

## INFORME DE NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

**Objecte:** Servei d'implantació i desenvolupament d'un portal de client i CRM mitjançant tecnologia Salesforce

**Import PBL:** 1.055.742,19 (IVA exclòs)

**CPV:** 48445000-9 Paquets de software de gestió de relacions amb el consumidor;  
48480000-6 Paquets de software de vendes, mercadotecnia i intel·ligència

**Pau López Rojo**, Director d'Estratègia, innovació i transformació digital, d'acord amb l'article 28 de la LCSP, que estableix l'obligació de les entitats del sector públic de determinar amb precisió, prèviament a l'inici del procés de contractació, la naturalesa i extensió de les necessitats que pretenen cobrir-se a través de la contractació, així com la idoneïtat de l'objecte i el contingut per a satisfer-les, redacta el present informe de necessitat per a la contractació del següent:

**Servei**       **Subministrament**       **Obra**

### **1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT**

Mercabarna és l'operador del complex agroalimentari de Barcelona, amb més de 700 empreses llogateres i concessionàries, més de 25.000 professionals que diàriament operen als seus mercats, i una posició estratègica clau en la cadena de subministrament agroalimentari del territori català i de l'arc mediterrani.

Malgrat aquesta dimensió i rellevància, Mercabarna opera avui sense cap sistema centralitzat de gestió de relació amb el client (CRM) ni disposa d'un portal de client que permeti als operadors i empreses llogateres realitzar gestions de forma autònoma i digital.

Actualment, la gestió dels clients es realitza de forma descentralitzada, fragmentada entre departaments, i amb eines que no van ser dissenyades per a la gestió de relacions comercials. Això comporta:

- Manca de visió 360° del client: no existeix una font única de veritat sobre la relació integral de Mercabarna amb cada empresa llogatera o operador. La informació es troba dispersa en correus electrònics, fulls de càlcul, sistemes d'ERP i en el coneixement personal dels treballadors.

- Impossibilitat de segmentar i analitzar la base de clients: sense dades estructurades, no és possible identificar patrons de comportament, anticipar necessitats, ni dissenyar accions comercials dirigides.
- Pèrdua de coneixement institucional: quan un treballador deixa l'organització, s'emporta amb ell la memòria de la relació amb el client, ja que no existeix cap sistema que la preservi.
- Ineficiència en la gestió d'incidències i sol·licituds: els processos de resposta a clients es gestionen per canals no estandarditzats, amb el consegüent risc d'errors, duplicitats i incompliments de terminis.
- Impossibilitat de mesurar la satisfacció del client de forma sistemàtica: no disposem de mecanismes estructurats per avaluar la qualitat percebuda dels nostres serveis.

Mercabarna tampoc disposa d'un portal digital per als seus clients i operadors. Tota la interacció es realitza per canals presencials, telefònics o per correu electrònic, la qual cosa genera:

- Elevada càrrega administrativa per als equips interns, que han d'atendre manualment sol·licituds que podrien ser autogestionades.
- Experiència de client obsoleta: els clients de Mercabarna, que operen en un entorn cada cop més digitalitzat, no disposen d'un canal digital per gestionar la seva relació amb nosaltres.
- Falta de transparència: els clients no poden consultar l'estat de les seves sol·licituds, contractes, factures o incidències en temps real.
- Dificultat per escalar l'atenció: sense autoservei digital, l'augment de la demanda implica directament un augment de recursos humans.

L'àrea de Tecnologia i transformació digital de Mercabarna ha realitzat un estudi de mercat de les principals plataformes CRM i de portal de client disponibles a nivell internacional a través de l'empresa KPMG. L'anàlisi ha considerat criteris funcionals, tecnològics, econòmics i estratègics i s'ha arribat a les següents conclusions:

De l'anàlisi comparativa se n'extreuen les conclusions següents:

- Salesforce és líder del mercat CRM per novè any consecutiu al Gartner Magic Quadrant, amb la puntuació més alta tant en capacitat d'execució com en completesa de visió.

- És l'única plataforma que integra de forma nativa el CRM, el portal de client (Experience Cloud) i l'orquestrador d'integracions (MuleSoft), sense necessitat d'eines de tercers.
- La seva capa d'intel·ligència artificial (Einstein AI) és la més madura i estesa del mercat, i està disponible de forma gradual sobre la mateixa plataforma.
- Microsoft Dynamics és el segon competidor, però no ofereix sinergies amb el Grup Municipal i requereix integradors externs per a les funcionalitats equivalents a MuleSoft.

Per unanimitat dels criteris avaluats, Salesforce resulta ser la solució que millor s'adapta a les necessitats actuals i futures de Mercabarna, tant per la seva capacitat funcional com per les sinergies estratègiques que ofereix dins del Grup Municipal de Barcelona.

La solució proposada consisteix en la implantació progressiva de la plataforma Salesforce a Mercabarna, estructurada en tres mòduls principals interconnectats, amb previsió de futura incorporació d'intel·ligència artificial en fases posteriors.

