

1. Objecte

La Universitat Pompeu Fabra (en endavant, la UPF) és una entitat adherida al següent Acord marc

Acord marc: Acord Marc d'homologació de proveïdors per al subministrament de llicències de programari de Salesforce i de solucions especialitzades de backup per Salesforce, i els seus serveis associats

Lot: 1

Promotor de l'Acord marc: Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)

Núm. d'expedient de l'Acord marc: [21/25](#)

Basat en aquest acord marc es requereix contractar el *servei de desenvolupament de noves funcionalitats de comunicació amb els candidats a estudiants que s'hagin preinscrit a la UPF així com per a nodrir de més informació d'aquests candidats al projecte de Gestió Unificada de les Relacions de la Universitat Pompeu Fabra*. Expedient núm. UPF-2025-0037

2. Justificació de la necessitat

La Universitat Pompeu Fabra té implementada la gestió unificada de les seves relacions amb els contactes institucionals o "Customer Relationship Management" (en endavant CRM) sobre la plataforma Salesforce.

Aquesta plataforma basada en la satisfacció del client s'utilitza, entre altres funcions, per a la captació de potencials estudiants i per millorar els processos de comunicació dirigits tant a estudiants de la UPF com a futurs estudiants (leads). En el marc del projecte UPF-GURU, i en la línia d'accions definides al Pla Estratègic per al període 2016-2025 per dissenyar i implementar un CRM propi (Gestió Unificada de Relacions de la Universitat) i estès a tota la universitat com a element clau per millorar les interaccions, promocionar l'oferta docent i fomentar la mobilitat i l'enriquiment de l'entorn, es necessita implementar els processos de comunicació amb els candidats a estudiant que s'hagin preinscrit en qualsevol modalitat de cursos per tal d'acompanyar-los durant tot el procés de selecció que duu a terme la Universitat.

Així mateix, també es vol incrementar la quantitat de dades recollida d'aquests candidats en el procés de preinscripció o formularis d'inscripció a jornades de portes obertes i activitats de la UPF per ampliar la informació d'interès per a un lead.

Entre d'altres, les tasques a desenvolupar consisteixen en:

La finalització dels treballs està prevista per a finals del 2025 com a màxim i la Universitat no disposa de suficient personal amb els coneixements adequats per a atendre la necessitat descrita a curt/mig termini sense desatendre les altres tasques que té encomanades. Per això es proposa contractar aquests serveis a una empresa que compti amb els mitjans especialitzats necessaris per a la correcta execució del contracte.

3. Condicions d'execució

La durada del contracte es preveu des de la data de formalització fins al 31/12/2025 com a màxim i es prestarà a la seu de l'empresa i, per a aspectes puntuals, a la UPF.

Per a una execució del contracte el més àgil possible i donat que les funcionalitats a implementar han de tenir un alt grau d'integració amb altres de la UPF com és la gestió acadèmica de l'empresa SIGMA, es considera important que els perfils que desenvoluparan el projecte tinguin coneixements i experiència en els mecanismes d'integració de la capa de serveis Web de l'aplicació SIGMA-Acadèmic.

4. Pressupost base i valor estimat del contracte

El pressupost de la licitació s'ha determinat en base a un càlcul d'hores necessàries per a prestar el contracte sobre el que s'han aplicat els preus unitaris màxims per a cada perfil



professional del lot 1 de l'Acord marc 21/25, oferts pel licitador homologat que es proposa convidar més endavant.

El detall del pressupost és el següent:

Perfil	Hores	Preu/Hora	Import
Consultor sènior	650	55,00 €	35.750,00 €
Platform developer I	250	53,00 €	13.250,00 €
Pressupost sense IVA i valor estimat del contracte			49.000,00 €
IVA			10.290,00 €
Pressupost base amb IVA			59.290,00 €

S'han complert els tràmits necessaris i hi ha crèdit adequat i suficient en el pressupost de la Universitat (clau econòmica 227.64).

5. Procediment de licitació basada

Licitació d'acord amb el plec de clàusules administratives de l'Acord Marc en la modalitat d'invitació a una única empresa que es justifica més avall.

6. Responsable del contracte

Per realitzar un adequat seguiment de l'execució del contracte es proposa com a responsable del contracte a la persona que ocupa el lloc de cap de la Unitat de Desenvolupament i Operacions.

7. Protecció de dades de caràcter personal i seguretat informàtica

En l'execució del contracte, hi ha la possibilitat d'accés incidental a dades de caràcter personal i, per tant, cal estar a la regulació sobre la matèria en el plec administratiu de l'Acord marc.

8. Proposta d'invitació

D'acord amb la Resolució d'adjudicació de l'Acord marc, i donat que el valor estimat del contracte és inferior als 50.000,00 € es proposa convidar a l'empresa Omega CRM Consulting, SL, donat que té els coneixements i experiència tant de les eines de Salesforce que s'utilitzen a la UPF com de la capa de serveis de SIGMA-ACADÈMIC. Així mateix, té el nivell de partner amb el fabricant Salesforce més elevat (l'únic que té nivell premium) i, per tant, el que disposa de més tècnics certificats, el que permet garantir una execució del contracte en el termini fixat oferint una major tolerància en cas de problemes de disponibilitat dels perfils assignats.

Manel Lozano Nebro
Cap del Servei d'Informàtica