

**Especificació dels requisits tècnics que regulen  
l'acord marc l'homologació de proveïdors per al  
subministrament de llicències de programari de  
Salesforce i per al subministrament de solucions  
de backup per Salesforce.**

Barcelona, 3 de desembre de 2021

Validat per,	Aprovat per,
--------------	--------------

## Índex

---

Índex	3
1 Context d'homologació	5
1.1 Objecte	5
1.2 Entitats participants	5
1.3 Estructura dels lots	6
2 Requisits generals de l'oferta	6
2.1 Establiment de preus màxims i descomptes mínims	6
2.2 Estabilitat i actualització tecnològica	7
2.3 Acords de nivell de servei	7
2.4 Informe de compres realitzat	7
3 Lot 1: Subministrament de llicències de Salesforce i serveis bàsics associats.	7
3.1 Acreditacions i certificacions	7
3.1.1 Requisits	7
3.1.2 Valorables	8
3.2 Programari per incloure	8
3.3 Serveis d'oferta obligatòria	10
3.3.1 Suport a la implementació	10
3.3.2 Suport tècnic anual	11
3.3.3 Formació sota demanda	11
3.3.4 Consultoria	12
3.3.5 Arquitectura tècnica	12
3.3.6 Configuració i integració de la plataforma	12
3.3.7 Proves de la plataforma	12
3.3.8 Desenvolupament	13
4 Lot 2: Solucions de backup de Salesforce.	13
4.1 Funcionalitats que el producte ha d'incloure	13
4.1.1 Còpies: tipus, freqüència i retenció	13
4.1.2 Emmascarament de dades	14
4.1.3 Elements protegits	14

4.1.4	Abast de la protecció en l'àmbit de Salesforce	15
4.1.5	Restauracions	15
4.1.6	Mode SaaS	15
4.1.7	Seguretat	16
4.1.8	Protecció d'altres productes de programari i infraestructures existents en les Entitats	16
4.2	Relació de preus	17
4.3	Serveis d'oferta obligatòria	17
4.3.1	Suport del proveïdor	17
4.3.2	Serveis d'integració i suport	17
Annex I: Acords de nivell de servei		18
Classes de nivells de servei:		18
Incidència crítica:		18
Incidència no crítica		18
Incidència que no afecta el servei		18
Comunicació i gestió d'incidències		19
Informe de les incidències		19

# 1 Context d'homologació

---

## 1.1 Objecte

Aquest acord marc per una banda estableix l'homologació de proveïdors per al subministrament, en forma de lloguer, de llicències de programari de Salesforce per a ús educatiu, docent, d'investigació sense ànim de lucre i administratiu, i els seus serveis bàsics associats; i per altra banda també estableix l'homologació de proveïdors per al subministrament de solucions de còpia de seguretat per al programari de Salesforce i els seus serveis bàsics associats.

A l'efecte d'aquest acord, s'entendrà:

- Per ús docent quan el programari s'utilitzi per impartir o realitzar pràctiques a les instal·lacions de l'Entitat.
- Per ús educatiu quan el programari sigui utilitzat pels estudiants per realitzar pràctiques a l'Entitat i fora de les instal·lacions de l'Entitat.
- Pel seu ús per a la investigació sense ànim de lucre quan el programari és utilitzat per l'Organització per a realitzar tasques d'investigació sense ànim de lucre.
- Per ús administratiu quan el programari s'utilitza per a ús administratiu, generalment pel personal d'administració i serveis de les Entitats participants.

Després de l'establiment de l'acord marc, cadascuna de les Entitats, d'acord amb les seves necessitats de subministrament de programari i en el marc de l'homologació, farà sol·licituds d'oferta als proveïdors aprovats i realitzarà els contractes basats en l'acord marc.

