INFORME TÈCNIC JUSTIFICATIU DEL DERIVAT PER LA IMPLEMENTACIÓ DEL MODEL CORPORATIU DE RELACIÓ AMB ELS CLIENTS

CONTRACTE BASAT EN L'ACORD MARC PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE MÀRQUETING DIGITAL PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A.

NÚMERO D'EXPEDIENT DE L'ACORD MARC DE REFERÈNCIA: 2025MK0102AC

LOT 2: DINAMITZACIÓ, COMERCIALITZACIÓ I EXPERIÈNCIA DE CLIENT AMB SALESFORCE MARKETING CLOUD

De conformitat amb els articles 28, 100, 101 i 116.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre,de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), el present informe tècnic s'emet als efectes de justificar els següents aspectes relatius al present expedient de contractació:

- Objecte del contracte i necessitats a satisfer.
- Criteris de solvència tècnica o professional, econòmica i financera, criterisd'adjudicació i condicions especials d'execució del contracte que es tindran en consideració en el procediment de contractació del contracte de referència.
- Insuficiència de mitjans propis de l'entitat per a realitzar la prestació objecte del contracte.
- Pressupost de licitació, valor estimat i durada del contracte.

I.- OBJECTE DEL CONTRACTE I NECESSITATS A SATISFER

L'objecte d'aquesta licitació és contractar el servei d'assessorament especialitzat per donar suport a la implementació efectiva del model de relació amb els clients prèviament dissenyat, amb la finalitat de garantir-ne una correcta implantació i desplegament operatiu.

L'abast del mateix queda definit dintre de l'Acord Marc; Lot 2 " *Dinamització, Comercialització i Experiència de Client amb Salesforce Marketing Cloud"*.

CPVs:

79340000-9 Serveis de publicitat i de màrqueting
79310000-0 Serveis d'estudi de mercat
72413000-8 Serveis de dissenys de llocs web www

En aquests sentit, el present derivat fa referència a les prescripcions tècniques definides a l'Acord Marc de referència.

II.- INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

L'entitat no compta amb els mitjans suficients per poder donar compliment a l'objecte del contracte.

Per això, atès que la prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis de l'entitat, resulta del tot necessari la contractació dels serveis referits.

III.- CRITERIS DE SOLVÈNCIA

Els criteris de solvència tècnica i econòmica ja es van sol·licitar i comprovar en el moment de l'homologació de les empreses a l'Acord Marc. No obstant això, en el corresponent Annex 1 es sol·licita a l'empresa proposada com adjudicatària per a que declari responsablement que segueix mantenint les mateixes condicions de solvència requerides en l'Acord Marc. Igualment, l'òrgan de contractació es reserva el dret a sol·licitar quan escaigui convenient la documentació corresponent per comprovar que segueix mantenint referida capacitat i solvència.

IV.- CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

De conformitat amb allò establert a l'apartat "Y. Contractació basada en l'Acord marc" de la Clàusula 1 del Plec de Clàusules Administratives Particulars que regulen l'Acord marc de referència:

"ii. Sense tenir en compte les condicions d'actiu i passiu de la classificació dinàmica, totes les empreses homologades sense excepció, tenint present allò previst a l'apartat i), quan per motius d'urgència degudament motivats a l'expedient derivat, les tasques previstes al present AM per tots els lots, podran ser adjudicades sense necessitat d'incórrer a un nou procediment de licitació, d'acord amb el següent:

a. Esdevindran adjudicatàries les empreses d'acord amb l'ordre de classificació del present AM i pel preu ofert en la present adjudicació per un termini màxim d'un (1) any.

i. La previsió de necessitats seran les previstes al Documents d'acceptació d'adjudicació, així com el termini de durada de les tasques (que no podrà ser superior a un (1) any).

ii. El pressupost màxim d'aquestes tasques estarà definit en aquest document i es configurarà com una bossa d'euros, a raó dels preus oferts en el present AM.

Es comunicarà al proposat les condicions per ser adjudicatari, mitjançant una compareixença, en aquest moment el proposat com adjudicatari podrà optar per "saltar el torn" a favor del següent classificat a l'AM. Aquesta declaració haurà d'efectuar-se per escrit en qualsevol cas.

Un cop signada la compareixença, s'efectuarà l'adjudicació a favor d'aquest mitjançant resolució per part de l'OC. Ulteriorment, el contracte es formalitzarà amb la notificació de referida adjudicació sens perjudici que es determini quelcom en la documentació corresponent."

En atenció a l'ordre de classificació s'adjudica a l'empresa OGILVYONE WORLDWIDE amb CIF A08301731 el present contracte basat pels motius d'urgència que es consignen a continuació.

