3.3.8 Desarrollo	13
4 Lote 2: Soluciones de backup de Salesforce.	13
4.1 Funcionalidades que el producto debe incluir	14
4.1.1 Copias: tipos, frecuencia y retención	14
4.1.2 Enmascaramiento de datos	14
4.1.3 Elementos protegidos	14

4.1.4	Alcance de la protección en el ámbito de Salesforce	15
4.1.5	Restauraciones	15
4.1.6	Modo SaaS	15
4.1.7	Seguridad	16
4.1.8	Protección de otros productos de software e infraestructuras existentes en las Entidades	16
4.2	Relación de precios	17
4.3	Servicios de oferta obligatoria	17
4.3.1	Soporte del proveedor	17
4.3.2	Servicios de integración y soporte	17
Anexo I: Acuerdos de nivel de servicio		18
Clases de niveles de servicio:		18
Incidencia crítica:		18
Incidencia no crítica		18
Incidencia que no afecta al servicio		18
Comunicación y gestión de incidencias		19
Informe de las incidencias		19

TRADUCCIÓN SIN VALOR CONTRACTUAL

# 1 Contexto de homologación

---

## 1.1 Objeto

Este acuerdo marco por un lado establece la homologación de proveedores para el suministro, en forma de alquiler, de licencias de software de Salesforce para uso educativo, docente, de investigación sin ánimo de lucro y administrativo, y sus servicios básicos asociados; y por otra parte, también establece la homologación de proveedores para el suministro de soluciones de copia de seguridad para el software de Salesforce y sus servicios básicos asociados.

A efectos de este acuerdo, se entenderá:

- Por uso docente cuando el software se utilice para impartir o realizar prácticas en las instalaciones de la Entidad.
- Por uso educativo cuando el software sea utilizado por los estudiantes para realizar prácticas en la Entidad y fuera de las instalaciones de la Entidad.
- Por su uso para la investigación sin ánimo de lucro cuando el software es utilizado por la Organización para realizar tareas de investigación sin ánimo de lucro.
- Por uso administrativo cuando el software se utiliza para uso administrativo, generalmente por el personal de administración y servicios de las Entidades participantes.

Tras el establecimiento del acuerdo marco, cada una de las Entidades, de acuerdo con sus necesidades de suministro de software y en el marco de la homologación, realizará solicitudes de oferta a los proveedores aprobados y realizará los contratos basados en el acuerdo marco.

## 1.2 Entidades participantes

Las Entidades participantes son las indicadas en la cláusula "A.1 Objeto del contrato y lotes" de la Mesa de Características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP).

- Universitat de Barcelona (UB)
- Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)
- Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)
- Universitat Pompeu Fabra (UPF)
- Universitat Rovira i Virgili (URV)

- Universitat de Vic-Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC)
- Fundació Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
- Universidad Rey Juan Carlos (URJ)
- Escola Superior de Comerç Internacional (ESCI-UPF)
- Institut d'Investigació Biomèdica (IRBB)
- Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)

Las Entidades que posteriormente podrán adherirse al acuerdo marco con arreglo al procedimiento establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares son: Universidades Estatales; Instituciones educativas dependientes o vinculadas a las Universidades Estatales; Centros que forman parte de la Entidad *Centres d'Investigació de Catalunya (I-CERCA)*; Parques científicos; Centros universitarios de enseñanza superior de la *Associació Catalana d'Universitats Públiques (ACAUP)*; Centros dependientes de los consorciados; del CSUC; y los Centros adheridos a l'*Anella Científica*, relacionados en el siguiente enlace: <http://www.csuc.cat/ca/comunicacions/anella-cientifica/institucions-adherides>.

### 1.3 Estructura de los lotes

La licitación se estructura en dos lotes, donde cada licitador puede presentar una sola oferta.

- Lote 1: Suministro de licencias de Salesforce y servicios básicos asociados.
- Lote 2: Soluciones de copia de seguridad de Salesforce y servicios básicos asociados.