## 1.2 Entitats participants

Les Entitats participants són les indicades a la clàusula "*A.1 Objecte del contracte i lots*" de la Taula de Característiques del Plec de Clàusules Administratives Particulars (en endavant 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 de Recerca Biomèdica (IRBB)
- Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)

Les Entitats que posteriorment podran adherir-se a l'acord marc d'acord amb el procediment establert en el Plec de Clàusules Administratives Particulars són: Universitats Estatals; Institucions educatives dependents o vinculades a les Universitats Estatals; Centres que formen part de l'Entitat Centres de Recerca de Catalunya (I-CERCA); Parcs científics; Centres universitaris d'ensenyament superior de l'Associació de Centres Adscrits a les Universitats Públiques de Catalunya (ACAUP); Centres dependents dels consorciats; del CSUC; i els Centres adherits a l'Anella Científica, relacionats en el següent enllaç: <http://www.csuc.cat/ca/comunicacions/anella-cientifica/institucions-adherides>.

### 1.3 Estructura dels lots

La licitació s'estructura en dos lots, on cada licitador pot presentar una sola oferta.

- Lot 1: Subministrament de llicències de Salesforce i serveis bàsics associats.
- Lot 2: Solucions de còpia de seguretat de Salesforce i serveis bàsics associats.

L'Acord marc homologarà fins a TRES (3) licitadors en el Lot 1 i fins a CINCO (5) licitadors en el Lot 2, que seran els que millor puntuació obtinguin per aplicació dels criteris d'adjudicació.

## 2 Requisits generals de l'oferta

---

### 2.1 Establiment de preus màxims i descomptes mínims

Atès que es tracta d'una licitació per a l'homologació de proveïdors de programari i serveis bàsics associats, i de solucions de còpia de seguretat per Salesforce i serveis bàsics associats, els descomptes i preus aprovats per a cada proveïdor seran els descomptes mínims i els preus màxims que el proveïdor aplicarà durant tota la validesa de l'homologació en totes les comandes que les Entitats participants facin en base a aquest acord marc.

## 2.2 Estabilitat i actualització tecnològica

Durant aquesta homologació, les Entitats participants podran accedir a fer contractes basats sobre tots els productes i serveis indicats en aquest plec.

## 2.3 Acords de nivell de servei

Els acords de nivell de servei (ANS) així com la comunicació i gestió d'incidències es descriu a l'Annex I d'aquest document.

## 2.4 Informe de compres realitzat

Els adjudicataris hauran de proporcionar a l'CSUC informació detallada sobre el volum de compres realitzades a la seva Empresa semestralment, indicant l'Entitat que les va realitzar, el programari o servei lliurat, data de lliurament, versió, nombre de llicències, preu unitari i total . Aquesta informació es facilitarà a l'adreça de correu electrònic QoS@csuc.cat entre l'1 i el 15 de juliol de cada any, entre l'1 i el 15 de gener de cada any, i també en altres moments si el CSUC així ho requereix .

# 3 Lot 1: Subministrament de llicències de Salesforce i serveis bàsics associats.

---

## 3.1 Acreditacions i certificacions

### 3.1.1 Requisits

Per al Lot 1, els licitadors han d'acreditar mitjançant una declaració responsable i adjuntant la documentació i certificats corresponents que:

- a) Sigui un soci consultor de Salesforce i sigui part de la xarxa Salesforce.org Partner Network, indicant el nivell de soci que disposa: Premium, Impact, o Registered.
- b) Estan autoritzats per Salesforce per a la venda de les llicències objecte d'aquest lot a les Entitats participants a l'acord marc (acord de Resellers de Salesforce).

- c) Estan autoritzats per Salesforce, quan sigui necessari, per a la prestació dels serveis objecte d'aquest lot a les Entitats participants a l'acord marc (acord de Partners de Salesforce).
- d) Tenen experiència amb clients del sector educatiu. A aquest efecte serà necessari que els licitadors aportin almenys dues declaracions responsables, signades per les institucions, amb projectes realitzats en institucions educatives en els darrers tres anys (2019-2021).

### 3.1.2 Valorables

A més es valorarà que,

- a) Compten amb personal amb els certificats següents per tal de dur a terme desenvolupaments en Salesforce, per realitzar la integració i configuració del programari de Salesforce, així com per a construir, adaptar i gestionar solucions de plataforma:

- Consultor
- Arquitecte
- Admin
- Platform developer I
- Platform developer II
- Javascript developer I

- b) Disposen de consultors certificats *Education Cloud Consultant*.

