

MEMORIA JUSTIFICATIVA Y RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN Y APERTURA DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

Nº de expediente: EJIE-2026-116	ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES SALESFORCE PARA EL CANAL DE LA CIUDADANÍA DE OSAKIDETZA
---------------------------------	--

La contratación de Eusko Jaurkitzaren Informatika Elkarte, Sociedad Informática del Gobierno Vasco, EJIE S.A., está sujeta a las disposiciones de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

I. Justificación Necesidad

La justificación de la necesidad e idoneidad de la contratación del contrato,

Osakidetza inició en 2023 un proceso de transformación de su modelo de atención a la ciudadanía mediante la licitación de la “Contratación de la solución para la atención omnicanal de la demanda ciudadana en Osakidetza”, expediente 2023/001352, enmarcado en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea – Next Generation EU.

El objetivo perseguido consistía en evolucionar los modelos de atención existentes hacia una plataforma corporativa integrada, capaz de gestionar de forma unificada los distintos canales de relación con la ciudadanía y mejorar la accesibilidad, eficiencia y calidad del servicio prestado.

De acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas, la iniciativa contemplaba la implantación de una solución tecnológica en modalidad cloud que integrase capacidades de CRM y Contact Center, permitiendo soportar tanto los canales telefónicos como los canales digitales de interacción con la ciudadanía, así como la incorporación progresiva de nuevas funcionalidades y mecanismos de automatización.

Asimismo, el contrato incluía los servicios de implantación, puesta en marcha, soporte y evolución de la solución, junto con el suministro de las licencias necesarias para su operación.

La solución finalmente implantada se articuló sobre tecnologías líderes de mercado, utilizando la plataforma Salesforce como sistema CRM corporativo y una plataforma de Contact Center integrada para la gestión omnicanal de las interacciones.

De acuerdo con el diseño de la solución implantada, la nueva plataforma debía proporcionar una visión unificada de las interacciones con la ciudadanía, facilitar la trazabilidad de las gestiones realizadas, mejorar la coordinación entre organizaciones sanitarias y habilitar capacidades avanzadas de análisis y seguimiento de la actividad.

Entre los beneficios perseguidos por la iniciativa se encontraban la mejora de la eficiencia en la atención, la reducción de cargas administrativas, la centralización de la información, la mejora de la experiencia de usuario, la incorporación de nuevos canales de atención y la

disponibilidad de información analítica para apoyar la toma de decisiones y la mejora continua del servicio.

Como resultado de dicho expediente, la plataforma Salesforce pasó a constituir uno de los componentes estratégicos del nuevo modelo de atención omnicanal a la ciudadanía de Osakidetza, soportando capacidades esenciales para la gestión de la relación con las personas usuarias y la operación del Canal de la Ciudadanía.

La continuidad operativa de estas capacidades requiere mantener vigente el licenciamiento asociado a la plataforma implantada y garantizar el acceso a las funcionalidades, soporte y actualizaciones proporcionadas por el fabricante.

En este contexto, y una vez finalizado el periodo inicialmente cubierto por el suministro de licencias contratado en el marco del expediente original, resulta necesario promover una nueva contratación que permita asegurar la continuidad del servicio durante el ejercicio 2027, preservando las capacidades actualmente desplegadas y evitando riesgos sobre la prestación de los servicios digitales y de atención a la ciudadanía soportados por la plataforma.

La activación en diciembre de 2026 responde a la necesidad de garantizar la continuidad del licenciamiento sin interrupción hasta el 31 de diciembre de 2027.

La actividad objeto de contratación es necesaria para la prestación de un servicio que presta EJIE, y forma parte de su objeto social. Dicha actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sexta de las Instrucciones sobre las buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco, y su objeto no contiene prestaciones que con arreglo a la Instrucción quinta deben ser satisfechas con medios propios.

Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE siendo además inconveniente o imposible su reorganización. Los documentos contractuales elaborados en la fase de preparación del contrato incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava, sobre las buenas prácticas en la celebración de contratos de servicios a fin de evitar que se incurra en los supuestos de cesión ilegal de trabajadores y trabajadoras. En todo caso EJIE mantendrá la dirección y control de la gestión de los servicios o suministros objeto de contratación.

