

INFORME DE NECESSITAT DEL CONTRACTE I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

Assumpte: Serveis d'implantació del mòdul de Service Cloud Omnichannel i Service Voice de Salesforce amb subministrament de les llicències corresponents per a la Universitat de Vic-Universitat Central de Catalunya, per procediment negociat sense publicitat

Expedient: FUB202520

1. Necessitat i idoneïtat del contracte i insuficiència de mitjans

S'emet el present informe, de conformitat amb allò establert als articles 28 i 116 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP).

Actualment la Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC) disposa i fa ús d'una infraestructura de Sales - Enterprise Edition i Marketing Cloud Engagement -Corporate Edition subministrades per l'empresa Navarra Tecnología del Software S.L.

Tanmateix, aquesta infraestructura no es suficient per tal de centralitzar i gestionar tota l'activitat relacionada amb l'atenció al candidat i als estudiants, a més de permetre la unificació i centralització de les dades i la generació d'una fitxa 360° dels candidats i estudiants, establint nous canals de comunicació com Whatsapp i Xat, així com serveis de veu que s'integrin directament amb Salesforce. A més també es requereix dels serveis associats de consultoria i desenvolupament per part de la mateixa empresa, ja que també té l'expertesa el servei de telefonia Teams de la Uvic amb la que s'ha d'integrar amb Salesforce en uns terminis ajustats.

Partint d'aquest escenari, i tenint en compte els requeriments tècnics indispensables i l'adaptació a les noves necessitats, es considera necessari adjudicar el contracte de serveis d'implantació d'un mòdul Service Cloud Omnichannel i Service Voice de Salesforce a l'empresa prestadora, per procediment **negociat sense publicitat per raons d'exclusivitat tècnica i funcional** (art.168 a) 2on LCSP) amb la mercantil Navarra Tecnología del Software S.L.

Per altra banda, tal com ha quedat indicat, la Fundació Universitària Balmes (titular de la UVic-UCC) no disposa ni de personal ni dels mitjans propis idonis necessaris per a dur a terme aquests serveis, per tant, el fet de contractar el amb una empresa externa és l'opció que resulta més idònia i eficient per a executar l'objecte del contracte.

A l'efecte del que es proposa s'han redactat els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques particulars corresponents.

2. Objecte del contracte i justificació no divisió en lots

El present contracte té per objecte la prestació dels servei d'implantació del mòdul de Service Cloud Omnichannel i Service Voice de Salesforce amb subministrament de les llicències corresponents a la Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC), segons requisits i especificacions que es detallen al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) i amb les condicions establertes en els Plecs de Condicions administratives Particulars (PCAP).

Per les raons exposades, cal disposar dels serveis proporcionats per **Navarra Tecnología del Software S.L.** (amb domicili a efectes de notificacions a Ctra. Bilbao – Galdakao 6A, 1ºPI. 48004

Bilbao, Vizcaya i CIF:B31741887 i VAT ESB31741887), amb e-mail a efectes de notificacions: comunicaciones-clientes-nts.es@seidor.com i drodriguezda@seidor.com, en tant que pot oferir la solució de continuïtat que requereix la Universitat. En aquest sentit, es tramita l'adjudicació mitjançant procediment negociat sense publicitat, convidant a una única licitadora.

➤ Divisió en lots:

No procedeix la divisió en lots del contracte, per raons d'idoneïtat tècnica i d'òptima coordinació de les diferents tasques que comporta l'execució dels serveis, d'acord amb el contingut del PPT.

Per altra banda, no resulta viable la divisió en lots en tant que es tracta, per raons d'especialitat tècnica, d'una única licitadora.

3. Durada del contracte

La durada del contracte s'estableix en **UN (1) any i SIS (6) mesos**, a comptar des de la data de formalització del contracte.

Els terminis d'execució previstos inicialment son:

- Pel que fa als serveis d'implantació: Des de la formalització del contracte fins a febrer de 2026.
- Pel que fa al subministrament de les llicències associades: Des de la formalització del contracte fins al compliment d'una anualitat (12 mesos).