Mòdul	Descripció i valor aportat
Salesforce CRM (Sales & Service Cloud)	Gestió del cicle de vida del client: des de la prospecció fins a la fidelització. Centralitza la informació de clients, oportunitats, incidències i historial d'interaccions.
Experience Cloud (Portal de client)	Portal web i mòbil self-service per a clients de Mercabarna. Permet consultar serveis, realitzar gestions, accedir a documentació i comunicar-se amb l'equip de Mercabarna.
MuleSoft (Integrador / Orquestrador)	Plataforma d'integració que connecta Salesforce amb els sistemes existents de Mercabarna (ERP, facturació, bases de dades), eliminant sitges d'informació i automatitzant fluxos de dades.
Einstein AI (Intel·ligència Artificial)	Capa d'IA transversal que aporta recomanacions, automatitzacions i anàlisi predictiva. Dotada econòmicament al contracte per a futures fases, un cop la plataforma estigui consolidada.

## **2. JUSTIFICACIÓ CONTRACTACIÓ EXTERNA**

De conformitat amb l'article 116.4, lletra f) de la LCSP, es justifica que la prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis de l'entitat, per raons d'insuficiència de mitjans materials i personals per la qual cosa es considera necessari contractar una empresa externa qualificada.

## **3. JUSTIFICACIÓ DE L'APLICACIÓ DEL DECRET D'ALCALIDA, DE 24 DE ABRIL DE 2017, DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA**

A l'objecte del contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

### **3.1. Com a criteris d'execució:**

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>A. Pagament a les empreses subcontractades i proveïdors</b>	X	
<b>B. Inexistència de relació econòmica i/o financera il·legal amb un país considerat paradís fiscal</b>	X	

## **4. PRESSUPOST DEL CONTRACTE**

El pressupost base de licitació s'ajusta a preus de mercat. Per tal d'elaborar-lo han estat tinguts en compte els costos directes i indirectes i altres eventuals despeses.

El pressupost base de licitació, que determina el límit màxim de despesa al qual es compromet Mercabarna, és de 1.277.448,05 € (IVA inclòs).

<b>Import IVA exclòs</b>	<b>Tipus d'IVA</b>	<b>Quota IVA</b>	<b>Import Total</b>
1.055.742,19 €	21 %	221.705,86 €	1.277.448,05 €

D'acord amb el següent detall:

	A1	A2	A3	SUBTOTAL
<b>Llicències</b>	149.082,75	200.731,21	221.503,95	<b>571.317,91</b>
<b>Desenvolupaments</b>	231.299,40	46.259,88	46.259,88	<b>323.819,16</b>
<b>Manteniment</b>	61.771,20	61.771,20	37.062,72	<b>160.605,12</b>
	<b>442.153,35</b>	<b>308.762,29</b>	<b>304.826,55</b>	<b>1.055.742,19</b>

Així mateix, pel càlcul del Valor Estimat del Contracte s'ha tingut en compte, als efectes de l'article 101 LCSP, el Pressupost base de licitació (IVA Exclòs), possibles modificacions previstes, a raó del 20% del pressupost, i pròrrogues.

#### PRORROGUES

	P1	P2	TOTAL
<b>Llicències</b>	252.897,27	254.673,08	<b>507.570,35</b>
<b>Desenvolupaments</b>	46.259,88	46.259,88	<b>92.519,76</b>
<b>Manteniment</b>	37.062,72	37.062,72	<b>74.125,44</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>336.219,87</b>	<b>337.995,68</b>	<b>674.215,55</b>

#### 5. DIVISIÓ EN LOTS

	Sí	No
<b>Divisió del contracte en LOTS</b>		<b>X</b>

#### **Justificació de la no divisió en lots**

No es considera la divisió en lots atès que per la naturalesa de les prestacions a contractar, no és possible entendre aquestes com una realització i aprofitament individual i funcional de les mateixes que permetin ser executades de forma independent. A més, en el cas de divisió en lots, caldria exigir una coordinació i planificació global dels treballs per a una correcta execució global de les prestacions que resultaria desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució d'aquestes. Per tant queda justificat la no divisió de l'objecte del contracte en lots, al no poden ser executades les prestacions a contractar

de forma independent sense menyscarbar la correcte execució dels treballs i una correcte assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

## 6. PERÍODE D'EXECUCIÓ

<b>Durada d'execució màxim</b>	36 mesos
<b>Possibilitat de pròrroga</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí      Període <input type="text" value="24 mesos"/> <input type="checkbox"/> No

## 7. PROPOSTA

Per tot això, proposo la contractació del **servei d'implantació i desenvolupament d'un portal de client i CRM mitjançant tecnologia Salesforce** per un pressupost total de **1.055.742,19 €** (IVA exclòs).

Barcelona, a data de la signatura electrònica.

**Pau López Rojo**

*Director d'Estratègia, innovació i transformació digital*