

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE
SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE “SALES NAVIGATOR” DE LINKEDIN I EL SERVEI
DE SUPORT DE GESTIÓ.**

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN N.º OSU00018/2024

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objeto y finalidad del contrato
3. Alcance y descripción de la prestación
 - 3.1. Fase de preparación
 - 3.2. Fase de ejecución y seguimiento
 - 3.3. Fase de cierre
4. Condiciones de la prestación
 - 4.1. Modelo de relación
 - 4.1.1. Comité de dirección
 - 4.1.2. Equipo de trabajo y perfiles profesionales
 - 4.2. Ejecución de la prestación
 - 4.2.1. Requisitos de ejecución del servicio
 - 4.2.2. Mecanismos de control y reporten (entregables)
 - 4.2.3. Acuerdos de Nivel de Servicio
 - 4.2.4. Sistema de penalizaciones
5. Volúmenes
6. Otras condiciones
 - 6.1. Horario de la prestación
 - 6.2. Medios técnicos requeridos
 - 6.3. Ubicación del servicio

1. INTRODUCCIÓN

La Universitat Oberta de Catalunya (en adelante, “la UOC”) es una universidad innovadora, arraigada en Cataluña y abierta en el mundo, que forma las personas a lo largo de la vida contribuyendo a su progreso y al de la sociedad, a la vez que lleva a cabo investigación sobre la sociedad del conocimiento. Es una universidad en línea con una fuerte presencia en Cataluña, con más de 77.500 estudiantes, contando el resto del estado y en todo el mundo. En conjunto, la UOC tiene una comunidad de unas 170.000 personas.

La misión de la UOC es proporcionar a las personas un aprendizaje duradero y oportunidades educativas. La UOC incorpora personas que ofrecen una enseñanza universitaria en línea de calidad y promueve:

- Una enseñanza innovadora que permite el aprendizaje personalizado,
- Un liderazgo tecnológico que facilita la interacción y el trabajo en colaboración,
- Una investigación académica sobre la sociedad de la información y el aprendizaje virtual (e-learning),
- La difusión del conocimiento.

La UOC es una universidad catalana con presencia internacional. La UOC refuerza la cooperación y el intercambio dentro de su comunidad universitaria y con otras universidades, instituciones, la comunidad empresarial y la sociedad civil, y a la vez forja alianzas internacionales para permitir el uso compartido de recursos y del aprendizaje. Todo esto genera una producción importante de documentación y comunicación institucional, académica y del ámbito de la investigación que hay que imprimir y distribuir.

Más información sobre la institución

- Web corporativo: www.uoc.edu
- Conoce la UOC: <http://w.uoc.edu/coneix-la-uoc>
- Compromís social: <http://www.uoc.edu/portal/ca/universitat/compromis-social/index.html>

Todo ello es posible gracias a la colaboración estrecha de la UOC con más de 300 empresas que confían en la universidad para la formación interna de sus equipos; con más de 3.600 organizaciones que nos abren sus puertas para que nuestros estudiantes puedan hacer sus prácticas profesionales; y con las empresas e instituciones que colaboran con la universidad para hacer avanzar la investigación a través de donaciones filantrópicas, la creación de cátedras y la participación en proyectos de investigación.

Para ello se precisa contactar con profesionales de valor, responsables de la dirección estratégica en el ámbito de la formación, la investigación y la Responsabilidad Social Corporativa de las organizaciones, con el objetivo de darles a conocer la UOC y las distintas líneas de colaboración que ofrece para mejorar la competitividad de los profesionales, de las organizaciones y de la sociedad en general, y motivarles a colaborar.

El departamento de Desarrollo Corporativo de la UOC es el área competente en la Universidad para liderar la comunicación y contacto con profesionales de valor, útiles para impulsar una comunicación

estratégica que conlleve a la fructificación de alianzas y colaboraciones universidad-empresa en el ámbito formativo, comercial y filantrópico.

No obstante, en esta misión estarán implicados todos los departamentos e iniciativas de la UOC que basan su actividad en la relación con estos colectivos. Es decir: Área de Globalización, Bolsa de Trabajo, Prácticas y Servicio de Movilidad, Servicio de Alumni, Xarxa Territorial, Servicio de Matrícula Corporativa, Filantropía, Mánagers de Programa, los mismos académicos, y todos aquellos departamentos que basan su actividad en la relación institucional y comercial con organizaciones, instituciones y empresas.