### 3.2 Programari per incloure

El programari que compon el Lot 1 són tots els productes de fabricant Salesforce per Core en totes les seves variants de sistema operatiu i en les diferents modalitats de llicència, per a ús sota llicència educativa, d'investigació sense ànim de lucre, docent i administratiu. La referència principal per als preus de Salesforce és la següent <https://www.salesforce.com/eu/editions-pricing/platform/>. Els licitadors indicaran un descompte mínim sobre aquests productes.

Adicionalment el licitador també podrà incloure en la seva oferta productes de fabricant Salesforce que no figurin en el seu catàleg públic com ara els següents productes.

- 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 Audiences
- Admissions Connect
- Advisory Services
- Professional Services
- Quip
- EDA (Education Data Architecture) <https://www.salesforce.org/highered/>
- Add-ons from Appexchange: As proven 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/>

Els licitadors indicaran uns preus màxims per aquests productes i un únic descompte mínim aplicable sobre aquests preus màxims.

També podrà incloure qualsevol altre producte que pertanyi a Salesforce Brands com les solucions següents.

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

Els licitadors indicaran uns preus màxims per aquests productes i un únic descompte mínim aplicable sobre aquests preus màxims.

També s'inclou altres productes que s'uneixin a la marca Salesforce com a part de l'estratègia de Salesforce per brindar les millors solucions als seus clients.

A fi i efecte de presentar l'oferta econòmica la documentació inclou un document Excel de suport o caldrà fer constar els descomptes mínims requerits. La relació de preus màxims requerits cal adjuntar-la com a part de la documentació.

### 3.3 Serveis d'oferta obligatòria

Els serveis que el licitador ha d'oferir de forma obligatòria, i que les Entitats poden contractar si ho desitgen són els següents:

- 1) Suport a la implementació
- 2) Suport tècnic anual
- 3) Formació sota demanda
- 4) Consultoria
- 5) Arquitectura tècnica
- 6) Configuració i integració de la plataforma
- 7) Proves (*Testing*)
- 8) Desenvolupament

#### 3.3.1 Suport a la implementació

Els licitadors han d'oferir, per al programari objecte d'aquest acord d'homologació, la possibilitat que les Entitats puguin adquirir paquets d'hores de servei de suport tècnic. Aquest suport tècnic haurà de donar resposta, com a mínim, a les següents necessitats:

- Consultes:
  - Funcionals.
  - Tècniques.
  - Formació.
- Correcció/actualització de dades:
  - Correcció de dades.
  - Eliminació de persones RGPD.
  - Duplicats de persones.
- Correctiu:
  - Errades de codi.
  - Errades de dades.
- Exportació de dades:
  - Extracció d'informació.
  - Creació de reports/quadres de comandament (*dashboards*).
- Execució de processos (processos semi automàtics recurrents)
  - Execució.
  - Optimització.
- Preventiu:
  - Optimització de codi i deute tècnic.

- Manteniment de la Base de coneixement i FAQs.
- Qualitat:
  - Documentació.
  - Optimització.
  - Millora.
- Seguretat:
  - Modificació de permisos (*profiles, permission sets, sharing settings*).
  - Permisos sobre integracions d'aplicacions de tercers.
  - Noves polítiques de seguretat.
- Suport i configuració:
  - Gestió d'usuaris.
  - Parametrització.
  - Suport a tercers.
  - Errors de configuració.
- Producte:
  - Gestió de casos amb Salesforce.
  - Anàlisis d'impacte de les noves releases.
  - Anàlisis de noves funcionalitats.
  - Incorporació de nous núvols (solucions clouds).

Els licitadors indicaran la tarifa màxima per a un paquet de 10 hores de suport tècnic durant horari laboral.