II. Objeto de contratación

El objeto de contratación es

El objeto de este contrato lo constituye la contratación de la Provisión de **[Suscripciones Salesforce]** para garantizar la **[continuidad y evolución]** de la plataforma de soporte al **[Canal del Ciudadano]** de **[Osakidetza]**, en las condiciones que se recogen en el Pliego de Condiciones Técnicas para el procedimiento de licitación de referencia.

III. Procedimiento

Se tramita por el procedimiento abierto Sujeto a regulación armonizada.

El contrato tendrá carácter oneroso y naturaleza privada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 b) de la LCSP y a la condición de EJIE, como poder Adjudicador no Administración Pública.

IV. Presupuesto y valor estimado

Tiene un presupuesto máximo de 2.200.300,00.-€ sin IVA 2.662.363,00.-€ con IVA, y un valor estimado de 2.640.360,00.-€ sin IVA.

V. Plazo de duración:

13 meses.

Fecha inicio 1 de diciembre de 2026

Fecha fin 31 de diciembre de 2027

No obstante, si la formalización del contrato se produjera con posterioridad al 1 de diciembre de 2026, la vigencia comenzaría a computarse desde la fecha de formalización, manteniéndose en todo caso la fecha de finalización prevista de 31 de diciembre de 2027.

VI. Criterios de solvencia

Solvencia Técnica y profesional

☒	Prestación de servicios del tipo especificado. Una relación de los principales servicios/suministros o entregas realizadas (<i>excepción: ver apartado "Empresas de nueva creación" condiciones generales</i>)		
	Cumplimiento requerido		
	Se deberá acreditar haber realizado suministros con el mismo objeto (suministro de licencias Salesforce) del presente expediente de contratación, dentro de los últimos tres (3) años.		
	A acreditar por la propuesta con mejor puntuación		
	Certificados de buena ejecución		
	Persona de contacto		
		Cumplimiento requerido	A acreditar por la propuesta con mejor puntuación
☒	Parte de subcontratación. El porcentaje que tiene eventualmente propósito de subcontratar, si se basa en solvencia aportara DEUC del subcontratista.		

OTRA DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PREVIA A LA ADJUDICACIÓN POR LA EMPRESA PROPUESTA COMO ADJUDICATARIA:

Otra documentación.											
☒	Las empresas con más de 50 o más personas trabajadoras deben contar con un plan de igualdad artículo 2.2 Real Decreto 901/2020) debidamente inscrito en el Registro pertinente, en ese supuesto deberá declararlo en fase de licitación y acreditarlo en fase de adjudicación. Se deberá aportar certificado de inscripción del plan de igualdad .										
☒	En el supuesto de licitar con una habilitación temporal en la aplicación de licitación electrónica, se aportarán la documentación acreditativa de capacidad descrita en el presente pliego.										
☒	Subcontratación: Si se ha declarado previsión de subcontratación en fase de licitación (<i>indicado en el DEUC y en el Anexo X</i>), se incorporará esta tabla cumplimentada mediante declaración responsable: <table border="1"> <thead> <tr> <th>EMPRESAS SUBCONTRATADAS</th> <th>CIF</th> <th>Porcentaje de subcontratación</th> <th>Funciones/tareas/ partes del contrato que van a ser subcontratadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> Asimismo, se aportará Anexo XXIII modelo de declaración de subcontratación.			EMPRESAS SUBCONTRATADAS	CIF	Porcentaje de subcontratación	Funciones/tareas/ partes del contrato que van a ser subcontratadas				
EMPRESAS SUBCONTRATADAS	CIF	Porcentaje de subcontratación	Funciones/tareas/ partes del contrato que van a ser subcontratadas								
☒	En el caso en el que la licitadora presente su oferta haciendo uso de la solvencia y recursos de una empresa vinculada, y así se haya indicado en fase de licitación, se deberá aportar copia de escritura en la que se acredite la condición de vinculación de empresas del artículo 42.1 del Código de Comercio. Además, se deberá aportar certificado de titularidad real donde se pueda comprobar dicha vinculación.										
☒	Licencias de software provistas en modalidad SaaS (Software as a service) Toda petición de contratación que implique, la adquisición, arrendamiento, cesión de uso, de software, así como la adquisición de servicios de soporte y mantenimiento se hace necesario adjuntar la siguiente documentación a fin de cumplir con los requerimientos legales anteriormente expuestos. ○ Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento. ○ Términos y Condiciones Particulares de Licenciamiento, si existieran. ○ Términos y Condiciones de Soporte y Mantenimiento. ○ En caso de que comprenda tratamiento de datos personales conforme a lo establecido en las condiciones específicas, adjuntar la siguiente documentación firmada por el fabricante: ▪ Adenda de Protección de Datos o, en inglés, Data Protection										

