

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL  
SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES DE SALESFORCE PER A LA  
UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

**EXPEDIENT HSU00003/2024**

# 1 Objectiu del contracte

La Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya (“UOC”) té l’objectiu de transformar els serveis d’atenció i tutorització desplegant un nou sistema d’informació sobre la plataforma Salesforce Education Cloud.

En concret, la UOC està immersa en un procés de profunda transformació digital. Una de les línies estratègiques de la mateixa passa per la transformació de l’experiència de l’estudiantat. Aquesta transformació focalitza en primera instància en els serveis d’acompanyament a l’estudiantat, que la Universitat pretén aproximar a les expectatives que aquest col·lectiu té. Per a poder-ho fer i aplicar el model desitjat, és imprescindible que tots els agents de contacte amb l’estudiantat treballin sobre una mateixa plataforma que els permeti tenir una visió integral de totes les interaccions amb la Universitat, així com assegurar que es pot passar el testimoni entre els diferents agents de contacte d’una forma òptima i transparent per a l’estudiantat.

Actualment, la UOC compta amb Salesforce per interactuar amb l’estudiantat a la primera etapa del seu *journey*, que correspon als processos comercials. Els equips comercials utilitzen Salesforce per dur a terme la seva activitat principal.

En canvi, un cop l’estudiantat fa la seva primera matrícula, els serveis que la Universitat posa a disposició per a acompanyar-lo es produeixen sobre diferents plataformes incompatibles entre elles. Això impedeix una correcta coordinació entre els equips i que aquests tinguin la informació necessària per poder tenir una conversa amb l’estudiant que permeti una comprensió integral del seu cas, repercutint en una creixent insatisfacció de l’estudiantat. Per a poder resoldre aquest conjunt d’obstacles, és necessari que els agents d’acompanyament a l’estudiant treballin sobre la mateixa plataforma sobre la qual avui es disposa en les primeres fases del seu journey fins a completar totes les fases. En l’actualitat la UOC es concentra en les fases relacionades amb l’aprenentatge i, en concret, en els següents elements del model d’acompanyament de la UOC:

- Servei d’atenció.
- Servei de tutoria.
- Servei d’informació.

No obstant això, en un futur s’arribarà fins i tot a abastar al moment en que l’estudiant esdevé Alumni.

## 2 Objecte del contracte

Atès l’objectiu anteriorment esmentat, en l’actualitat es fa necessari complementar el parc de llicències de què es disposa per permetre desplegar sobre la mateixa plataforma els serveis

indicats, donat que és la manera idònia de disposar d'una visió consolidada del journey de l'estudiantat al llarg de tota la seva relació amb la UOC.

En concret, per a assolir aquest objectiu, es fa necessària l'adquisició de llicències Salesforce per a cobrir els serveis indicats. En concret, les llicències que previsiblement es requeriran durant la vigència del Contracte són les que s'indiquen a les taules de l'annex 1 del plec de clàusules particulars. No obstant això, es preveu un nombre creixent de les mateixes a mesura que es vagi consolidant i desplegant el servei, tant en nombre de tràmits gestionats al servei d'atenció, com en el nombre d'assignatures tutoritzades i en el nombre de persones a les quals es dona servei.

Per aquest motiu, s'ha previst un número estimatiu màxim de productes a adquirir en aquells casos en els que es prevegi un increment per estar associats al número d'usuaris i/o a la capacitat de producció necessària. D'altra banda, i pel que fa als productes que no es llicencien per usuari ni per capacitat de producció, no s'ha previst cap increment.

Cal tenir en compte que aquesta és l'estimació mínima i màxima per a cada anualitat i aquesta estimació s'ha fet als efectes de determinar el pressupost màxim de licitació. No obstant això, aquestes estimacions són orientatives i no són vinculants, de manera que la distribució podrà variar durant l'execució del contracte, respectant-se en tot cas l'import màxim d'adjudicació global. La UOC no es compromet a executar totes les unitats previstes en cadascun dels conceptes. Per tant, el contractista no tindrà dret a compensació en cas que els consums reals siguin diferents als indicats estimativament.

### **3 Terminis de lliurament i activació de les llicències**

L'adjudicatari haurà de facilitar les llicències inicialment requerides activades el dia 1 de febrer de 2026. Pel que fa a les llicències addicionals que es puguin requerir durant la vigència del Contracte, l'adjudicatari les haurà de facilitar en un termini màxim de 10 dies a comptar a partir del dia següent al qual es formuli la comanda.