### **3.3.2 Suport tècnic anual**

Els licitadors hauran de garantir que les Entitats puguin accedir a un servei de suport tècnic anual per a la gestió de les incidències que es puguin produir. El servei tècnic anual haurà de donar resposta, com a mínim, a les necessitats descrites a l'apartat anterior (*Suport a la implementació*).

Els licitadors indicaran la tarifa anual màxima de suport tècnic anual.

### **3.3.3 Formació sota demanda**

Els licitadors han d'oferir la possibilitat que les Entitats puguin contractar formació específica certificada pels fabricants de programari sobre el programari objecte d'aquest acord d'homologació.

Els licitadors indicaran la tarifa màxima per hora de formació en horari laboral.

#### **3.3.4 Consultoria**

Els licitadors han d'oferir la possibilitat que les Entitats puguin contractar un servei de consultoria quan sigui necessari per tal de planificar les solucions i configuracions més adequades a les necessitats de l'Entitat.

Els licitadors indicaran la tarifa màxima per hora de Consultoria en horari laboral.

#### **3.3.5 Arquitectura tècnica**

Els licitadors han d'oferir la possibilitat que les Entitats puguin contractar un servei d'Arquitectura tècnica quan sigui necessari per tal d'obtenir les solucions i configuracions més adequades a les necessitats de l'Entitat.

Els licitadors indicaran la tarifa màxima per hora d'Arquitectura tècnica en horari laboral.

#### **3.3.6 Configuració i integració de la plataforma**

Els licitadors han d'oferir la possibilitat que les Entitats puguin contractar un servei de configuració i integració de la plataforma quan sigui necessari per tal d'obtenir les solucions i configuracions més adequades a les necessitats de l'Entitat.

Els licitadors indicaran la tarifa màxima per hora d'Arquitectura tècnica en horari laboral.

#### **3.3.7 Proves de la plataforma**

Els licitadors han d'oferir la possibilitat que les Entitats puguin contractar un servei de proves (*testing*) de la plataforma quan sigui necessari per tal de verificar la idoneïtat de la plataforma segons les necessitats de l'Entitat.

Els licitadors indicaran la tarifa màxima per hora de proves en horari laboral.

### 3.3.8 Desenvolupament

Els licitadors han d'oferir la possibilitat que les Entitats puguin contractar un servei de desenvolupament en solucions de Salesforce.

Per al servei de desenvolupament, el licitador haurà de demostrar que disposa dels següents perfils i indicarà una tarifa per hora en horari laboral màxima per a cada un d'ells:

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

Els següents són exemples dels desenvolupaments que les Entitats poden sol·licitar:

- Refinament backlog.
- Desenvolupaments nous.
- Valoracions noves funcionalitats.
- Projectes.

## 4 Lot 2: Solucions de backup de Salesforce.

---

Les especificacions mínimes que ha d'acomplir una solució especialitzada de còpia de seguretat per Salesforce son les següents. Els licitadors acreditaran mitjançant una declaració responsable que les solucions que presenten compleixin els següents requisits mínims i proporcionen els següents serveis.

### 4.1 Funcionalitats que el producte ha d'incloure

#### 4.1.1 Còpies: tipus, freqüència i retenció

- a) Còpies automàtiques diàries.
- b) Possibilitat d'executar còpies de seguretat completes (datasets complets) o parcials.

- c) Possibilitat d'executar còpies de seguretat i restauracions sota demanda o programades automàticament.
- d) Restauracions *Point in Time*, per restaurar l'entorn a una hora i data.
- e) L'aplicació de backup ha de suportar tant entorns de Producció com de Sandbox.
- f) Permetre la creació a demanda de Sandbox il·limitats amb les dades de l'última còpia de les dades en producció pels equips de desenvolupament i qualitat (dev/test).
- g) Permetre la comparació entre les còpies de seguretat i restaurar les diferències entre les còpies.

