CONTRACTACIÓ DE SERVEIS D'IMPLEMENTACIÓ I DE SUPORT DE LES EINES DE SALESFORCE CRM

(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)

EXPEDIENT 2023/117

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES

1. DETERMINACIO DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació dels serveis d'implementació i de suport de les eines de Salesforce CRM que permetin la gestió dels processos associats amb els registres de futurs estudiants, estudiants actuals, antics alumnes i altres dades de la Universitat de Barcelona. Els serveis a implementar són:

Salesforce Core

- Activar i configurar els comptes d'usuari.
- Anàlisi i disseny de base de dades.
- Configuració de la fitxa de registre.
- Configuració de les diferents entrades de dades com ara els formularis.
- Integració amb base de dades pròpia de la gestió acadèmica de la Universitat de Barcelona.
- Identificació unívoca del registre.
- Regles automàtiques.
- Sincronització a temps real de les dades dels registres.

Marketing Cloud

- Activar i configurar els comptes d'usuari.
- Integració Marketing Cloud amb Salesforce CRM.
- Configuració Advertising Studio.
- Configuració Automation Studio.
- Configuració Content Builder.
- Configuració Journey Builder.
- Configuració Mobile Connect.
- Configuració Analytics Builder.

Mulesoft

- Activar i configurar els comptes d'usuari.
- Integració Salesforce i Giga.
- Configuració escalable per poder aprofitar el servei en futures integracions.

2. ORGAN DE CONTRACTACIÓ DEL CONTRACTE BASAT

La directora de l'Àrea de Tecnologies de la Informació i Comunicació de la Universitat de Barcelona per delegació de competències en matèria de contractació pública respecte als contractes basats en acord marc per resolució del rector de 3 de juny de 2019.

3. LOTS

D'acord amb l'informe justificatiu del contracte, la naturalesa dels serveis objecte de contractació exigeix que el contracte s'executi de forma unitària als efectes de la correcte coordinació de les diferents prestacions que l'integren, i sense que qualsevol de les seves prestacions tingui una substantivitat pròpia que admeti una execució separada de les altres.

4. DETERMINACIÓ DE LA DURADA DEL CONTRACTE

Inici del contracte a partir de la signatura del mateix amb una durada mínima de 2.400 hores i termini d'execució màxim de 2 anys (24 mesos). El contracte finalitzarà quan s'hagi completat el projecte o el número d'hores.

Termini fase d'implementació: la fase d'implementació té una durada màxima de 18 mesos.

Termini fase suport post implementació: una vegada finalitzada la implementació s'inicia un serveis de suport durant 6.

En el supòsit de tenir la necessitat d'incrementar les 2.400 hores ens trobarem davant una modificació contractual.

En el supòsit de requerir menys de les 2.400 hores per portar a terme el projecte ens trobarem davant una modificació contractual.

5. PRÒRROGA

La durada del contracte no és prorrogable.

6. Codi CPV

De conformitat amb la normativa comunitària vigent sobre la matèria, la codificació corresponent a la nomenclatura del vocabulari comú de contractes (CPV) d'aquest contracte és:

72000000-5 Serveis TI: consultoria, desenvolupament de software, Internet i recolzament

7. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El pressupost màxim autoritzat és de 133.100,00 euros (IVA inclòs), dels quals 110.000,00 euros corresponen a la base imposable i 23.100,00 euros al 21 % IVA, i que es farà efectiva a càrrec de la partida

El preu unitari màxim per hora i perfil professional per aquesta licitació seran els establerts per 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

Les ofertes hauran de presentar una proposta de planificació inicial detallada de les diferents tasques a realitzar, així com les possibles dependències existents entre elles, una planificació temporal i la relació de lliurables a elaborar.

El licitador no podrà formular una oferta que superi l'import corresponent.

Per a aquest contracte s'ha determinat aquest pressupost estimatiu, calculat en base a l'anàlisi del mercat per aquest tipus de serveis i el preu mitjà per hora de l'acord marc del CSUC.

D'acord amb la previsió de la Disposició addicional 33 LCSP, la quantia del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de hores que efectivament realitzi l'adjudicatari en funció dels serveis requerits, aplicant els corresponent preu unitari.