	Addendum (DPA), contrato u otro acto jurídico que contenga los elementos obligatorios establecidos en el artículo 28 RGPD. ▪ Garantías para las transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales, si existieran. ▪ Declaración responsable sobre la ubicación de los servidores y lugar de prestación de los servicios asociados a los mismos. ○ Guías de los productos contratados o, en su defecto, características de los mismos. Como mínimo, se entenderán los siguientes: ▪ Métricas. ▪ Definición de las métricas.																									
☒	Inteligencia Artificial En todo caso se deberá aportar el ANEXO XXII USO DE SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL debidamente cumplimentado y firmado. ▪ En caso de declarar que SI empleará sistemas o servicios de IA para la ejecución del contrato, resultará de aplicación el apartado relativo a “<i>sistemas/servicios IA</i>” recogidos en las condiciones generales, debiendo asimismo aportar la documentación técnica indicada en dicho apartado. ▪ En caso de declarar que NO empleará sistemas o servicios de IA para la ejecución del contrato, resultará de aplicación el apartado “<i>Inteligencia Artificial</i>” previsto en las condiciones generales.																									
☒	Para todas las contrataciones de software (ya sea en modalidad On premise o SaaS) y/o provisión de Servicios de soporte y mantenimiento, la propuesta adjudicataria deberá proporcionar, en formato editable, al menos la siguiente tabla completa para todos los productos objeto de contratación. <table border="1"> <tr><td>Publisher- Fabricante</td><td></td></tr> <tr><td>Product- Producto (denominación)</td><td></td></tr> <tr><td>SKU/ Part Number- Código Identificador</td><td></td></tr> <tr><td>Rights (Cantidad)- Cantidad</td><td></td></tr> <tr><td>License metric (Métrica)- Métrica del Producto</td><td></td></tr> <tr><td>Version - Versión</td><td></td></tr> <tr><td>Edition- Edición</td><td></td></tr> <tr><td>License Type- Suscripción /Perpetua</td><td></td></tr> <tr><td>Unito Cost – Coste unitario – ARCHIVO DE FÓRMULAS</td><td rowspan="2">Únicamente en archivo de fórmulas y según modelos PCP</td></tr> <tr><td>Total Cost- ARCHIVO DE FÓRMULAS</td></tr> <tr><td>Suscription Start Date- SI Suscripción (Fecha de Inicio)</td><td></td></tr> <tr><td>Suscription end Date- SI suscripción (Fecha Fin)</td><td></td></tr> <tr><td>Vendor- Reseller</td><td></td></tr> </table> <i>Se deberán completar todas las columnas indicadas en esta tabla, salvo los precios unitarios y total que se aportarán en el sobre de fórmulas, siguiendo los modelos dispuestos al efecto por EJIE. El documento</i>	Publisher- Fabricante		Product- Producto (denominación)		SKU/ Part Number- Código Identificador		Rights (Cantidad)- Cantidad		License metric (Métrica)- Métrica del Producto		Version - Versión		Edition- Edición		License Type- Suscripción /Perpetua		Unito Cost – Coste unitario – ARCHIVO DE FÓRMULAS	Únicamente en archivo de fórmulas y según modelos PCP	Total Cost- ARCHIVO DE FÓRMULAS	Suscription Start Date- SI Suscripción (Fecha de Inicio)		Suscription end Date- SI suscripción (Fecha Fin)		Vendor- Reseller	
Publisher- Fabricante																										
Product- Producto (denominación)																										
SKU/ Part Number- Código Identificador																										
Rights (Cantidad)- Cantidad																										
License metric (Métrica)- Métrica del Producto																										
Version - Versión																										
Edition- Edición																										
License Type- Suscripción /Perpetua																										
Unito Cost – Coste unitario – ARCHIVO DE FÓRMULAS	Únicamente en archivo de fórmulas y según modelos PCP																									
Total Cost- ARCHIVO DE FÓRMULAS																										
Suscription Start Date- SI Suscripción (Fecha de Inicio)																										
Suscription end Date- SI suscripción (Fecha Fin)																										
Vendor- Reseller																										

ha de ser entregado en formato pdf y firmado electrónicamente.

