

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS POR LA CONTRATACIÓN DEL  
SUMINISTRO DE LICENCIAS DE SALESFORCE PARA LA UNIVERSIDAD  
ABIERTA DE CATALUNYA**

**EXPEDIENTE HSU00003/2024**

**NOTA: El presente Pliego de Prescripciones Técnicas es una traducción simple del documento original en idioma catalán. En caso de contradicción entre las dos versiones, prevalecerá la original.**

# 1 Objetivo del contrato

La Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya (“UOC”) tiene el objetivo de transformar los servicios de atención y tutorización desplegando un nuevo sistema de información sobre la plataforma Salesforce Education Cloud.

En concreto, la UOC está inmersa en un proceso de profunda transformación digital. Una de las líneas estratégicas de la misma pasa por la transformación de la experiencia del estudiantado. Esta transformación se focaliza en primera instancia en los servicios de acompañamiento al estudiantado, que la Universidad pretende aproximar a las expectativas que este colectivo tiene. Para poderlo hacer y aplicar el modelo deseado, es imprescindible que todos los agentes de contacto con el estudiantado trabajen sobre una misma plataforma que les permita tener una visión integral de todas las interacciones con la Universidad, así como asegurar que se puede pasar el testigo entre los diferentes agentes de contacto de una forma óptima y transparente para el estudiantado.

Actualmente, la UOC cuenta con Salesforce para interactuar con el estudiantado en la primera etapa de su journey, que corresponde a los procesos comerciales. Los equipos comerciales utilizan Salesforce para llevar a cabo su actividad principal.

En cambio, una vez el estudiantado hace su primera matrícula, los servicios que la Universidad pone a disposición para acompañarlo se producen sobre diferentes plataformas incompatibles entre ellas. Esto impide una correcta coordinación entre los equipos y que estos tengan la información necesaria para poder tener una conversación con el estudiante que permita una comprensión integral de su caso, repercutiendo en una creciente insatisfacción del estudiantado. Para poder resolver este conjunto de obstáculos, es necesario que los agentes de acompañamiento al estudiante trabajen sobre la misma plataforma sobre la cual hoy se dispone en las primeras fases de su journey hasta completar todas las fases. En la actualidad la UOC se concentra en las fases relacionadas con el aprendizaje y, en concreto, en los siguientes elementos del modelo de acompañamiento de la UOC:

- Servicio de atención.
- Servicio de tutoría.
- Servicio de información.

Sin embargo, en un futuro se llegará incluso a alcanzar en el momento en que el estudiante llega a Alumni.

## 2 Objeto del contrato

Atendido el objetivo anteriormente mencionado, en la actualidad se hace necesario complementar el parque de licencias de que se dispone para permitir desplegar sobre la misma plataforma los servicios indicados, dado que es la manera idónea de disponer de una visión consolidada del journey del estudiantado a lo largo de toda su relación con la UOC.

En concreto, para lograr este objetivo, se hace necesaria la adquisición de licencias Salesforce para cubrir los servicios indicados. En concreto, las licencias que previsiblemente se requerirán durante la vigencia del Contrato son las que se indican en las tablas del anexo 1 del pliego de cláusulas particulares. Sin embargo, se prevé un número creciente de las mismas a medida que se vaya consolidando y desplegando el servicio, tanto en número de trámites gestionados al servicio de atención, como en el número de asignaturas tutorizadas y en el número de personas a las cuales se da servicio.

Por este motivo, se ha previsto un número estimativo máximo de productos a adquirir en aquellos casos en los que se prevea un incremento para estar asociados al número de usuarios y/o a la capacidad de producción necesaria. Por otro lado, y en cuanto a los productos que no se licencian por usuario ni por capacidad de producción, no se ha previsto ningún incremento.

Hay que tener en cuenta que esta es la estimación mínima y máxima para cada anualidad y esta estimación se ha hecho a los efectos de determinar el presupuesto máximo de licitación. Sin embargo, estas estimaciones son orientativas y no son vinculantes, de forma que la distribución podrá variar durante la ejecución del contrato, respetándose en todo caso el importe máximo de adjudicación global. La UOC no se compromete a ejecutar todas las unidades previstas en cada uno de los conceptos. Por lo tanto, el contratista no tendrá derecho a compensación en caso de que los consumos reales sean diferentes a los indicados estimativamente.

### **3 Plazos de entrega y activación de las licencias**

El adjudicatario tendrá que facilitar las licencias inicialmente requeridas activadas el día 1 de febrero de 2026. En cuanto a las licencias adicionales que se puedan requerir durante la vigencia del Contrato, el adjudicatario las tendrá que facilitar en un plazo máximo de 10 días a contar a partir del día siguiente al cual se formule el pedido.