La Universitat de Barcelona no resta oblidada a exhaurir el pressupost en atenció a què el preu final es determina en funció de les seves necessitats i aplicant el preu unitari corresponent.

8. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El valor estimat d'aquest contracte és de 132.000,00 (IVA exclòs). Inclou l'import del contracte inicial, i una modificació del 20% per ampliació d'hores.

10. EXISTÈNCIA DE CRÈDIT

Autorització de despesa 300134292 de data 16/05/2023

Any	CEGE	Posició pressupostària	Fons	Programa	TOTAL (en euros)
2023	372900003310000	D/650000900/R2022A/G00	G1INZ600T2	INZ600T2	133.100 €

9. DESPESA PLURIENNAL

No està prevista despesa pluriennal

10. LLOC I DATA DE PRESENTACIO D'OFERTES

1. Els licitadors hauran de preparar i presentar les seves ofertes obligatòriament de forma electrònica a través de l'eina de preparació i presentació d'ofertes de la Plataforma de Contractació del Sector Públic de Catalunya (des d'ara PCSP), accessible a l'adreça web següent:

https://contractaciopublica.cat/ca/

La utilització d'aquests serveis suposa:
- La preparació i la presentació d'ofertes de forma telemàtica pel licitador.
- La custòdia electrònica d'ofertes pel sistema.
- L'obertura de la documentació a través de la plataforma.

Les proposicions, juntament amb la documentació preceptiva es presentaran, dins del termini que s'indiqui en la invitació, exclusivament de forma electrònica a través de l'Eina de Preparació i Presentació d'ofertes que la PCSP posa a la disposició de les entitats licitadores per a tal fi.

Per aquest motiu, per participar en aquesta licitació, és important que els licitadors interessats es registrin, en el cas que no ho estiguin, a la PCSP, al perfil del licitador.

L'oferta electrònica i qualsevol altre document que l'acompanyi hauran d'estar signats electrònicament per algun dels sistemes de signatura admesos per l'article 10 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Per garantir la confidencialitat del contingut dels arxius electrònics que continguin l'oferta fins al moment de la seva obertura, l'eina xifrarà aquests arxius electrònics en l'enviament. Una vegada realitzada la presentació, l'eina proporcionarà a l'entitat licitadora un justificant d'enviament, susceptible d'emmagatzematge i impressió, amb el segell de temps.

En el cas que no estigui operatiu el sistema de presentació de les ofertes en format digital, les ofertes s'hauran de presentar al registre de l'Oficina de Contractació Administrativa de la Universitat de Barcelona en horari de 9 a 14.00 hores dins del termini i condicions establertes en la invitació.

2. Contingut del sobre únic:

A) Formulari de dades de l'empresa (annex 1).
B) Formulari de declaracions (annex 2).
C) Memòria tècnica (annex 3).

La memòria tècnica ha de contenir els següents apartats i en aquest ordre:

1. Proposta tècnica en general: plantejament del projecte, pla de desplegament i execució.
2. Metodologia d'execució i lliurables proposats
3. Pla de formació
4. Pla d'acompanyament
5. Calendari, planificació i distribució d'hores per serveis
6. Currículum de l'equip de treball
7. Propostes de millora

D) Proposta econòmica (annex 4)

El preu ofert no podrà en cap cas superar el preu màxim de licitació recollit a l'apartat 6 d'aquest quadre de característiques. En la proposició econòmica caldrà especificar clarament l'import i el tipus de l'Impost sobre el Valor Afegit que s'aplica.

Les empreses licitadores han de presentar aquesta documentació en català o en castellà. Les empreses estrangeres presentaran els documents traduïts de forma oficial a qualsevol de les dues llengües.