#### **4.1.2 Emmascarament de dades**

- a) Permetre la creació de polítiques d'emascarament de dades de Salesforce per canviar la informació confidencial al restaurar les dades de producció en una sandbox. L'emascarament de dades de Salesforce és útil quan s'està creant o actualitzant una sandbox amb fins de desenvolupament o de prova. Amb l'emascarament de dades, es pot utilitzar dades de producció realistes sense exposar informació confidencial (Compliance).
- b) El programari ha de permetre aplicar les polítiques d'emascarament de dades quan executa una operació de restauració en objectes específics que s'estiguin restaurant i en entorns específics de destinació.

#### **4.1.3 Elements protegits**

La sol·licitud ha de protegir:

- a) El Contingut: usuaris, arxius, objectes personalitzats, perfils, metadades, dissenys, dades llavor i la configuració de l'aplicació.
- b) Els Objectes: Objectes predeterminats utilitzats per emmagatzemar dades, per exemple, comptes, contactes. I objectes personalitzats creats per l'usuari i utilitzats per emmagatzemar dades com factures.
- c) Els Fitxers: Fitxers, versions de fitxers, carpetes, adjunts, llibreries i grups.
- d) Les Relacions: Pare (Parent), Fill (Child) i els vincles entre objectes (Links).

#### 4.1.4 Abast de la protecció en l'àmbit de Salesforce

L'aplicació de backup ha de suportar:

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

L'aplicació de backup ha de ser compatible amb les edicions més comunes de Salesforce:

- Developer
- Enterprise
- Performance
- Unlimited

#### 4.1.5 Restauracions

L'aplicació ha de permetre recuperar ràpidament objectes eliminats, ja sigui per error humà o per atacs de ransomware. A més, amb opcions de restauració de grava ciment, de versió i in situ (in-place).

#### 4.1.6 Mode SaaS

- a) L'aplicació no ha de requerir desplegament ni administració d'Infraestructura. Sense maquinari, infraestructura o grans despeses de capital inicials.
- b) La contractació no ha d'exigir mínims de llicències (ha de poder ser contractat des de 1 usuari fins als necessaris)
- c) L'aplicació ha de reduir el temps d'Administració, implementació i gestió a través de l'automatització de les tasques i la gestió de la infraestructura.
- d) Tant les xarxes com l'ample de banda han d'estar totalment allotjats i administrats pel proveïdor de la solució SaaS
- e) L'aplicació ha de proveir emmagatzematge amb zero tarifes d'emmagatzematge i zero despeses de sortida de dades. Amb emmagatzematge i retenció en el núvol il·limitats integrats.

- f) El manteniment i suport de l'aplicació ha de ser transparent per als usuaris i amb actualitzacions automàtiques de programari i seguretat a càrrec del proveïdor.
- g) Els models de Subscripcions han de ser flexibles. Per exemple, pagament mensual, anual o multianual per adaptar-se a tots els escenaris possibles.

#### **4.1.7 Seguretat**

- a) L'aplicació ha d'utilitzar un enfocament de seguretat per capes utilitzant RBAC, protecció contra ransomware, xifrat avançat en trànsit i en repòs, amb controls d'accés complets que s'integrin amb el directori actiu dels usuaris (Microsoft AD) i inclogui doble factor de autenticació (MFA).
- b) L'aplicació ha de ser "Data Compliance" complint amb la GDPR, la ISO 27001, & SOC2 Tipus II.
- c) L'aplicació ha de proporcionar Backups aïllats i immutables; és a dir, còpies aïllades (air-gapped) protegides contra eliminació o atac.
- d) L'aplicació ha de desplegar-se en minuts, amb plans preconfigurats i millors pràctiques incorporades.

#### **4.1.8 Protecció d'altres productes de programari i infraestructures existents en les Entitats**

En tractar-se d'una solució SaaS, es requereix del licitador que indiqui la possibilitat d'utilitzar la mateixa per protegir altres productes de programari i infraestructures existents a les Entitats, com, per exemple:

- a) Microsoft 365 (O365): la suite completa de productes incloent l'Exchange Online, Teams, Sharepoint Online, OneDrive, Active Directory i MS Dynamics.
- b) Còpies de seguretat de dipòsits de fitxers Windows, Macintosh i Linux.
- c) Còpies de Màquines Virtuals i Contenedors (Kubernetes).
- d) Còpies de seguretat de dispositius clients (Portàtils i ordinadors d'escriptori).
- e) Còpies de seguretat de bases de dades: Oracle i MS SQL.