VII. Criterios de adjudicación

Proposición Económica: 100

VIII. Lotes

No se ha dividido en lotes, puesto que

- Se trata de la provisión de [licencias] para un sistema específico (SALESFORCE) y con una función única y específica: la atención multicanal a la ciudadanía.

El objeto del contrato consiste exclusivamente en la provisión de suscripciones y licencias necesarias para la continuidad de una plataforma tecnológica ya implantada, basada en la tecnología Salesforce, que opera como una única solución integrada de atención omnicanal a la ciudadanía. Las distintas licencias incluidas en el contrato presentan una estrecha interdependencia funcional y técnica, por lo que su separación en lotes podría comprometer la correcta operación de la solución y generar problemas de compatibilidad, gestión y soporte.

- Los [servicios] de mantenimiento y operación del sistema ya se han contratado en un contrato específico aparte licitado por Osakidetza.

Al expediente se incorporarán el pliego de condiciones técnicas, pliego de condiciones particulares y resto de documentación descriptiva técnica en su caso, y será objeto de publicidad en la Plataforma Kontratazio Publikoa Euskadin-Contratación Pública en Euskadi, en la plataforma de licitación electrónica de Gobierno Vasco, y en el caso de estar sujeto a regulación armonizada en el Diario Oficial de la Unión Europea,

Consta existencia de encargo:

- **SI. Nº de Encargo:** Encargo 2026/16 Recurrente Osakidetza y renovación 2027

Con todo lo hasta aquí expuesto, queda unida a la presente Memoria Justificativa, la Resolución que sigue a continuación,

Resolución del Vicepresidente del Consejo de Administración y del Director General de EUSKO JAURLARITZAREN INFORMATIKA ELKARTEA, A.B.- SOCIEDAD INFORMATICA DEL GOBIERNO VASCO, S.A. (EJIE), por el que se aprueba el expediente para la Contratación del “ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES SALESFORCE PARA EL CANAL DE LA CIUDADANÍA DE OSAKIDETZA”, (Expediente EJIE-2026-116). EXPEDIENTE PREPARADO EXCLUSIVAMENTE PARA LICITACIÓN ELECTRÓNICA.

Vista y examinada la Memoria Justificativa del Expediente de referencia,

RESULTANDO, que en el expediente se han observado los requisitos y principios básicos de la contratación del sector público establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

RESULTANDO, que el expediente de contratación se tramita exclusivamente mediante licitación electrónica, por procedimiento abierto, ordinario y Sujeto a regulación armonizada,

RESULTANDO, que se aprueba el gasto, en atención al presupuesto máximo de licitación, 2.200.300,00.-€ sin IVA 2.662.363,00.-€ con IVA, y un valor estimado de 2.640.360,00.-€ IVA excluido.

Con todo lo anterior,

CONSIDERANDO, lo establecido en los artículos 116 y 117 de la LCSP, en relación al inicio y **contenido** de los expedientes de contratación y a la aprobación de los mismos.

CONSIDERANDO, que se adjuntan al expediente el Pliego de Condiciones Técnicas y Pliego de Condiciones Particulares, y resto de documentación técnica en su caso.

CONSIDERANDO, las facultades concedidas a favor de D. Iñigo Robredo Guinea y de D. Asier Saez de Vicuña Ortueta, por el Consejo de Administración de la Sociedad según constan en escritura pública otorgada ante el Notario D. Francisco Javier De Las Fuentes Abad, bajo el número de protocolo 2850 de Fecha 29 de noviembre de 2024, que obra debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Álava,

RESOLVEMOS

Primero.- Aprobar la Contratación del “**ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES SALESFORCE PARA EL CANAL DE LA CIUDADANÍA DE OSAKIDETZA**”, aprobar el gasto, de acuerdo al presupuesto y valor estimado establecidos en la Memoria Justificativa y los pliegos, y disponer la apertura del procedimiento del expediente de contratación nº **EJIE-2026-116**.

Segundo.- Publicar en la Plataforma Kontratazio Publikoa Euskadin-Contratación Pública en Euskadi, los correspondientes anuncios.

Vicepresidente Consejo Admón. de EJIE

Director General de EJIE