El Acuerdo marco homologará hasta TRES (3) licitadores en el Lote 1 y hasta CINCO (5) licitadores en el Lote 2, que serán los que mejor puntuación obtengan por aplicación de los criterios de adjudicación.

## 2 Requisitos generales de la oferta

---

### 2.1 Establecimiento de precios máximos y descuentos mínimos

Dado que se trata de una licitación para la homologación de proveedores de software y servicios básicos asociados, y de soluciones de copia de seguridad por Salesforce y servicios básicos asociados, los descuentos y precios aprobados para cada proveedor serán los descuentos mínimos y los precios máximos que el proveedor aplicará durante toda la validez de la homologación en todos los pedidos que las Entidades participantes realicen en base a este acuerdo marco.

## 2.2 Estabilidad y actualización tecnológica

Durante esta homologación, las Entidades participantes podrán acceder a realizar contratos basados sobre todos los productos y servicios indicados en este pliego.

## 2.3 Acuerdos de nivel de servicio

Los acuerdos de nivel de servicio (ANS) así como la comunicación y gestión de incidencias se describe en el Anexo I de este documento.

## 2.4 Informe de compras realizado

Los adjudicatarios tendrán que proporcionar a la CSUC información detallada sobre el volumen de compras realizadas en su Empresa semestralmente, indicando la Entidad que las realizó, el software o servicio entregado, fecha de entrega, versión, número de licencias, precio unitario y total. Esta información se facilitará en la dirección de correo electrónico QoS@csuc.cat entre el 1 y el 15 de julio de cada año, entre el 1 y el 15 de enero de cada año, y también en otros momentos si el CSUC así lo requiere.

# 3 Lote 1: Suministro de licencias de Salesforce y servicios básicos asociados.

---

## 3.1 Acreditaciones y certificaciones

### 3.1.1 Requisitos

Para el Lote 1, los licitadores deben acreditar mediante una declaración responsable y adjuntando la documentación y certificados correspondientes que:

- a) Sea un socio consultor de Salesforce y sea parte de la red Salesforce.org Partner Network, indicando el nivel de socio que dispone: Premium, Impact, o Registered.
- b) Están autorizados por Salesforce para la venta de las licencias objeto de este lote a las Entidades participantes en el acuerdo marco (acuerdo de Resellers de Salesforce).

- c) Están autorizados por Salesforce, cuando sea necesario, para la prestación de los servicios objeto de este lote a las Entidades participantes en el acuerdo marco (acuerdo de Partners de Salesforce).
- d) Tienen experiencia con clientes del sector educativo. A tal efecto será necesario que los licitadores aporten al menos dos declaraciones responsables, firmadas por las instituciones, con proyectos realizados en instituciones educativas en los últimos tres años (2019-2021).

### 3.1.2 Valorables

Además, se valorará que,

- a) Cuentan con personal con los siguientes certificados para llevar a cabo desarrollos en Salesforce, para realizar la integración y configuración del software de Salesforce, así como para construir, adaptar y gestionar soluciones de plataforma:
  - Consultor
  - Arquitecto
  - Admin
  - Platform developer I
  - Platform developer II
  - Javascript developer I
- b) Disponen de consultores certificados Education Cloud Consultant.

### 3.2 Software para incluir

El software que compone el Lote 1 son todos los productos de fabricante Salesforce por Core en todas sus variantes de sistema operativo y en las diferentes modalidades de licencia, para uso bajo licencia educativa, de investigación sin ánimo de lucro, docente y administrativo. La referencia principal para los precios de Salesforce es la siguiente. <https://www.salesforce.com/eu/editions-pricing/platform/> Los licitadores indicarán un descuento mínimo sobre estos productos.

Adicionalmente el licitador también podrá incluir en su oferta productos de fabricante Salesforce que no figuren en su catálogo público tales como los siguientes productos.

