

Memòria Justificativa del contracte

Compra de llicències de programari del fabricant ZENDESK pel Consorci AOC

Expedient AOC-2024-48

1.- OBJECTE

L'objecte del contracte és:

- Compra/renovació de 75 llicències amb els seus complements (65 actualment en ús per part del Consorci AOC + 10 noves llicències amb els seus complements per cobrir les necessitats del servei).

Es tracta d'un servei SaaS i les llicències i complements objecte d'aquest contracte donen el dret a utilitzar-lo.

Les llicències i els complements de programari donen dret d'ús del programari, dret de descàrrega d'actualitzacions i suport avançat a incidències per part del fabricant.

Les llicències incloses en aquest plec, el fabricant no les comercialitza directament si no que ho fan a través dels seus partners.

El partner serà responsable de les gestions amb Zendesk en tot allò necessari pel correcte funcionament del producte durant la vigència del contracte així com de les obligacions que se'n derivin del mateix.

2.- JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT

Les llicències de programari i complements que es contracten són necessàries per l'activitat de suport a usuaris del Consorci AOC.

Aquestes llicències són les úniques que permeten fer servir l'eina (Zendesk) que actualment utilitza l'AOC per la gestió de les peticions de suport que fan arribar els usuaris dels seus serveis.

Aquesta eina, que va ser personalitzada segons les necessitats del Consorci AOC i en la qual s'ha format a tots els usuaris interns i externs, seria costosa de canviar atès que caldria tornar a dedicar recursos econòmics i de personal per repetir aquestes accions i tindria un fort impacte en les activitats de l'organització. En el mateix sentit, el seu bon funcionament fins a la data, plenament satisfactori, no justifica un possible canvi d'eina donat que aquest implicaria les tasques i afectacions ja comentades.

Cal fer la contractació de les llicències donat que aquest dona dret d'ús sobre el programari.

ZENDESK no comercialitza les llicències directament. Ho fa a través dels seus partners.

3.- JUSTIFICACIÓ DELS CRITERIS DE SOLVÈNCIA

Solvència econòmica

El criteri de solvència econòmica, del volum anual de negocis, es requereix per a poder constatar que el proveïdor ha realitzat serveis anteriors de similar natura des del punt econòmic i serà capaç d'assumir un servei igual al de l'objecte de contracte.

Solvència tècnica o professional

El criteri de solvència tècnica, la relació dels principals serveis realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte, es requereix per a poder constatar que el proveïdor ha realitzat serveis anteriors de similar natura des del punt tècnic i serà capaç d'assumir un servei equivalent al de l'objecte de contracte, donada la requerida constatació d'experiència en similars serveis realitzats anteriorment.

4.- JUSTIFICACIÓ PROCEDIMENT

Procediment obert.

5.- JUSTIFICACIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I DE VALORACIÓ

El subministrament està perfectament definit tècnicament i no és possible variar terminis de lliurament ni modificacions de cap tipus. Per aquest motiu l'únic criteri d'adjudicació és el preu.

Per valorar el preu de la oferta es farà servir una fórmula que pondera totes les ofertes rebudes en funció de la puntuació màxima, on a la oferta de preu més baix li assignarà la puntuació màxima (100 punts) i a la resta li assignarà puntuacions ponderades.

La fórmula escollida és la següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
 P = Punts criteri econòmic
 O_m = Oferta Millor
 O_v = Oferta a Valorar
 IL = Import de Licitació

Justificació de les fórmules escollides.

Aquesta fórmula ajusta proporcionalment les puntuacions assignades amb la proporció entre l'import de les ofertes presentades i el pressupost de licitació.

Amb aquesta fórmula lineal la puntuació de les ofertes també depèn directament de l'import de la millor oferta però no de la proporció que separi la millor oferta de la resta d'ofertes, sinó de la proporció que separi cadascuna de les ofertes del pressupost de licitació. De la mateixa manera que en la fórmula clàssica, la puntuació de la resta d'ofertes depèn molt de quina hagi estat la rebaixa del preu de la millor oferta respecte el pressupost de licitació. Quan més gran sigui la rebaixa de la millor oferta, més es distanciarà de la resta d'ofertes i més allunyarà la seva puntuació d'aquelles ofertes que s'hagin ajustat a l'import de licitació.

Però ara, a diferència de la fórmula clàssica, la distància de puntuació entre cadascuna de les ofertes serà proporcional respecte la distància de l'import de cadascuna de les ofertes del pressupost de licitació. No influirà el fet que estiguin més o menys properes a la millor oferta, i per això, si dues ofertes es distancien en un mateix import,

independentment de si estan properes o llunyanes a la millor oferta presentada, també es distanciaran en una puntuació igual, i proporcional a aquest import.

6.- JUSTIFICACIÓ DE LES CONDICIONS ESPECIAL D'EXECUCIÓ

-Sòcio-Laborals:

El proveïdor haurà d'adoptar mesures a nivell corporatiu en quant al desenvolupament d'accions reals per tal d'assolir la igualtat d'oportunitats. Entre aquestes mesures caldrà remarcar aquelles que estiguin orientades a la igualtat d'oportunitats entre homes i dones.

- Justificació de la mesura escollida:

En relació a les condicions especials d'execució s'ha optat per la d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones per tal de garantir que les tasques definides al Plec de prescripcions tècniques s'assignen als perfils més adequats amb independència del gènere de la persona escollida.

Les condicions especials d'execució escollides són les necessàries per tal de garantir que els proveïdors són garants i respecten els criteris sòcio-laborals que són exigibles als mateixos en funció de l'objecte de contractació associat a l'expedient.

El manteniment de components tecnològics requereix que els proveïdors considerin certes mesures de condicions sòcio-laborals considerant la realitat dels sector on es desenvolupen empresarialment.

7.- COMPROMÍS D'ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS O MATERIALS

No hi ha compromís d'adscripció de de mitjans personals o materials.

Barcelona, 29 d'abril de 2024

Subdirector d'Operacions

Rubén Cortés Domingo