

## CUADRO DE CARACTERÍSTICAS ADMINISTRATIVAS

### Suministro de las licencias Servidores, Soporte (Categoría 2 del SDA)

#### CARACTERÍSTICAS ADMINISTRATIVAS

##### 1. Objeto del contrato. Código CPV. Plazo de entrega.

Objeto: Renovación de la contratación vigente de las licencias y servicio de mantenimiento del programa Zendesk.

Código CPV: 48218000-9

Plazo de entrega: 31/01/2026

##### 2. Importe y presupuesto base de la licitación.

Justificación del precio: se ha realizado una consulta con diferentes empresas del sector valorando las posibilidades.

El presupuesto base de la licitación es 4.898,08€ IVA incluido, siendo 4.048,00€ de base imponible y 850,08€ de IVA (21%), teniendo en cuenta que la duración será de un año.

Nombre	Cantidad	Precio unitario (IVA Excluido)	Precio alzado anual (IVA Excluido)	Total anual (IVA Incluido)
Plan Support Professional	11	368,00€	4.048,00€	4.898,08€

##### 3. Plurianualidades

Se contratará por un año

Año	Importe
2025	3.373,33€
2026	674,67€

##### 4. Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato por un año será 4.048,00€ IVA excluido.



## 5. Garantía definitiva

De acuerdo con el valor estimado del contrato y el artículo 159.6.f) de la LCSP, en los contratos específicos dentro del sistema dinámico de adquisición no se requiere la constitución de garantía definitiva.

## 6. Lugar y forma de pago

Previo presentación de la factura, se abonará el precio cuando haya sido recibido el comprobante de compra de licencias y el fichero de las mismas para añadirlas al servidor.

## 7. Criterios de valoración.

Mediante precio: se otorgará la máxima puntuación a las proposiciones que ofrecen el precio más bajo. El resto será de manera proporcional teniendo en cuenta la siguiente fórmula.

**FÓRMULA:**

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

## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

### 1. Características técnicas.

El departamento de TIC es el responsable de gestionar y resolver todas las incidencias, consultas y tareas relacionadas con el área de las tecnologías de la información y comunicación. Este servicio está destinado tanto al personal del IL3-UB como a los alumnos del Campus Virtual.

Para tener un proceso de administración de incidencias eficiente, IL3-UB dispone de una herramienta de gestión de incidencias llamada Zendesk, la cual permite crear, gestionar y realizar el seguimiento de todas las solicitudes.

En la actualidad, todas las peticiones a TIC se hacen mediante esta herramienta. El personal del IL3-UB está familiarizado con el procedimiento a seguir para realizar las solicitudes y los formularios están personalizados y en constante mejora con el objetivo de cubrir las necesidades actuales de la empresa.

Concepto	Cantidad	Plazo
Plan Support Professional	11	Duración 1 año (Desde 01/03/2026 hasta 28/02/2027)



--	--	--

## **2. Obligaciones del adjudicatario.**

El adjudicatario deberá contar con la capacidad de re vender o contratar a nombre de terceros (distribuidor oficial) el software solicitante. El producto debe cumplir con los requerimientos de la tabla de características técnicas.

El suministro de la nueva licencia deberá estar suministrada, como máximo el día 31/01/2026, que es el tiempo suficiente para poder hacer las configuraciones pertinentes y que el sistema no tenga afectaciones.

*Sra. Laura Boira*  
*Reponsable que promueve la necesidad*  
*Departamento de Tecnología*

*D. Martin Madueño*  
*Responsable del presupuesto*  
*Departamento de Tecnología*