

## MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESSITAT I IDONEÏTAT DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I MANTENIMENT D'APLICACIONS EN L'ENTORN SALESFORCE IMPLEMENTAT EN EL GRAN TEATRE DEL LICEU

---

L'òrgan de contractació de la **Fundació del Gran Teatre del Liceu** emet la següent memòria justificativa de conformitat amb l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP) de la naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el present contracte, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les.

**Necessitats a satisfer:** Les necessitats a satisfer mitjançant el present contracte consisteixen en dotar al Gran Teatre del Liceu del servei d'atenció i manteniment d'aplicacions en l'entorn Salesforce implementat en el Gran Teatre del Liceu per tal de garantir la seva activitat i bon funcionament de la institució.

L'abast del contracte inclou:

a) **Servei de suport, manteniment, correctius i evolutius de Salesforce i de les integracions.**

Per a aquest servei, les activitats són les següents:

- Resolució de dubtes en el funcionament del sistema i formació i acompanyament en l'adopció del mateix, ja que es tracta d'un sistema de nova adopció.
- La resolució de consultes i incidències pròpies de l'ús i de l'administració del sistema, així com de les seves integracions amb tercers sistemes. En el supòsit de que s'instal·lessin nous mòduls durant el període de vigència del contracte, l'empresa contractada hauria de gestionar també les incidències referides als mateixos.
- Resolució d'incidències
- Administració d'usuaris i permisos
- Manteniment de configuracions
- Suport a la preparació de la nova temporada 26/27, amb la càrrega de les dades necessàries, noves tarifes, nou calendari, contraprestacions de convenis,...
- Canvis i ajustos (nous camps, canvis als layouts,...)
- Petits evolutius o millores, accions per millorar la qualitat interna del sistema. El sistema estarà en fase d'estabilització inicial, pel que serà habitual que sorgeixin peticions d'ajustos al desenvolupament fins a estabilitzar-ne l'ús.
- Supervisió de les integracions i resolució dels problemes que hi puguin sorgir a les integracions entre els diferents clouds i productes de Salesforce i també amb els altres sistemes del teatre: Koobin, SAP, Jusan i O365.

b) **Servei de suport, manteniment, correctius i evolutius de Marketing Cloud i de les integracions.**

Per a aquest servei, les activitats són les següents:

- Suport i creació de journeys
- Suport i configuració de data extensions
- Suport per a la creació de creativitats
- Suport i creació de landing pages
- Consultoria per al llançament de campanyes comercials
- Suport en les enquestes, tant en la confecció de les mateixes com en l'anàlisi de resultats
- Suport i generació d'informes i per a l'anàlisi de les campanyes amb datorama (Marketing Cloud Intelligence Advanced Reporting)

**Objecte del contracte:** L'objecte d'aquest contracte és el servei d'atenció i manteniment d'aplicacions en l'entorn Salesforce implementat en el Gran Teatre del Liceu durant la temporada 2025-2026, contemplant Salesforce Sales Cloud, Salesforce Service Cloud, Marketing Cloud, Digital Engagement, Marketing Cloud Intelligence Advanced Reporting (datorama) i les integracions entre ells i amb altres sistemes del GTL com Koobin, SAP, O365 i Jusan.

**Termini d'execució del contracte:** La durada del contracte, per cobrir les necessitats a satisfer, es fixa en DOTZE (12) mesos. La data prevista d'inici de la prestació és el dia 1 de juliol de 2026 o, en el seu cas, la data més propera que es determini en el contracte.

Es contempla la possibilitat de quatre (4) pròrrogues de dotze (12) mesos de durada cadascuna.

**Idoneïtat de l'objecte i contingut del contracte:** Mitjançant el present contracte es satisfaran de forma directa, clara i proporcional les necessitats que s'especifiquen en el punt primer de la present memòria, d'acord amb la justificació tècnica que s'adjunta a la mateixa.

**Justificació del procediment utilitzat per a l'adjudicació del contracte:** El present contracte s'adjudicarà mitjançant procediment obert, regulació harmonitzada, de conformitat amb el que estableix l'article 159 i següents de la LCSP, essent necessària la preparació dels plecs de clàusules particulars i de prescripcions tècniques que regeixin la corresponent licitació.

Pels motius exposats es justifica la necessitat i idoneïtat de procedir a la contractació dels serveis descrits i a tal efecte, correspon iniciar el present expedient de contractació.

Barcelona, a data de la signatura electrònica.

Sr. Valentí Oviedo Cornejo  
Director General  
Fundació Gran Teatre del Liceu