En tot cas, la durada serà (fins a 1 any i 6 mesos) la que determini el procés d'implantació, d'acord amb els requisits establerts al PPT.

Possibilitat de Pròrroga: No s'estableix opció de pròrroga.

En tot cas, la pròrroga, si s'escau, serà acordada per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresari, sempre que el seu preavís es produeixi almenys amb dos (2) mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte.

4. Pressupost base de licitació

El pressupost base de licitació és de VUITANTA MIL TRES-CENTS NOU EUROS AMB SETANTA-DOS CÈNTIMS (80.309,72 €), equivalent al pressupost net, més l'IVA al tipus vigent del 21%, per import de 16.865,04 €, és a dir, un pressupost total de licitació de **NORANTA-SET MIL CENT SETANTA-QUATRE EUROS AMB SETANTA SIS CÈNTIMS (97.174,76 €), IVA inclòs**, d'acord amb allò establert a l'article 100 LCSP.

• **Determinació del preu:**

El pressupost del contracte es determina per **preus unitaris**. En aquest sentit, i en aplicació de la Disposició addicional 33ª LCSP, la quantia del pressupost base es considerarà estimativa i tindrà el caràcter de **pressupost màxim i limitador** d'aquest contracte, condicionat a la quantitat d'unitats a subministrar que efectivament es demani a i l'empresa contractista, aplicant els corresponents preus unitaris definits a la seva oferta.

La FUB/UVic-UCC no resta doncs obligada a exhaurir el pressupost, en tant que l'import final es determinarà en funció de les necessitats de la universitat i en aplicació dels preus unitaris corresponents. Aquest pressupost màxim s'ha d'entendre comprengui de la totalitat de tots els costos derivats de l'execució de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec a la partida pressupostària especificada al PCAP.

En cas que les necessitats reals esdevinguessin superiors a les estimades inicialment, d'acord amb el previst en l'esmentada Disp. Addicional 33^a, es tramitarà la modificació corresponent d'acord amb el previst a l'article 204 LCSP i al PCAP.

- **Desglossament de costos directes / indirectes**

El pressupost es desglossa, d'acord amb el quadre adjunt, amb els costos directes i indirectes que es detallen, calculats:

Pel que fa a la prestació del servei, el cost s'ha calculat d'acord amb l'estimació global del servei en funció del nombre d'hores o jornades de treball estimades per a cada categoria, d'acord amb els preus de mercat del sector, i d'acord amb el Conveni Col·lectiu vigent que resulta d'aplicació.

Pel que fa als subministrament de llicències, el pressupost base de licitació s'ha calculat tenint en compte els preus de mercat. En qualsevol cas, el pressupost base de licitació inclou la totalitat de costos directes i indirectes, com puguin ser les despeses de transport, entrega i instal·lació i altres conceptes vinculats als elements a subministrar, d'acord amb les especificacions del PPT. Per altra banda, atès que es tracta d'un subministrament, les despeses de mà d'obra de les partides corresponents al mateix queden incloses en el propi article que se subministra.

El pressupost, per altra banda, es desglossa de la manera següent:

Concepte	Estimació n° unitats (hores de servei/n° usuaris)	Preu unitari	PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ
Costos directes:			
1a. Serveis d'implantació de Service Cloud & Digital Engagement	Estimació hores servei	Preu/hora	
Arquitecte/a	120	42,61 €	5.113,04
Administratiu/iva	21	34,78 €	730,43
Consultor/a Senior	778	42,61 €	33.149,57
1b. Serveis d'implantació de Service Voice amb Amazon Connect			
Arquitecte/a	60	42,61 €	2.556,52
Administratiu/iva	14	34,78 €	486,96
Consultor/a Senior	365	42,61 €	15.552,17
Total serveis implantació			57.588,70
2. Subministrament llicències - Llicències Add - On	Estimació usuaris	preu/mes	
Veu - Service voice + amazon connect	20	33,75€ Agent/Mes	8.100,00 €
Chat & Whatsapp - Digital Engagement	10	49,85€ Agent/Mes	5.982,72 €
Total subministraments			14.082,72
Total costos directes			71.671,42
Costos indirectes:			
Despeses generals (10%) *s/serveis			5.758,87
Benefici industrial (5%) *s/serveis			2.879,43
Pressupost base (sense IVA)			80.309,72
IVA (21%)			16.865,04
Total costos indirectes			25.503,35
TOTAL PRESSUPOST BASE LICITACIÓ			97.174,76 €