11.CRITERIS DE VALORACIÓ

1. Valoració de l'oferta econòmica (Màxim 65 punts)

Per puntuar l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - Om}{IL}\right) \times \left(\frac{1}{VP}\right)\right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
P = Punts criteri econòmic
O_m = Oferta Millor
O_v = Oferta a Valorar
IL = Import de Licitació
VP = Valor de ponderació

El valor de ponderació te un valor de 1

2. Valoració d'altres aspectes no econòmics (Màxim 35 punts)

Es valorarà que els licitadors incloguin dins les seves ofertes la planificació del projecte. Així com els currículums dels candidats (amb acreditacions sobre els seus coneixements) que encaixen en els perfils requerits:

- Metodologia d'execució i lliurables proposats (Màxim 5 punts).
- Pla de formació (Màxim 5 punts).
- Pla d'acompanyament (Màxim 5 punts).
- Calendari i planificació (Màxim 5 punts).
- Currículum de l'equip de treball (Màxim 5 punts).
- Propostes de millora (Màxim 10 punts).

12. OFERTES ANORMALS O DESPROPORCIONADES

Aquelles ofertes amb un preu de licitació per sota del 15% preu de licitació podran considerar-se anormals o desproporcionades.

13. MESA DE CONTRACTACIÓ

	TITULAR	SUPLENT
President/a	Xavier Triadó Ivern Vicerector de Transformació Digital	Montserrat Garcia Sierra Cap d'Administració de l'Àrea TIC
Vocals	Esther Sánchez Real Administració de l'Àrea TIC	Daniel Lleida Freixa Administració de l'Àrea TIC
	Jaime Esteban Piquer Romero Serveis a Usuaris - Àrea TIC	Montserrat Martínez Guilera Cap informàtica Personal - Àrea TIC
	Maurici Romero Mulero Interventor UB	Lluís Bofarull Buñuel Representant de la Intervenció

	Mireia Cunill Abancó Lletrada Serveis Jurídics	Ana Alsina Faulo Representant dels Serveis Jurídics
Secretària	Fàtima Pujol Fernàndez Oficina de Contractació Administrativa	Teresa Cirera Fortea Oficina de Contractació Administrativa

14. FACTURACIÓ

Es facturarà mensualment en funció de les hores realitzades i serveis meritats**.**

Les factures electròniques han de tenir el format Facturae 3.2 o 3.2.1 i han d'estar signades electrònicament amb certificat digital reconegut de tercer nivell. Les especificacions de format es poden trobar a www.facturae.es.

Dades obligatòries de les factures (electròniques i no electròniques)	
Raó social	Universitat de Barcelona
NIF	ESQ0818001J
Adreça fiscal	Gran Via de les Corts Catalanes, 585 08007 Barcelona
Codis DIR3	Oficina comptable: U00400225 Òrgan gestor: U00400001 Unitat de tràmit: U00400001
Número de contracte	*S'han d'indicar en la línia de la factura 3.1.6.1.5* ***ReceiverContractReference a les versions 3.2, 3.2.1 o 3.2.2 de Facturae* 2023/117.**

Bústia de factures electròniques de la UB
https://efact.eacat.cat/bustia/?emisorId=215.

16. GARANTIA PROVISIONAL

No procedeix

17. GARANTIA DEFINITIVA

L'adjudicatari haurà de constituir una garantia definitiva corresponent al 5% del preu del contracte, IVA exclòs.

18.REQUERIMENTS

Un cop valorades les ofertes, la mesa de contractació remetrà a l'òrgan de contractació, juntament amb l'acta, la corresponent proposta d'adjudicació, en la qual figuraran ordenades les ofertes de forma decreixent incloent la puntuació atorgada a cadascuna d'elles per aplicació dels criteris indicats a l'apartat 9 del quadre de característiques i identificant la més avantatjosa als interessos de la Universitat.

Un cop acceptada la proposta de la mesa per l'òrgan de contractació, aquest requerirà a l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta per a què, dins del termini de 10 dies naturals, presenti la garantia definitiva.

19. MODIFICACIONS

Es preveu la modificació del pressupost màxim autoritzat fins a un 20% per necessitats sobrevingudes pel bon desenvolupament del projecte.

20. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Marga Bonmatí, Vicegerenta de Transformació Digital i Dades de la Universitat de Barcelona.