## **4.2 Relació de preus**

El licitador haurà d'incloure a partir dels documents de l'oferta un descompte mínim aplicable a la seva llista de preus públics.

## **4.3 Serveis d'oferta obligatòria**

### **4.3.1 Suport del proveïdor**

El licitador ha de garantir que o bé a través seu o bé amb el fabricant les Entitats contractar si ho desitgen suport tècnic per implantacions, configuracions, formació i resolució d'incidències.

### **4.3.2 Serveis d'integració i suport**

L'empresa proveïdora ha de tenir la capacitat demostrada de realitzar implantacions de solucions de backup, els serveis de configuració i de gestió contínua en mode "Servei Gestionat".

## Annex I: Acords de nivell de servei

---

A continuació es descriu la comunicació i gestió d'incidències, així com els acords de nivell de servei mínims que el proveïdor ha d'oferir a les Entitats. Les penalitats associades al seu incompliment s'indiquen a la lletra “O. Penalitats i devolucions” del PCAP.

### **Classes de nivells de servei:**

S'entén com a temps de resposta el temps transcorregut des que l'Entitat comunica la incidència fins que l'equip de suport del prestatari del servei respon per iniciar el diagnòstic i resolució de la incidència.

#### **Incidència crítica:**

Incidència que interromp el desenvolupament de la docència, investigació o administració.

El proveïdor ha d'oferir un temps de resposta inferior a dues hores des de l'avís de la incidència per part de l'Entitat o des de la detecció de la incidència per part del mateix proveïdor o fabricant.

#### **Incidència no crítica**

Incidència que no interromp el servei però que l'afecta, com per exemple per degradació en les prestacions del programari (lentitud, errors intermitents, etc.).

El proveïdor ha d'oferir un temps de resposta inferior a quatre hores des de l'avís de la incidència per part de l'Entitat o des de la detecció de la incidència per part del mateix proveïdor o fabricant.

#### **Incidència que no afecta el servei**

Incidència que no és percebuda per l'usuari final i que no afecta significativament el funcionament del servei.

El proveïdor ha d'oferir un temps de resposta inferior a dos dies laborables des de l'avís de la incidència per part de l'Entitat o des de la detecció de la incidència per part del mateix proveïdor o fabricant.

## **Comunicació i gestió d'incidències**

Per a la prestació de les actuacions de manteniment, l'empresa adjudicatària designarà un responsable i aportarà una adreça de correu electrònic automatitzada per a la notificació i el seguiment de les incidències, així com un número de telèfon sense cost addicional per a les consultes derivades i/o l'escalat de les incidències i actuacions necessàries, o bé un accés web o eina de gestió d'incidències si s'acorda així amb l'Entitat amb qui se signa el contracte basat.

La interlocució amb les Entitats es durà a terme amb les persones autoritzades per aquestes, que seran els responsables dels contractes basats indicats en el PCAP, o les persones en qui aquestes deleguin.

L'empresa adjudicatària d'un contracte basat indicarà, per a cada incidència, un número d'incidència que servirà d'identificador per fer-ne el seguiment i haurà d'informar l'Entitat de l'evolució, ja sigui per telèfon, per correu electrònic i/o mitjançant un accés web o eina de gestió d'incidències, segons s'hagi acordat prèviament.

## **Informe de les incidències**

L'empresa adjudicatària de cada contracte basat proporcionarà a l'Entitat contractant, si aquesta així ho demana, un informe mensual, en format digital, del servei on figurin les incidències reportades amb els temps de resposta i de resolució d'aquestes. Aquest informe ha de contenir, com a mínim, la identificació de la incidència, una breu descripció, la data i l'origen de la notificació, el tipus, l'estat, el temps de resposta, el temps de resolució i els equips o entorns afectats.