- Marketing Cloud Licencia edición Corporate o Unlimited

- Contactos adicionales
- Premium Success Plan
- Spanish Mobile short Code
- Additional Business Unit
- Additional Super messages
- Sender Authentication Package
- Datorama
- Interaction Studio
- Advertising Studio
- Data Storage
- C30 Audiencias
- Admissions Connect
- Advisory Services
- Profesional Services
- Quip
- EDA (Education Data Architecture) <https://www.salesforce.org/highered/>
- Add-ons from Appexchange: As proviene apps and experts to help CSUC's members solve business challenges fast and extend their Salesforce Customer 360 from anywhere, across every industry, department, and product. <https://appexchange.salesforce.com/>

Los licitadores indicarán unos precios máximos por estos productos y un único descuento mínimo aplicable sobre estos precios máximos.

También podrá incluir cualquier otro producto que pertenezca a Salesforce Brands como las siguientes soluciones.

- Tableau <https://www.tableau.com/>
- Mulesoft <https://www.mulesoft.com/>
- Heroku <https://www.heroku.com/>
- Slack: <https://slack.com/intl/es-es/>

Los licitadores indicarán unos precios máximos por estos productos y un único descuento mínimo aplicable sobre estos precios máximos.

También se incluyen otros productos que se unan a la marca Salesforce como parte de la estrategia de Salesforce para brindar las mejores soluciones a sus clientes.

Con el fin de presentar la oferta económica la documentación incluye un documento Excel de soporte o habrá que hacer constar los descuentos mínimos requeridos. La relación de precios máximos requeridos debe adjuntarse como parte de la documentación.

### 3.3 Servicios de oferta obligatoria

Los servicios que el licitador debe ofrecer de forma obligatoria, y que las Entidades pueden contratar si lo desean son los siguientes:

- 1) Apoyo a la implementación
- 2) Soporte técnico anual
- 3) Formación bajo demanda
- 4) Consultoría
- 5) Arquitectura técnica
- 6) Configuración e integración de la plataforma
- 7) Pruebas (Testing)
- 8) Desarrollo

#### 3.3.1 Apoyo a la implementación

Los licitadores deben ofrecer, para el software objeto de este acuerdo de homologación, la posibilidad de que las Entidades puedan adquirir paquetes de horas de servicio de soporte técnico. Este soporte técnico deberá dar respuesta, como mínimo, a las siguientes necesidades:

- Consultas:
  - Funcionales.
  - Técnicas.
  - Formación.
- Corrección/actualización de fechas:
  - Corrección de datos.
  - Eliminación de personas RGPD.
  - Duplicados de personas.
- Correctivo:
  - Errores de código.
  - Errores de datos.
- Exportación de datos:
  - Extracción de información.
  - Creación de reportes/cuadros de mando (*dashboards*).

- Ejecución de procesos (procesos semiautomáticos recurrentes)
  - Ejecución.
  - Optimización.
- Preventivo:
  - Optimización de código y deuda técnica.
  - Mantenimiento de la Base de conocimiento y FAQs.
- Calidad:
  - Documentación.
  - Optimización.
  - Mejora.
- Seguridad:
  - Modificación de permisos (*profiles, permission sets, sharing settings*).
  - Permisos sobre integraciones de aplicaciones de terceros.
  - Nuevas políticas de seguridad.
- Soporte y configuración:
  - Gestión de usuarios.
  - Parametrización.
  - Apoyo a terceros.
  - Errores de configuración.
- Producto:
  - Gestión de casos con Salesforce.
  - Análisis de impacto de las nuevas releases.
  - Análisis de nuevas funcionalidades.
  - Incorporación de nuevas nubes (soluciones clouds).

Los licitadores indicarán la tarifa máxima para un paquete de 10 horas de soporte técnico durante horario laboral.

### **3.3.2 Soporte técnico anual**

Los licitadores tendrán que garantizar que las Entidades puedan acceder a un servicio de apoyo técnico anual para la gestión de las incidencias que se puedan producir. El servicio técnico anual deberá dar respuesta, como mínimo, a las necesidades descritas en el apartado anterior (Apoyo a la implementación).