2. OBJETO Y FINALIDAD DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la regulación de las condiciones técnicas que tienen que regir la contratación para la adquisición de las licencias de uso anuales con el seguimiento correspondiente para su puesta en marcha y adaptación al negocio UOC.

Concretamente la prestación consistirá en el suministro de las licencias de uso anuales de la herramienta "Sales Navigator" de contacto con profesionales de valor existentes en la red social de profesionales activos LinkedIn, con el objetivo de captar leads cualificados que nos permitan dar a conocer la Universidad y sus proyectos de colaboración universidad-empresa.

Dicha herramienta ha de posibilitar:

- a. Hacer búsquedas de profesionales y empresas entre todos los registros existentes en la red social, de manera muy precisa, pudiendo llegar a hacer filtros muy específicos, acotando muy bien el cliente/interlocutor focus.
- b. Aprovechar todo el sistema relacional directo (contactos existentes en la red social) e indirecto (trabajadores/ex-trabajadores de la UOC, estudiantes/alumnis UOC) como interlocutores para acceder a personas de interés.
- c. Hacer listas de potenciales clientes/interlocutores y contrastarlos con la información que la UOC tiene registrada en Salesforce, de manera que pueda ser actualizada permanentemente.
- d. Compartir las listas de búsquedas creadas en el software con las distintas personas de la UOC que tienen licencia.
- e. Enviar cualquier documento (PPT, web, Word...) a un cliente/interlocutor y poder hacer seguimiento de las distintas personas que han accedido, así como poder hacer una trazabilidad de su acceso.
- f. Sincronizar la herramienta con el CRM Salesforce utilizado por la UOC.
- g. La actualización permanente de la herramienta y el acceso de ésta a todos los usuarios de la UOC.

El proveedor proporcionará el suministro de licencias de acceso al programario, incluyendo toda la infraestructura de programario al efecto de este pliego, la plataforma necesaria para proporcionar el servicio, así como la administración, operación y mantenimiento de la misma.

El acceso de los usuarios a la Plataforma se realizará por interficie web, a través de internet. El adjudicatario será el responsable de la administración, control y mantenimiento de la Plataforma. Cualquier actuación que sea requerida por la UOC relacionada con la administración de la Plataforma, será solicitada al adjudicatario que realizará la intervención por sus propios medios.

Las licencias individuales de los profesionales conllevan el acceso a la plataforma y permiten visualizar sus contenidos, así como su configuración individual. Cada profesional solo tendrá acceso a la configuración individual que haya hecho de la misma en el marco del perfil que disponga en la red social LinkedIn.

El uso de la plataforma por parte de los profesionales permite la generación de comunicaciones y listas para ordenar el sistema relacional. Aun pudiendo contrastar la información obtenida en la plataforma con la información registrada en el CRM Salesforce, estos contenidos no son exportables fuera de la misma.

El adjudicatario deberá dar acceso al software a través de una URL, de forma que no sea necesario por parte de la UOC el cumplimiento de ningún requerimiento técnico ni la realización de ninguna adaptación tecnológica. Por otra parte, deberán ser también suficientes los requisitos mínimos de conexión a internet y de configuración informática establecidos para los equipos de los estudiantes para estudiar en la UOC.

3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Para cumplir los objetivos descritos en el apartado anterior y garantizar el correcto funcionamiento de la prestación durante los tres años que dura el contrato, la ejecución requerirá una coordinación con las siguientes fases:

3.1 Fase de preparación:

- Tendrá lugar durante la primera semana desde la firma del contrato (entre el primer y séptimo día de ejecución del contrato).
- Identificación de los profesionales destinatarios de las licencias por parte de la UOC
- Análisis de los requerimientos técnicos para la sincronización de datos entre Sales Navigator y el CRM Salesforce de la UOC

3.2 Fase de Ejecución:

- Tendrá lugar a partir de la finalización de la Fase de preparación hasta el final de la vigencia del contrato (es decir, a partir del octavo día de ejecución del contrato).
- Proporción de las licencias de la herramienta de contacto y comunicación para cada profesional UOC implicado en la actividad.
 - Esta acción deberá tener lugar el primer día de inicio de la fase de ejecución, en el plazo de una semana desde la firma del contrato.
- Seguimiento durante la fase de sincronización de la herramienta Sales Navigator con el sistema de CRM de la UOC.