5. Valor estimat del contracte (VEC)

El valor estimat del contracte, d'acord amb el que disposa l'article 101 LCSP, és de VUITANTA-TRES MIL CENT VINT-I-SIS EUROS AMB VINT-I-SIS CÈNTIMS (81.126,26 €), IVA exclòs, tenint en compte el pressupost base de licitació per a tota la durada del contracte, tenint en compte possibles modificacions previstes en plecs (art.204 LCSP) i d'acord amb el següent desglossament:

CONCEPTE	Pressupost base Licitació (PBL), sense IVA	VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)
Serveis implantació	66.227,00	66.227,00
Subministram. Llicències	14.082,72	14.082,72
Total serveis+submin.	80.309,72	80.309,72
	20%	
Modific.previstes art.204 (màx 20%)	2.816,54	2.816,54

6. Aspectes a negociar

En cas que l'empresa convidada vulgui participar en el procediment, els aspectes a negociar seran els següents:

- Preus unitaris: La negociació versarà sobre la millora dels preus unitaris previstos en el pressupost bàsic de licitació.
- Millores: La negociació versarà sobre les possibles millores

7. Solvència econòmic-financera de l'empresa convidada a la negociació

S'acreditarà mitjançant:

- Relació de feines efectuades similars a les que constitueixen l'objecte del contracte, realitzades en el curs dels darrers tres (3) anys, i per imports equivalents als del pressupost de licitació.
- Caldrà aportar declaració responsable, de dedicar o adscriure a l'execució del contracte els **mitjans personals o materials suficients** per a satisfer-lo correctament. Aquesta compromís s'integrarà en el contracte, essent obligacions essencials del contracte als efectes previstos a l'article 211.1.f) de la LCSP.

8. Criteris d'adjudicació

Es proposa establir com a criteris per a l'adjudicació definitiva del contracte, un de caràcter qualitatiu, consistent en avaluar la l'adequació de l'oferta tècnica de l'empresa als requeriments establerts al PPT, i un de caràcter objectiu, en relació a la oferta de preu definitivament negociat amb l'empresa, així com possibles millores proposades.

9. Subcontractació

D'acord amb les previsions de l'article 215 LCSP.

10. Modificació del contracte

D'acord amb el previst a l'article 204 LCSP, amb un **màxim del 20%** del pressupost de licitació. Els supòsits de modificació previstos son els següents:

- Increment de les necessitats inicialment previstes en quant a hores de serveis d'implantació per raó de noves necessitat de la Universitat
- Modificacions derivades de canvis normatius, tant a nivell estatal com a nivell de la Unió Europea.
- Modificacions derivades de l'aprovació de noves especificacions tècniques requerides per a l'execució.