Los licitadores indicarán la tarifa anual máxima de soporte técnico anual.

### **3.3.3 Formación bajo demanda**

Los licitadores deben ofrecer la posibilidad de que las Entidades puedan contratar formación específica certificada por los fabricantes de software sobre el software objeto de este acuerdo de homologación.

Los licitadores indicarán la tarifa máxima por hora de formación en horario laboral.

### **3.3.4 Consultoría**

Los licitadores deben ofrecer la posibilidad de que las Entidades puedan contratar un servicio de consultoría cuando sea necesario para planificar las soluciones y configuraciones más adecuadas a las necesidades de la Entidad.

Los licitadores indicarán la tarifa máxima por hora de Consultoría en horario laboral.

### **3.3.5 Arquitectura técnica**

Los licitadores deben ofrecer la posibilidad de que las Entidades puedan contratar un servicio de Arquitectura técnica cuando sea necesario para obtener las soluciones y configuraciones más adecuadas a las necesidades de la Entidad.

Los licitadores indicarán la tarifa máxima por hora de arquitectura técnica en horario laboral.

### **3.3.6 Configuración e integración de la plataforma**

Los licitadores deben ofrecer la posibilidad de que las Entidades puedan contratar un servicio de configuración e integración de la plataforma cuando sea necesario para obtener las soluciones y configuraciones más adecuadas a las necesidades de la Entidad.

Los licitadores indicarán la tarifa máxima por hora de arquitectura técnica en horario laboral.

### **3.3.7 Pruebas de la plataforma**

Los licitadores deben ofrecer la posibilidad de que las Entidades puedan contratar un servicio de pruebas (testing) de la plataforma cuando sea necesario para verificar la idoneidad de la plataforma según las necesidades de la Entidad.

Los licitadores indicarán la tarifa máxima por hora de pruebas en horario laboral.

### 3.3.8 Desarrollo

Los licitadores deben ofrecer la posibilidad de que las Entidades puedan contratar un servicio de desarrollo en soluciones de Salesforce.

Para el servicio de desarrollo, el licitador deberá demostrar que dispone de los siguientes perfiles e indicará una tarifa por hora en horario laboral máxima para cada uno de ellos:

- Consultor Senior
- Arquitecto
- Admin
- Platform developer I
- Platform developer II
- Javascript developer I

Los siguientes son ejemplos de los desarrollos que las Entidades pueden solicitar:

- Refinamiento backlog.
- Desarrollos nuevos.
- Valoraciones nuevas funcionalidades.
- Proyectos.

## 4 Lote 2: Soluciones de backup de Salesforce.

---

Las especificaciones mínimas que debe cumplir una solución especializada de copia de seguridad por Salesforce son las siguientes. Los licitadores acreditarán mediante una declaración responsable de que las soluciones que presentan cumplan los siguientes requisitos mínimos y proporcionen los siguientes servicios.

## 4.1 Funcionalidades que el producto debe incluir

### 4.1.1 Copias: tipos, frecuencia y retención

- a) Copias automáticas diarias.
- b) Posibilidad de ejecutar copias de seguridad completas (datasets completos) o parciales.
- c) Posibilidad de ejecutar copias de seguridad y restauraciones bajo demanda o programadas automáticamente.
- d) Restauraciones *Point in Time*, para restaurar el entorno a una hora y fecha.
- e) La aplicación de backup debe soportar tanto entornos de producción como de Sandbox.
- f) Permitir la creación a demanda de Sandbox ilimitados con los datos de la última copia de los datos en producción por los equipos de desarrollo y calidad (dev/test).
- g) Permitir la comparación entre las copias de seguridad y restaurar las diferencias entre las copias.