3.3 Fase Seguimiento:

- Tendrá lugar la última semana de cada año de la prestación.
- Evaluación de los resultados obtenidos en clave uso de las licencias, así como de leads y clientes captados.
- Propuestas de mejora para la UOC.

4. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

4.1. Modelo de relación

El modelo de relación define las funciones y responsabilidades de la empresa adjudicataria y la UOC en un marco de actuación común, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de cada una de las partes. Es un marco de relación que permite acordar el contenido y nivel de la prestación, así como el seguimiento de la prestación real en los aspectos estratégicos, contractuales, tácticos y operativos.

4.1.1. Comité de Dirección

La supervisión de los trabajos así como las funciones de Dirección General de las acciones a realizar por la empresa adjudicataria corresponde a los responsables del área de Desarrollo Corporativo de la UOC, y si estos lo consideran conveniente, podrán establecer determinadas normas de procedimiento.

Las normas de procedimiento pueden contemplar los siguientes aspectos:

- Reuniones de trabajo con la empresa adjudicataria.
- Aspectos de carácter auxiliar no previstos expresamente en los documentos contractuales y que sea conveniente regular.

Los responsables de Desarrollo Corporativo de la UOC ejercerán las siguientes funciones:

- Velar por la correcta ejecución de la prestación.
- Determinar los profesionales UOC destinatarios de las licencias.
- Determinar y hacer cumplir el protocolo establecido para la realización de la prestación contratada.
- Fijar el calendario de reuniones con el adjudicatario.
- Decidir la aceptación de las modificaciones propuestas por parte de la empresa adjudicataria en el desarrollo de los servicios contratados, siempre y cuando se limiten a cuestiones propias de la logística y la gestión de la prestación, no pudiendo comportar en ningún caso una modificación del objeto del contrato.
- Aquellos aspectos de carácter auxiliar no previstos expresamente a los documentos contractuales que fuera conveniente regular, los cuales tampoco podrán comportar en ningún caso ninguna modificación del objeto del contrato.

Por parte de la UOC, se designará a un responsable del contrato como único interlocutor con la empresa adjudicataria.

Por parte de la empresa adjudicataria, se designará un responsable del contrato como único interlocutor con la UOC, con la función de coordinar el contrato y canalizar las comunicaciones, instrucciones, consultas y modificaciones que se produzcan en la ejecución del contrato así como llevar a cabo las actividades, en el ámbito de los servicios, necesarias para la correcta prestación de estos.

El responsable del contrato de la UOC estará en estrecha colaboración con el responsable del contrato de la empresa adjudicataria que como interlocutor único proporcionará toda la información necesaria para poder conocer con el detalle suficiente el avance del servicio en curso.

4.1.2. Equipo de trabajo: perfiles profesionales

Para la gestión de coordinación del servicio se requiere que la empresa adjudicataria cuente con:

- Un (1) experto en social selling con una experiencia mínima de dos (2) años en los últimos tres (3) años desarrollando proyectos similares al objeto contractual.
 - Será el interlocutor único (aunque puede existir la necesidad puntual de hablar directamente con alguna otra persona experta en las herramientas a utilizar durante la ejecución del contrato), así como el responsable del contrato, por lo que deberá coordinar la ejecución de los trabajos y realizar la planificación de estos, así como supervisar y controlar la calidad de las actividades desarrolladas por su equipo.

En el supuesto de que el experto en social selling no se encuentre en disposición de encargarse de las tareas descritas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas por motivos de cualquier índole (vacaciones, baja por dolencia, etc.), otro experto en social selling con las mismas características técnicas y los mismos conocimientos sobre la cuenta de la UOC será el responsable de gestionar las funciones relativas a su tarea asignada. Ello requerirá la validación por escrito de la UOC del nuevo experto en social selling.

- Un (1) técnico analista/consultor con una experiencia de, como mínimo, dos (2) años en los últimos tres (3) años desarrollando proyectos similares al objeto contractual.
 - Será el encargado de asesorar a la UOC en cuanto a las tareas de sincronización del CRM Salesforce usado en la UOC con la nueva herramienta de contactos proporcionada por el proveedor en la presente licitación.

Además, la empresa adjudicataria debe disponer de un equipo de profesionales suficientemente extenso para poder dar solución y cobertura a la UOC en necesidades detalladas en el presente pliego. Por lo tanto, será de su responsabilidad disponer de los recursos necesarios para la realización del servicio cumpliendo con el nivel de servicio establecido.