21. PENALITZACIONS

Primer incompliment: si en el desenvolupament dels treballs, el responsable del contracte estimés que aquells no s'ajusten als requisits establerts al present plec o al de plec de prescripcions tècniques, ordenarà per escrit a l'adjudicatari corregir o completar les parts del treball que estimi necessàries fent constar en aquest escrit el termini per que això es faci. Es podrà imposar una penalització de l'1 % del preu de facturació dels treballs que es farà efectiva amb el corresponent descompte en la facturació.

Les penalitzacions per substitució de personal per part del proveïdor unilateralment, només suposarà penalització si no s'ha comunicat a la UB, amb la deguda justificació, i aquesta no ha donat el seu vist i plau al canvi.

En aquests cas serà penalitzat amb 80 hores, que no es comptabilitzaran com a consumides.

En cas de que el canvi de personal provingui d'una petició de la UB per causes d'incompetència greu del servei, la penalització serà de 40 hores.

Si la Universitat opta per la imposició de penalitzacions, s'ha de tramitar el pertinent expedient administratiu, en què s'ha d'atorgar un període d'audiència al contractista. Els imports d'aquelles es fan efectius mitjançant la deducció de les quantitats que restin pendents d'abonar-se al contractista. Si no es poden deduir dels citats pagaments, es fa efectius sobre la garantia definitiva que s'hagi constituït.

L'import de la penalització no exclou la indemnització de danys i perjudicis originals per la demora del contractista a què pugui tenir dret la Universitat.

ANNEX 1

FORMULARI DE DADES DE L'EMPRESA

Dades de l'empresa

Denominació social
Nom comercial
NIF
Adreça d'Internet
Domicili social (adreça, població i CP)
Adreça electrònica per a la informació

Dades a efectes de notificacions

Adreça
Població i CP
Telèfon
Adreça electrònica

Dades del/s representant/s o apoderat/s

Nom i cognoms
NIF
Telèfon mòbil
Adreça electrònica

Dades del document on consta l'atorgament de facultats (escriptura pública notarial...)

Data del document
Termini de vigència de les facultats
Número de protocol
Notari/a
Col·legi Notarial

Dades del/s interlocutors/es

En cas que l'empresa vulgui identificar altres persones, diferents a la del representant o apoderat, a fi de relacionar-se amb la Administració

Nom i cognoms
NIF
Telèfon mòbil
Adreça electrònica
Càrrec a l'empresa

I perquè així consti signo aquesta declaració en

Signatura de l'apoderat/da .....

ANNEX 2

DECLARACIÓ RESPONSABLE

El/la senyor/a ..... com ..... (assenyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic/a, apoderat/da,...)

DECLARA

Que l'empresa ..... amb el N.I.F....., te vigents els requisits de capacitat i aptitud per contractar amb les Administracions Públiques.

I perquè consti, signo aquesta declaració a .....

Signatura de l'apoderat/da

ANNEX 3 MEMÒRIA TÈCNICA

El Sr./Sra. ....., en qualitat d'apoderat/da de l'empresa ..... *(o en nom propi),* amb domicili a ..... i amb NIF....., declara que, assabentat de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari del contracte dels *serveis d'implementació i de suport de les eines de Salesforce* CRM (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), expedient 2023/117.

La memòria tècnica ha de contenir els següents apartats i en aquest ordre:

8. Proposta tècnica en general: plantejament del projecte, pla de desplegament i execució.
9. Metodologia d'execució i lliurables proposats
10. Pla de formació
11. Pla d'acompanyament
12. Calendari, planificació i distribució d'hores per serveis
13. Currículum de l'equip de treball
14. Propostes de millora

ANNEX 4 **MODEL DE PROPOSICIÓ ECONÒMICA**

El Sr./Sra. ....., en qualitat d'apoderat/da de l'empresa ..... *(o en nom propi),* amb domicili a ..... i amb NIF....., declara que, assabentat de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari del contracte dels *serveis d'implementació i de suport de les eines de Salesforce* CRM (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), expedient 2023/117 es compromet en nom de l'esmentada empresa *(o en nom propi*) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats, per la quantitat total de:

Base Imposable	IVA 21%	Total

I perquè consti, signo aquesta oferta econòmica a .....,

Signatura de l'apoderat.....