V.- ACREDITACIÓ DE LA URGÈNCIA

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (BSM) es troba actualment immersa en un procés estratègic de transformació dels seus sistemes de gestió de la relació amb els clients, amb la migració de l'actual entorn Microsoft Dynamics cap a una nova plataforma corporativa basada en Salesforce. Aquest projecte representa un canvi estructural de gran impacte per a l'organització, que afectarà directament els processos de màrqueting, comunicació i relació amb els clients dels diferents negocis gestionats per BSM.

La justificació de la urgència del segon derivat es basa en la necessitat de implementar de

manera immediata al model de relació amb els clients ja dissenyat.

L'assignació del derivat seguint el procediment no urgent (procediment ordinari) no assegura poder disposar de l'assessorament necessari per poder assegurar l'èxit en la implementació del model de relació amb el client, perquè el seu temps d'execució és superior al temps requerit per la implantació de l'esmentat model.

VI.- SUBCONTRACTACIÓ

☐Sí

☒No

VII.- PENALITZACIONS

Penalització fora de les estàndard: No. Sens perjudici de les incorporades a l'Acord Marc de referència.

VIII.- JUSTIFICACIÓ DE LA DURADA, DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ I DEL VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

a) DURADA DEL CONTRACTE (DERIVAT) Un (1) any. La vigència del contracte iniciarà des de la recepció de la notificació d'adjudicació.

En cas d'incompliment de referits terminis s'entendrà com un incompliment contractual i serà susceptible d'aplicar les condicions descrites en l'expedient de l'Acord Marc de referència.

b) PRESSUPOST DE LICITACIÓ

El pressupost base serà de 20.000**.-€ (abans IVA)**

A raó del següent preu unitari ofertat en l'Acord Marc de referència:

Lot 2: Dinamització, Comercialització i Experiència de Client amb Salesforce Marketing Cloud

- Preu/hora/servei màxim pel perfil de ***CRM Strategy Consultant*** amb una antiguitat mínima acreditada de 8 anys en aquesta responsabilitat: 90€/hora (abans d'IVA).
- Preu/hora/servei màxim pel perfil de ***CRM Marketing Manager*** amb una antiguitat mínima acreditada de 10 anys en aquesta responsabilitat : 120€/hora (abans d'IVA).
- Preu/hora/servei màxim pel perfil de ***CRM Marketing Specialist Salesforce*** amb una experiència mínima acreditada de 5 anys en aquesta responsabilitat : 70 €/hora (abans d'IVA).

c) FACTURACIÓ

La facturació dels treballs objecte del present contracte basat es realitzarà en relació amb els serveis efectivament executats per l'adjudicatari, d'acord amb les prestacions encarregades i amb els preus establerts en el contracte derivat i en l'oferta presentada.

La determinació de l'import a facturar vindrà condicionada a la prestació real i efectiva dels serveis sol·licitats, de manera que únicament generaran obligació de pagament aquells treballs que hagin estat efectivament realitzats dins del marc del contracte basat.

La facturació s'efectuarà de conformitat amb el que s'estableixi en el propi contracte derivat, atenent a la tipologia dels treballs i a la seva execució, i restarà subjecta a la verificació per part del responsable del contracte, qui haurà de comprovar la correcta execució de les prestacions i la seva adequació a les condicions establertes.

A aquests efectes, el pagament de les factures quedarà vinculat a la conformitat del responsable del contracte respecte dels treballs realitzats, així com a la correspondència entre els serveis prestats i els imports facturats.

d) VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

S'entén per valor estimat del contracte l'import total, sense incloure l'Impost del ValorAfegit, pagador segons les estimacions realitzades.

El mètode aplicat per calcular el valor estimat del contracte s'ajusta a allò previst a l'article 101 de la LCSP.

Valor estimat del contracte: 20.000 € (IVA exclòs), que es correspon amb el següent desglossament:

- Pressupost base de licitació (IVA exclòs): **20.000 €**
- Sense modificacions: 0**€**
- Sense pròrrogues: **0 €**

e) REVISIÓ DE PREUS

☐Si

☒No

IX.- PROPOSTA D'ADJUDICACIÓ

D'acord amb la lletra Y de la clàusula 1 del Plec de Clàusules Particulars, i el caràcter urgent de l'expedient es proposa adjudicar el contracte a l'empresa DELOITTE TECHNOLOGY & TRANSFORMATION, S.L.U, com a primera classificada en el Lot 2, per un període d'UN (1) ANY I PER UN IMPORT MÀXIM DE 20.000€ (ABANS D'iva), en atenció als imports oferts a l'Acord Marc.

El preu es determinarà en base al preu/hora/servei resultant de l'adjudicació de l'acord marc, de manera que seran objecte de facturació aquell nombre d'hores efectivament esmerçades per l'adjudicatari en el desenvolupament del servei adjudicat.

