

**Àrea:** Àrea Comercial  
**Expedient:** HSE00007/2023  
**Tipus de procediment:** Obert  
**Assumpte:** Informe Justificatiu

El director de l'Àrea Comercial emet el següent

### **INFORME**

#### **justificatiu de la necessitat i idoneïtat de la contractació relativa a “Subministrament d’un programari de Call Center i dels serveis associats”**

En base als següents motius:

**Primer.-** El present contracte ha de cobrir les següents necessitats:

- Subministrament d’un programari que permeti implementar la tecnologia del servei de call center en forma de «Cloud Computing», en modalitat SaaS, de tal manera que es pugui gestionar de forma remota el sistema de call center i que un mínim de vuitanta – cinc (85) agents puguin actuar sobre el sistema i trucar de forma simultània, tant des de les dependències de la Universitat, com des del seu domicili particular, sempre que les línies superin les corresponents proves de xarxa que indiqui el proveïdor.
- Subministrament d’un programari que permeti implementar la tecnologia del servei de recepció de trucades per part de les Seus Territorials en forma de «Cloud Computing», en modalitat SaaS, de tal manera que es pugui gestionar de forma remota el sistema i que un mínim de vuitanta – cinc (85) agents puguin actuar sobre el sistema i rebre trucades o trucar de forma simultània, tant des de les dependències de Seus Territorials de la Universitat, com des del seu domicili particular, sempre que les línies superin les corresponents proves de xarxa que indiqui el proveïdor.
- Proporcionar una infraestructura, tant a nivell de telefonia, com a nivell de programari, que doni resposta a tots els requeriments tècnics establerts per la UOC en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.
- Tenir capacitat per poder fer trucades internacionals i oferir el mateix servei de call center a qualsevol zona del món, i a les zones de Sud Amèrica, Centreamèrica i Mèxic amb servidors propis situats en aquesta zona, respectant en qualsevol cas les directrius previstes en el present plec de prescripcions tècniques.

**Segon.-** Per aquest motiu i en la mesura en què no es disposa dels mitjans suficients, es requereix contractar el subministrament d’un programari de Call Center i dels serveis associats amb el següent abast a títol enunciatiu, però no limitatiu:

- a) El subministrament d’ús del programari call center, incloent:
  - a. Les llicències
  - b. El hosting
  - c. Integració amb CRM

- b) Manteniment, actualització i administració tècnica del programari call center, incloent:
  - a. Atenció i suport tècnic (consultes i incidències) als agents del programari call center.
  - b. Actualització i subministrament de les noves versions.
- c) Servei d'ús de les comunicacions (telefonía).
  - a. El servei d'ús de les comunicacions de telefonía estarà basat en la connectivitat via veu IP.
- d) L'execució de la transició de la prestació, que implicarà:
  - a. La instal·lació, adaptació i posada en marxa del programa call center a les necessitats de la UOC.
  - b. Instal·lació de línies ADSL simètriques necessàries, per tal d'assegurar la correcta comunicació entre les instal·lacions de la UOC i les de l'adjudicatari de la prestació.
  - c. Impartició de la formació als agents sobre l'ús del programa call center.

**Tercer.-** El contracte tindrà una durada de UN (1) ANY i es preveuen QUATRE (4) pròrrogues de UN (1) ANY cadascuna, de manera que la durada màxima del contracte serà de CINCO (5) ANYS. Tenint en compte el pressupost bàsic de licitació, que ascendeix a 417.256,40 euros (IVA inclòs), la durada del contracte anteriorment referida i l'import màxim destinat a modificacions contractuals previstes, es determina que el valor estimat del contracte serà de 1.758.684,00 euros (IVA exclòs).

**Quart.-** Es fa constar que es disposa de crèdit suficient per atendre les obligacions econòmiques que es deriven per aquesta Universitat del compliment del contracte objecte del present procediment de contractació. Així mateix, es fa constar que la quantitat indicada al pressupost bàsic de licitació és el límit màxim de despesa que en virtut d'aquesta licitació podrà comprometre l'òrgan de contractació.

**Cinquè.-** Atenent a les característiques objecte de la contractació i d'acord amb les previsions de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic la contractació objecte del present informe s'ha de licitar a través del procediment obert.

Pels motius exposats es sol·licita a l'Òrgan de Contractació que aprovi la contractació de referència i tramiti el procediment de contractació que correspongui per a la formalització del corresponent contracte.

Signa,

Daniel Téllez  
Director de l'Àrea Comercial