



QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES ADMINISTRATIVES

Subministrament de les llicències Servidors, Suport (Categoria 2 del SDA)

CARACTERÍSTIQUES ADMINISTRATIVES

1. Objecte del contracte. Codi CPV. Termini de lliurament.

Objecte: Renovació de la contractació vigent de les llicències i servei de manteniment del programa Zendesk.

Codi CPV: 48218000-9

Termini de lliurament: 31/01/2024

2. Import i pressupost base de la licitació.

Justificació del preu: s'ha realitzat una consulta amb diferents empreses del sector valorant les possibilitats.

El pressupost base de la licitació es 3.194,40€ IVA inclòs, sent 2.640,00€ de base imposable i 554,40€ d'IVA, tenint en compte que la durada serà d'un any.

Nom	Quantitat	Preu unitari MENSUAL (IVA Exclòs)	Preu TOTAL ANUAL (IVA Exclòs)	Preu TOTAL ANUAL (IVA Inclòs)
Plan Support Professional	10	22€	2.640,00€	3.194,40€

3. Plurianualitats

Es contractarà per un any

Any	Import
2024	2.200,00€
2025	440,00€

4. Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte per un any serà 2.640,00€ IVA exclòs.

5. Garantia definitiva

No procedeix la constitució de garantia definitiva per tractar-se d'un lliurament de consumible d'acord amb l'article 107.1 segon paràgraf.

6. Lloc i forma de pagament



Prèvia presentació de la factura, s'abonarà el preu quan hagi estat rebut el comprovant de compra de llicències i el fitxer de les mateixes per afegir-les al servidor.

7. Criteris de valoració.

Mitjançant preu: s'atorgarà la màxima puntuació a les proposicions que ofereixen el preu més baix. La resta serà de manera proporcional tenint en compte la següent fórmula.

FÓRMULA:

$$\text{Punts} = \frac{\text{Oferta més econòmica}}{\text{Oferta que es puntua}} * 100 \text{ punts}$$

CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

1. Característiques tècniques.

El departament de TIC és el responsable de gestionar i resoldre totes les incidències, consultes i tasques relacionades amb l'àrea de les tecnologies de la informació i comunicació. Aquest servei està destinat tant al personal de l'IL3-UB com als alumnes del Campus Virtual.

Per tal de tenir un procés d'administració d'incidències eficient, IL3-UB disposa d'una eina de gestió d'incidències anomenada Zendesk, la qual permet crear, gestionar i realitzar el seguiment de totes les sol·licituds.

En l'actualitat, totes les peticions a TIC es fan mitjançant aquesta eina. El personal de l'IL3-UB està familiaritzat amb el procediment a seguir per realitzar les sol·licituds i els formularis estan personalitzats i en constant millora amb l'objectiu de cobrir les necessitats actuals de l'empresa.

Concepte	Quantitat	Termini
Plan Support Professional	10	Durada 1 any (Des de 01/03/2024 fins 28/02/2025)

2. Obligacions de l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà de ser partner adherit al "Advanced proram tier", i de comptar amb la capacitat de re vendre o contractar a nom de tercers (distribuïdor oficial) el software



sol·licitant. El producte ha de complir amb els requeriments de la taula de característiques tècniques.

El subministrament de la nova llicència haurà d'estar subministrada, com a màxim el dia 31/01/2024, que és el temps suficient per a poder fer les configuracions pertinents i que el sistema no tingui afectacions.

Sra. Laura Boira
Tècnic que promou l'informe de necessitat
Responsable Departament de Tecnologia

Sr. Martin Madueño
Responsable del pressupost
Director Departament de Tecnologia



