

Memòria justificativa del contracte

Manteniment de l'eina de gestió de peticions de suport (Dynamics)

Expedient	AOC-2025-55	Modalitat	Contracte Públic
Unitat promotora	Subdirecció de Tecnologia i Serveis		
Procediment	Obert	Tipus	Serveis
Títol	<i>Manteniment de l'eina de gestió de peticions de suport (Dynamics)</i>		
Codi CPV	72500000-0 Serveis informàtics		

	Import base €	IVA €	Import amb IVA €
Pressupost licitació	44.629,20 €	9.372,13 €	54.001,33 €
Valor estimat	223.146,00 €		
Termini d'execució	Des de la signatura del contracte, fins al 31 de desembre de 2025		

Anualitats	Import base €	IVA €	Centre gestor	Partida pressupostària
2025	44.629,20 €	9.372,13 €	A300	D/228000200/532C/0000

1. Dades de l'àrea sol·licitant

Àrea sol·licitant: Subdirecció de Tecnologia i Serveis del Consorci AOC

Nom: Carlos Rodríguez Gutiérrez

2. Dades de l'àrea receptora

Àrea gestora de l'expedient de contractació: Subdirecció d'Organització del Consorci AOC

3. Objecte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de suport tècnic especialitzat per a l'eina Dynamics 365 Customer Service, utilitzada pel el Consorci AOC per a la gestió de les peticions de suport dels seus usuaris de serveis.

Aquesta eina es troba actualment en producció i constitueix una eina crítica per a l'atenció i resolució d'incidències, consultes i sol·licituds relacionades amb els serveis que ofereix el Consorci AOC.

El contracte de manteniment de l'eina de gestió de peticions de suport de Dynamics inclou, entre altres, les prestacions següents:

- **Manteniment correctiu i evolutiu.** El Consorci AOC farà el manteniment de primer nivell de l'eina i es recolzarà en l'adjudicatari per fer les tasques de manteniment de segon nivell. L'adjudicatari haurà de prestar el servei de manteniment, no només del programari Dynamics 365 Customer Service sinó també de tots els seus plugins associats.
- **Desenvolupament d'evolutius i millores funcionals.** L'adjudicatari haurà de dur a terme, a petició del Consorci AOC, les accions necessàries per implementar millores i evolutius en l'eina de Dynamics i els seus components associats. Aquestes actuacions podran incloure, entre d'altres, l'adaptació de funcionalitats existents, la incorporació de noves funcionalitats, la integració amb altres sistemes, l'automatització de processos o la millora de la usabilitat, configuració i ús de la intel·ligència artificial, etc.
- **Documentació i transferència de coneixements.** Elaboració de documentació tècnica i funcional així com suport en la formació o transferència de coneixement de l'eina a l'equip del Consorci AOC i als agents del Centre d'Atenció als Usuaris, si escau.

4. Justificació de la necessitat a satisfer

El programari Dynamics és necessari per a la gestió de les peticions de suport atès el seu gran volum anual (més de 60.000/any). Aquestes tasques s'han gestionat fins ara amb un altre programari, ja obsolet, que ha estat substituït per Microsoft Dynamics 365.

Dynamics es manté internament en les tasques més bàsiques i a l'abast de qualsevol usuari però, per executar les tasques descrites en el plec de prescripcions tècniques, és necessari el suport d'especialistes en aquest programari ja que són tasques de complexitat alta i el Consorci AOC no disposa d'aquests especialistes.

5. 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 equivalent al de l'objecte de contracte.

Solvència tècnica o professional

El criteri de solvència tècnica, la relació dels principals serveis efectuats 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".

Condicions especials d'execució Socio-Laborals

Pel que fa a les Condicions especials d'execució Socio-Laborals (Igualtat d'oportunitats entre homes i dones) es pretén garantir que el proveïdor és especialment conscient de la necessitat d'aquesta igualtat i la té incorporada a la seva forma de gestionar els equips i les oportunitats laborals dels mateixos.

6. Justificació procediment

No aplica

7. Justificació dels criteris d'adjudicació i de valoració

Els criteris d'adjudicació s'han formulat de forma objectiva, amb ple respecte als principis d'igualtat, no-discriminació, transparència i proporcionalitat.

Els criteris de valoració tenen relació amb les prestacions que són objecte del contracte en permetre valorar la millor oferta econòmica i la millor proposta de serveis ajustada a les necessitats del Consorci i les obligacions de seguretat i legals.

A més, contenen el detall suficient per permetre comprovar de manera efectiva la informació facilitada per les empreses licitadores amb la finalitat d'avaluar si les seves ofertes els compleixen.

Cap dels criteris atorguen, de forma directa o indirecta, avantatges a les empreses que hagin contractat prèviament amb el Consorci AOC o altres administracions i en la seva elaboració s'ha garantit la transparència i proporcionalitat.

Per que fa a la fórmula de valoració de les ofertes econòmiques, 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 de les 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 del pressupost de licitació. Quan més gran sigui la rebaixa de la millor oferta, més es distanciarà de la resta d'ofertes i més s'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 si estan properes o llunyanes a la millor oferta presentada, també es distanciaran en una puntuació igual, i proporcional a aquest import.

Per que fa als criteris relatius a la valoració de la solució proposada, es valorarà segons criteris avaluable mitjançant un judici de valor, doncs es tracta de la forma en que es relacionarà l'empresa amb el Consorci AOC i que repercuteix en l'òptima execució de les tasques. Contenen el detall suficient per permetre comprovar de manera efectiva la informació facilitada per les empreses licitadores amb la finalitat d'avaluar si les seves ofertes els compleixen.

Cap dels anteriors criteris atorguen, de forma directa o indirecta, avantatges a les empreses que hagin contractat prèviament amb el Consorci AOC o altres administracions i en la seva definició s'ha garantit la transparència i proporcionalitat.

8. Compromís d'adscripció de mitjans personals o materials

No es contempla adscripció de mitjans personals o materials.

9. Acreditació de no contractació de personal

De conformitat amb l'article 308.2 de la LCSP es fa constar que les prestacions objecte del present contracte no responen a necessitats permanents de personal relacionades amb l'exercici de competències del Consorci AOC.

10. La finalitat del tractament de les dades personals

No es preveu tractament de dades de caràcter personal.

El subdirector de Tecnologia i Serveis del Consorci AOC

Document electrònic administratiu garantit amb signatura electrònica amb certificats del Consorci AOC.
La política de signatura aplicable és *Condicions tècniques de signatura electrònica dels actes administratius i de les manifestacions de voluntat en suport informàtic*.