### 4.1.2 Enmascaramiento de datos

- a) Permitir la creación de políticas de enmascaramiento de datos de Salesforce para cambiar la información confidencial al restaurar los datos de producción en una sandbox. El enmascaramiento de datos de Salesforce es útil cuando se está creando o actualizando una sandbox con fines de desarrollo o prueba. Con el enmascaramiento de datos, se pueden utilizar datos de producción realistas sin exponer información confidencial (Compliance).
- b) El software debe permitir aplicar las políticas de enmascaramiento de datos cuando ejecuta una operación de restauración en objetos específicos que se estén restaurando y en entornos específicos de destino.

### 4.1.3 Elementos protegidos

La solicitud debe proteger:

- a) El Contenido: usuarios, archivos, objetos personalizados, perfiles, metadatos, diseños, datos semillas y la configuración de la aplicación.
- b) Los Objetos: Objetos predeterminados utilizados para almacenar datos, por ejemplo, cuentas, contactos. Y objetos personalizados creados por el usuario y utilizados para almacenar datos como facturas.

- c) Los Archivos: Archivos, versiones de archivos, carpetas, adjuntos, librerías y grupos.
- d) Las Relaciones: Padre (Parente), Hijo (Child) y los vínculos entre objetos (Links).

#### **4.1.4 Alcance de la protección en el ámbito de Salesforce**

La aplicación de backup debe soportar:

- Sales Cloud
- Service Cloud
- Financial Cloud
- Health Cloud

La aplicación de backup debe ser compatible con las ediciones más comunes de Salesforce:

- Developer
- Enterprise
- Performance
- Unlimited

#### **4.1.5 Restauraciones**

La aplicación debe permitir recuperar rápidamente objetos eliminados, ya sea por error humano o por ataques de ransomware. Además, con opciones de restauración de graba cemento, de versión e in situ (in-place).

#### **4.1.6 Modo SaaS**

- a) La aplicación no debe requerir despliegue ni administración de Infraestructura. Sin hardware, infraestructura o grandes gastos de capital iniciales.
- b) La contratación no debe exigir mínimos de licencias (debe poder ser contratado desde 1 usuario hasta los necesarios)
- c) La aplicación debe reducir el tiempo de Administración, implementación y gestión a través de la automatización de las tareas y la gestión de la infraestructura.

- d) Tanto las redes como el ancho de banda deben estar totalmente alojados y administrados por el proveedor de la solución SaaS
- e) La aplicación debe proveer almacenamiento con cero tarifas de almacenamiento y cero gastos de salida de datos. Con almacenamiento y retención en la nube ilimitadas integradas.
- f) El mantenimiento y soporte de la aplicación debe ser transparente para los usuarios y con actualizaciones automáticas de software y seguridad a cargo del proveedor.
- g) Los modelos de Suscripciones deben ser flexibles. Por ejemplo, pago mensual, anual o multianual para adaptarse a todos los escenarios posibles.

#### **4.1.7 Seguridad**

- a) La aplicación debe utilizar un enfoque de seguridad por capas utilizando RBAC, protección contra ransomware, cifrado avanzado en tráfico y en reposo, con controles de acceso completos que se integren con el directorio activo de los usuarios (Microsoft AD) e incluya doble factor de autenticación (MFA).
- b) La aplicación debe ser "Data Compliance" cumpliendo con la GDPR, la ISO 27001, & SOC2 Tipo II.
- c) La aplicación debe proporcionar Backups aislados e inmutables; es decir, copias aisladas (air-gapped) protegidas contra eliminación o ataque.
- d) La aplicación debe desplegarse en minutos, con planes preconfigurados y mejores prácticas incorporadas.

#### **4.1.8 Protección de otros productos de software e infraestructuras existentes en las Entidades**

Al tratarse de una solución SaaS, se requiere del licitador que indique la posibilidad de utilizar la misma para proteger otros productos de software e infraestructuras existentes en las Entidades, como, por ejemplo:

- a) Microsoft 365 (O365): la suite completa de productos incluyendo Exchange Online, Teams, Sharepoint Online, OneDrive, Active Directory y MS Dynamics.