11. Protecció de dades de caràcter personal

El present contracte comporta diferents aspectes pel que fa a la normativa de protecció de dades de caràcter personal. A aquests efectes, s'estableix:

1. En el tractament de dades personals el contracte es regirà pel *Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades* (Reglament general de protecció de dades) i per la *Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals* (LOPDGDD). El contractista quedarà obligat al seu compliment i a les seves normes de desenvolupament. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic*.
2. Les dades personals que s'obtinguin dels licitadors seran tractades per l'òrgan de contractació com a responsable del Tractament, en el sentit de l'article 4.7 del Reglament general de protecció de dades. La finalitat del tractament serà gestionar el procediment de contractació. Les dades personals del contractista es tractaran per la mateixa finalitat, seguiment del contracte i actuacions que se'n deriven. La legitimació del tractament es fonamentarà en el compliment de les relacions precontractuals i contractuals. Es publicaran dades del contractista d'acord amb la normativa de transparència i de contractes del sector públic. Per a l'exercici dels drets reconeguts al Reglament general de protecció de dades (accés a les dades, rectificació, supressió, sol·licitar-ne la portabilitat, o la limitació o oposició al tractament) els licitadors es podran adreçar en qualsevol moment a l'òrgan de contractació.
3. Quan amb ocasió de la participació en la licitació les empreses hagin de comunicar dades personals dels seus empleats en les seves ofertes, per acreditar el compliment dels requisits exigits per a l'adjudicació o per a l'execució del contracte, han de complir amb l'obligació d'informar de la comunicació a les persones afectades, indicant que s'efectua sobre la base del compliment de la relació contractual, d'acord amb el que preveu l'article 6.1.b del Reglament general de protecció de dades.
4. El contractista s'obliga al secret professional i haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació d'accés restringit que coneixerà amb motiu de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà també amb posterioritat a la finalització de la relació contractual.
5. En el cas que es subcontractessin treballs propis de l'encàrrec de tractament, el subcontractista quedarà obligat només davant el contractista principal que assumirà, per tant, la total responsabilitat

de l'execució del contracte davant l'Administració, de conformitat estrictament amb els documents descriptius del contracte i als termes del contracte. El coneixement per part de l'Administració dels subcontractes celebrats o les autoritzacions a la subcontractació que atorgui, no alteraran la responsabilitat exclusiva del contractista principal.

7. Atès que el tractament de dades per part del contractista, actuant en qualitat d'encarregat del tractament, s'efectuarà en servidors propis o contractats a l'efecte pel contractista, en compliment de l'article 122.2.e de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic* en la presentació de l'oferta els licitadors informaran de si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests servidors, així com el nom o el perfil empresarial, fent referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes. Així mateix, abans de la formalització del contracte, en compliment de l'article 122.2.c, el contractista presentarà una declaració responsable en la qual informará de la ubicació dels servidors i dels serveis que es prestaran associats a aquests servidors.

12. Garanties

En quant a la garantia provisional i definitiva, s'estarà al que preveu el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

En quant a la garantia de prestació de l'objecte del contracte: S'estableix en un termini de dos (2) mesos, a comptar des de la data de la recepció dels serveis / subministraments a conformitat.

13. Responsable del contracte

Aquesta direcció es pot responsabilitzar del contracte, amb les funcions que indica l'article 62 de la LCSP.

L'Àrea encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte serà l'Àrea de les TIC de la UVic-UCC.

D'acord amb els antecedents fàctics i administratius exposats, el sotasignat,

PROPOSA a l'òrgan de contractació:

Primer i únic.- Incoar procediment de licitació, per procediment negociat sense publicitat, del servei d'implantació del mòdul de Service Cloud Omnichannel i Service Voice de Salesforce amb subministrament de les llicències corresponents per a la Universitat de Vic-Universitat Central de Catalunya, amb un pressupost base de licitació de VUITANTA MIL TRES-CENTS NOU EUROS AMB SETANTA-DOS CÈNTIMS (80.309,72 €), equivalent al pressupost net, més l'IVA al tipus vigent del 21%, per import de 16.865,04 €, és a dir, un pressupost total de licitació de **NORANTA-SET MIL CENT SETANTA-QUATRE EUROS AMB SETANTA SIS CÈNTIMS (97.174,76 €)**, IVA inclòs, d'acord amb els Plecs de Prescripcions Tècniques que s'adjunten a la present.

A Vic, en la data que consta en la signatura