

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: 31/01/2026

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 4.898,08€ IVA inclòs, sent 4.048,00€ de base imposable i 850,08€ d'IVA (21%), tenint en compte que la durada serà d'un any.

Nom	Quantitat	Preu unitari (IVA Exclòs)	Preu alçat anual (IVA Exclòs)	Total anual (IVA Inclòs)
Plan Support Professional	11	368,00€	4.048,00€	4.898,08€

3. Plurianualitats

Es contractarà per un any

Any	Import
2025	3.373,33€
2026	674,67€

4. Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte per un any serà 4.048,00€ IVA exclòs.

5. Garantia definitiva

D'acord amb el valor estimat del contracte i l'article 159.6.f) de la LCSP, en els contractes específics dins del sistema dinàmic d'adquisició no es requereix la constitució de garantia definitiva.

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:

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

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	11	Durada 1 any (Des de 01/03/2026 fins 28/02/2027)



2. Obligacions de l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà 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 31/01/2026, que és el temps suficient per a poder fer les configuracions pertinents i que el sistema no tingui afectacions.

Sra. Laura Boira
Reponsable que promou la necessitat
Departament de Tecnologia

Sr. Martin Madueño
Responsable del pressupost
Departament de Tecnologia