Los perfiles son compatibles y las tareas asociadas podrán ser llevadas a cabo por la misma persona en el caso de reunir los conocimientos y experiencia requeridos.

4.2. Ejecución de la prestación

4.2.1. Condiciones específicas para ejecutar el servicio

- Se celebrará un encuentro virtual síncrono en la plataforma que determine la UOC, preferentemente Hangout o Skype, entre los técnicos y responsables de la UOC y los de la empresa adjudicataria, al inicio de la prestación del servicio, con el objetivo de presentar la plataforma Sales Navigator a los profesionales de la UOC destinatarios de las licencias.
- Una vez iniciada la ejecución, se establecerán reuniones anuales de seguimiento con el objetivo de rendir cuentas, evaluar la ejecución del proyecto y obtención de resultados, en clave de leads. Esta reunión será de carácter obligatorio.
- Para las acciones de seguimiento, además de las reuniones en los centros de trabajo de la UOC y/o virtuales síncronas, habrá otras vías de comunicación para el trabajo ordinario: correo electrónico, teléfono u otras, siempre en el contexto del trabajo de oficina. La intención es que la flexibilidad y las posibilidades sean máximas, porque la relación resulte fluida y eficaz.

- La empresa adjudicataria se obliga a:
 - Poner los medios necesarios (tecnología, software, licencias, recursos humanos...) con el fin de obtener la mejor gestión y optimización del servicio.
 - Proporcionar a la UOC las licencias de software que el proyecto requiera, garantizando su buen uso y adaptación a las necesidades identificadas.
 - Dar acceso a todas las actualizaciones y nuevas funcionalidades del software, que tengan lugar durante la vigencia del contrato, sin coste añadido.

4.2.2. Gestión de documentos o entregables

Para cumplir con la correcta prestación del servicio, la empresa adjudicataria tendrá que presentar, con carácter obligatorio, los siguientes entregables:

- ENTREGABLE 1: Guía actualizada para la sincronización del CRM de la UOC (Salesforce) con la herramienta de software proporcionada por la empresa proveedora.

Este documento se entregará durante la fase de preparación: la primera semana desde la firma del contrato.

4.2.3. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los ANS servirán para definir los compromisos de servicio acordados entre la UOC y el adjudicatario del contrato de licitación y se tendrán que aplicar los mecanismos de gestión necesarios para controlar su grado de cumplimiento.

Se considerará que la empresa adjudicataria incumple obligaciones derivadas del presente contrato de licitación y se procederá a la imposición de penalidades en los siguientes supuestos:

- No entregar las licencias objeto del contrato, en el plazo de una semana, a partir del octavo día después de la firma del contrato, según se especifica en el apartado 3.
- No entregar la guía para la sincronización del CRM en el plazo de una semana, según se especifica en el apartado 4.2.2.
- No dar acceso a todas las actualizaciones y nuevas funcionalidades del software que tengan lugar durante la vigencia del contrato en un máximo de una semana desde que estén disponibles para los usuarios en general.

4.2.4. Sistema de Penalizaciones

El adjudicatario estará sujeto al sistema de penalizaciones fijado en el Pliego de Cláusulas Particulares, las cuales también incluyen el incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

5. **VOLÚMENES**

Se estima que el número de profesionales implicados en el proyecto, y por tanto, la cantidad máxima de licencias requeridas, será de 17 licencias para cada anualidad del contrato. La UOC podrá cambiar siempre que lo considere necesario la titularidad de las licencias, sin coste añadido.

6. OTRAS CONDICIONES

a. Horario de la prestación

El uso de las licencias contratadas es online y asíncrono, por tanto, los usuarios tendrán acceso las 24h, los 7 días de la semana, durante la duración del contrato.

b. Medios técnicos requeridos

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios técnicos respecto al hardware, ordenadores y conexión a internet, y por lo que respecta al software deberá disponer de:

- Herramientas básicas de ofimática: Word, Excel, PowerPoint, PDF...
- Software para videoconferencias Google Meet, Skype, o similar.

c. Ubicación de la prestación

Por la propia naturaleza del servicio del objeto contractual de la presente licitación, la empresa adjudicataria puede prestar sus servicios desde su propio centro de trabajo o instalaciones.

Sra. Eva Barberà Isart
Directora de Marketing UOC Corporate