- b) Copias de seguridad de repositorios de archivos Windows, Macintosh y Linux.
- c) Copias de Máquinas Virtuales y Contenedores (Kubernetes).
- d) Copias de seguridad de dispositivos clientes (Portátiles y ordenadores de escritorio).
- e) Copias de seguridad de bases de datos: Oracle y MS SQL.

## 4.2 Relación de precios

El licitador tendrá que incluir a partir de los documentos de la oferta un descuento mínimo aplicable a su lista de precios públicos.

## 4.3 Servicios de oferta obligatoria

### 4.3.1 Soporte del proveedor

El licitador debe garantizar que o bien a través de él o bien con el fabricante las Entidades contratar si lo desean soporte técnico para implantaciones, configuraciones, formación y resolución de incidencias.

### 4.3.2 Servicios de integración y soporte

La empresa proveedora debe tener la capacidad demostrada de realizar implantaciones de soluciones de backup, los servicios de configuración y de gestión continua en modo "Servicio Gestionado".

## Anexo I: Acuerdos de nivel de servicio

---

A continuación, se describe la comunicación y gestión de incidencias, así como los acuerdos de nivel de servicio mínimos que el proveedor debe ofrecer a las Entidades. Las penalidades asociadas a su incumplimiento se indican en la letra “O. Penalidades y devoluciones” del PCAP.

### **Clases de niveles de servicio:**

Se entiende como tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde que la Entidad comunica la incidencia hasta que el equipo de soporte del prestatario del servicio responde para iniciar el diagnóstico y resolución de la incidencia.

#### **Incidencia crítica:**

Incidencia que interrumpe el desarrollo de la docencia, investigación o administración.

El proveedor debe ofrecer un tiempo de respuesta inferior a dos horas desde el aviso de la incidencia por parte de la Entidad o desde la detección de la incidencia por parte del propio proveedor o fabricante.

#### **Incidencia no crítica**

Incidencia que no interrumpe el servicio pero que le afecta, como por ejemplo por degradación en las prestaciones del software (lentitud, errores intermitentes, etc.).

El proveedor debe ofrecer un tiempo de respuesta inferior a cuatro horas desde el aviso de la incidencia por parte de la Entidad o desde la detección de la incidencia por parte del propio proveedor o fabricante.

#### **Incidencia que no afecta al servicio**

Incidencia que no es percibida por el usuario final y que no afecta significativamente al funcionamiento del servicio.

El proveedor debe ofrecer un tiempo de respuesta inferior a dos días laborables desde el aviso de la incidencia por parte de la Entidad o desde la detección de la incidencia por parte del propio proveedor o fabricante.

## **Comunicación y gestión de incidencias**

Para la prestación de las actuaciones de mantenimiento, la empresa adjudicataria designará a un responsable y aportará una dirección de correo electrónico automatizada para la notificación y el seguimiento de las incidencias, así como un número de teléfono sin coste adicional para las consultas derivadas y/o el escalado de las incidencias y actuaciones necesarias, o bien un acceso web o herramienta de gestión de incidencias si así se acuerda con la Entidad con la que se firma el contrato basado.

La interlocución con las Entidades se llevará a cabo con las personas autorizadas por éstas, que serán los responsables de los contratos basados indicados en el PCAP, o las personas en quienes éstas deleguen.

La empresa adjudicataria de un contrato basado indicará, para cada incidencia, un número de incidencia que servirá de identificador para realizar el seguimiento y deberá informar a la Entidad de la evolución, ya sea por teléfono, por correo electrónico y/o mediante un acceso web o herramienta de gestión de incidencias, según se haya acordado previamente.

## **Informe de las incidencias**

La empresa adjudicataria de cada contrato basado proporcionará a la Entidad contratante, si ésta así lo solicita, un informe mensual, en formato digital, del servicio donde figuren las incidencias devengadas con los tiempos de respuesta y de resolución de éstas. Este informe debe contener, como mínimo, la identificación de la incidencia, una breve descripción, la fecha y el origen de la notificación, el tipo, el estado, el tiempo de respuesta, el tiempo de resolución y los equipos o entornos afectados.