En aquest sentit, s'adjunta Annex 2 com a compareixença per tal de que l'empresa signi i mostri conformitat amb la present adjudicació.

Atès que l'oferta presentada compleix amb els requisits de la licitació descrits en aquest

informe, es proposa l'adjudicació directa d'aquest contracte a l'empresa mencionada, de conformitat amb l'establert al Plec de Clàusules Particulars que regeixen l'Acord marc de referència.

En data 14/09/26 l'empresa DELOITTE TECHNOLOGY & TRANSFORMATION, S.L.U dona resposta a la compareixença tot indicant que no està en disposició de poder efectuar l' encàrrec adjudicat, i que fa ús de l'establert al punt 23.4. Contractació basada en l'Acord Marc *"...Es comunicarà al proposat les condicions per ser adjudicatari, mitjançant una compareixença, en aquest moment el proposat com adjudicatari podrà optar per "saltar el torn" a favor del següent classificat a l'AM"*.

D'acord amb la lletra Y de la clàusula 1 del Plec de Clàusules Particulars, i el caràcter urgent de l'expedient es proposa adjudicar el contracte a l'empresa OGILVYONE WORLDWIDE com a segona classificada en el Lot 2, per un període d'UN (1) ANY I PER UN IMPORT MÀXIM DE 20.000€ (ABANS D'iva), en atenció als imports oferts a l'Acord Marc.

El preu es determinarà en base al preu/hora/servei resultant de l'adjudicació de l'acord marc, de manera que seran objecte de facturació aquell nombre d'hores efectivament esmerçades per l'adjudicatari en el desenvolupament del servei adjudicat.

En aquest sentit, s'adjunta Annex 2 com a compareixença per tal de que l'empresa signi i mostri conformitat amb la present adjudicació.

Atès que l'oferta presentada compleix amb els requisits de la licitació descrits en aquest informe, es proposa l'adjudicació directa d'aquest contracte a l'empresa mencionada, de conformitat amb l'establert al Plec de Clàusules Particulars que regeixen l'Acord marc de referència.

A Barcelona,

Sr Alvaro López Cabañas
Cap Area Coneixement Client
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

ANNEX NÚM. 1

DECLARACIÓ RESPONSABLE

(Declaració OBLIGATÒRIA, a lliurar al sobre)

Senyors,

El Sr. ....., amb DNI núm....., actuant en nom i representació de ..... (licitador)., en la seva condició de ..... i amb poders suficients per subscriure la present declaració responsable, assabentat de la convocatòria del procediment de contractació per a l'adjudicació del contracte de referència, essent l'entitat contractat _____ (escollir BSMSA/CBSA), **DECLARA RESPONSABLEMENT**:

1.- Que l'empresa que representa compleix les condicions establertes legalment per contractar amb el sector públic i compleix tots i cadascun dels requisits d'aptitud, capacitat i solvència (econòmica i financera, tècnica i professional) establerts en l'Acord Marc en què es basa el present contracte.

Conseqüentment, es compromet en el moment que sigui requerit pel poder adjudicador a aportar, en el termini requerit, la documentació acreditativa de la capacitat, aptitud i solvència exigida al procediment.

2.- Que l'empresa que representa i els seus administradors i/o representants no es troben incursos en cap dels supòsits d'incapacitat o prohibicions de contractar determinats a la legislació vigent.

3.- Que ni l'empresa ni cap persona que sigui membre del seu òrgan d'administració, de direcció o de supervisió o que tingui poders de representació decisió o control en aquesta, ha estat condemnat per sentència ferma pels delictes de participació en una organització delictiva, corrupció, frau, delictes de terrorisme o delictes lligats a les activitats terroristes, blanqueig de capitals o finançament del terrorisme ni per delictes de treball infantil ni altres formes de tràfic d'essers humans.

4.- Que l'empresa està al corrent de les seves obligacions relatives al pagament d'impostos i cotitzacions a la seguretat social, tant en el país en el que està establert com en l'Estat espanyol.

5.- Que l'empresa no ha incomplert les seves obligacions en els àmbits de la legislació laboral, social ni mediambiental.

6.- Que l'empresa no té coneixement de cap conflicte d'interès amb l'entitat contractant degut a la seva participació en el present procediment de contractació.

7.- Que accepta que la documentació annexada al Plec té caràcter contractual.

8.- Que l'empresa que representa compleix i es compromet a complir els principis ètics i regles de conducta indicats per l'entitat contractant, assumint-ne les responsabilitats del seu incompliment.

9.- Que l'empresa que representa no ha retirat indegudament la seva proposició o candidatura en un procediment d'adjudicació, ni ha impossibilitat l'adjudicació d'un contracte al seu favor per no complimentar allò establert a l'article 150.2 de la LCSP, dins el termini assenyalat a l'efecte intervenint dol, culpa o negligència, ni ha deixat de formalitzar un contracte adjudicat al seu favor per causes que li siguin imputables.

10.- Que en relació a la licitació del contracte de referència abans indicat i d'acord amb la pràctica de les notificacions que es deriven de la mateixa designa com a mitjà preferent per rebre les esmentades notificacions l'adreça de correu electrònic: ……

11.- Que l'empresa té intenció de subcontractar.....

12.- Que els signants de la present declaració declaren formalment que la informació que han facilitat en el present expedient i en l'Acord Marc de referència és exacte i veraç i que són coneixedors de les conseqüències d'una falsa declaració.

13.- No realitza/en operacions que vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels

Drets Humans, adoptada i proclamada per la 183ª Assemblea General de l´Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap disposició de dret internacional que vinculi l´Estat Espanyol, relativa als drets humans, la dignitat humana o als principis generals que els regeixen: Sistema Universal de Protecció i Garantia dels Drets Humans, Sistemes Regionals de Protecció i Garantia dels Drets Humans i Dret Internacional Humanitari.

14.- No intervé/venen en operacions amb tercers operadors els quals vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada i proclamada per la 183ª Assemblea General de l´Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap disposició de dret internacional que vinculi l´Estat Espanyol, relativa als drets humans, la dignitat humana o als principis generals que els regeixen: Sistema Universal de Protecció i Garantia dels Drets Humans, Sistemes Regionals de Protecció i Garantia dels Drets Humans i Dret Internacional Humanitari.

I als efectes oportuns, se signa la present declaració responsable , a …… de …….. de ……

Signatura_

COMPAREIXENÇA

CONTRACTE BASAT EN L'ACORD MARC PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE MÀRQUETING DIGITAL PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A.

NÚMERO D'EXPEDIENT DE L'ACORD MARC DE REFERÈNCIA: 2025MK0102AC

El sotasignat, en nom i representació de la societat homologada en l'Acord Marc de referència, en qualitat de representant de la companyia, en virtut d'escriptura de nomenament de càrrec que acompanya a la documentació presentada en referit contracte, càrrec que manifesta estar en vigor, compareix davant l'òrgan de contractació i

MANIFESTA

Primer.- Que ha estat citat com a representant de l'empresa homologada en l'Acord Marc a dalt referit.

Segon.- Que en data 17/06/2026 es va formalitzar l'Acord Marc de referència, per un termini de DOS (2) ANYS.

Tercer.- Que l'Entitat Contractant li comunica mitjançant la present compareixença, que el present informe exposa la necessitat de proposar l'adjudicació a l'empresa esmentada per tal de que executi el subministrament corresponent.

Quart- Que, de conformitat amb el que s'especifica clàusula 1, lletra Y del Plec de Clàusules Particulars regulador de l'Acord Marc de referència, en les contractacions basades d'aquest. En aquest cas concret, seguint els motius consignats al informe justificatiu, correspon adjudicar el present derivat a l'empresa que represento.

Sisè.- Que d'acord amb l'informe referit, es proposa a l'Òrgan de Contractació de BSM l'adjudicació directa de referit contracte basat a l'empresa que represento pel termini i imports continguts en punt VIII de l'informe justificatiu.

Setè.- Que l'empresa adjudicatària presta la seva conformitat a l'adjudicació del Contracte basat referit.

Vuitè.- Que l'empresa homologada és coneixedora de l'import i el termini consignats al punt VIII de l'informe. En aquest sentit, en el cas de què dit import sigui màxim, l'entitat contractant no s'obliga a exhaurir-lo en la seva totalitat, sinó que la despesa anirà en funció de les necessitats a cobrir, sense que això comporti cap tipus de compensació econòmica o indemnització a l'adjudicatari.

Novè.- Que la present declaració comporta el compromís d'allò contingut a l'article 64 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, relatiu a la lluita contra la corrupció i la prevenció dels conflictes d'interès, l'adjudicatari es comprometrà amb els estàndards més exigents en relació amb el compliment de les normes jurídiques, ètiques i morals, i adoptarà les mesures necessàries per prevenir i detectar el frau, la corrupció i els conflictes d'interès, i comunicarà, si escau, els incompliments observats. Així mateix s'adverteix que d'inobservança de l'anterior compromís comportarà les conseqüències

administratives i/o judicials que estableixi la normativa aplicable.

Desè.- No s'exigirà garantia definitiva per l'objecte del present contracte en atenció a l'article 107 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

Per tot l'exposat, manifesta que **coneix i accepta** l'abast de l'adjudicació i s'obliga a executar el contracte d'acord amb l'exposat anteriorment.