

INFORME DE NECESIDAD

1. Necesidad a la que se pretende dar satisfacción:

i. naturaleza y extensión de las necesidades

A principios del 2017, ALOKABIDE finaliza un complejo proceso de **redefinición de su modelo de datos corporativo**, junto con un proyecto de **reimplantación del ERP**, durante el cual se adopta la plataforma **Microsoft Dynamics NAV** como nuevo sistema de gestión de información corporativa y de los procesos administrativos de los parques de viviendas en alquiler. Esta herramienta dibuja un nuevo escenario en ALOKABIDE en el que conviven **dos sistemas que son básicos** para su actividad:

- **ERP:** Mecanización de los procesos administrativos y gestión del modelo de entidades de ALOKABIDE con todas sus características
- **Lantek Óptima:** Gestión de la relación con el cliente y mantenimiento preventivo/correctivo de los activos.

La solución de **Lantek** es una herramienta que ALOKABIDE implanta hace varios años como sistema sobre el que soportar todo el **mantenimiento de los activos**, aunque con el paso de los años se ha convertido en la herramienta donde gestionar también todas las tareas, procesos e **interacciones con clientes y otros interlocutores**.

Para llegar a este punto ha sido necesario implementar a lo largo del tiempo, nuevos módulos y personalizaciones específicas que lo han convertido en un **desarrollo a medida** para ALOKABIDE, **alejándolo de cualquier estándar y evolución** que haya podido realizar el fabricante sobre el producto original.

Por otra parte, **la actividad de ALOKABIDE no ha dejado de crecer** en los últimos años. No solo crece el número de activos y demandantes, sino que también aumenta el volumen de actuaciones encomendadas por parte de Gobierno vasco y otros organismos públicos.

Así, la herramienta sobre la que se está soportando toda esta actividad se empieza a **quedar pequeña en algunos aspectos**, y su falta de integración con el ERP complica sobremanera el poder seguir ofreciendo un servicio de calidad y flexible ante una actividad que en estos momentos está en continua evolución.

En esta situación, y una vez consolidado y estabilizado el nuevo **ERP como sistema troncal para toda la Organización**, a finales de 2017 ALOKABIDE comienza a plantearse un **nuevo proyecto para reemplazar la actual herramienta Lantek**, por una solución tipo **CRM o XRM**, focalizada en mecanizar toda la gestión de la relación con sus clientes de forma estándar y parametrizable según necesidades.

Con el objetivo de elaborar un pliego lo más detallado posible, a principios de 2018 ALOKABIDE solicita a una consultora externa un **estudio de los requerimientos** que deben ser cubiertos por la nueva herramienta que reemplazará a Lantek, así como un **análisis inicial de productos de mercado** que pueden dar respuesta a las necesidades detectadas.

La primera conclusión del estudio condiciona el futuro escenario de ALOKABIDE: **no es viable reemplazar Lantek por una única herramienta** sin tener que desarrollar funcionalidades a medida y ajenas a la naturaleza del producto, por lo que la **recomendación** en el caso de ALOKABIDE es **adoptar dos soluciones distintas** y especializadas en **dos tipos de actividad muy diferentes**:

- **Gestión de activos:** Como solución donde soportar toda la actividad correspondiente a la oficina técnica: mantenimientos preventivos, correctivos, caracterización de inmuebles, eficiencia energética, etc.
- **CRM:** Sistema donde centralizar toda la información disponible sobre un cliente de ALOKABIDE, y desde donde se articularán todos los procesos relacionados con él.

Con este objetivo, ALOKABIDE plantea **abordar en el año 2019 la implantación de dos nuevas soluciones como alternativa al actual Lantek**, y que junto con el ERP conformarán el nuevo mapa de sistemas de la organización.

Este pliego recoge **los requerimientos básicos para la implantación de una solución Salesforce CRM o Microsoft Dynamics 365 en ALOKABIDE**, específica para gestionar las interacciones con los clientes, proveedores y terceros, y desde la que se ofrezca una visión totalmente centralizada e integrada de la información relativa al contacto, independientemente del sistema en el que esté soportado el dato.

Se busca disponer de una plataforma que aporte:

- **Visión 360º del cliente:** Compartir y maximizar el conocimiento disponible en ALOKABIDE sobre un cliente concreto, de forma que podamos entender rápidamente sus necesidades e incluso anticiparnos a ellas.

El CRM deberá ofrecer una visión centralizada de los datos más relevantes para un cliente, independientemente de cuál sea el sistema propietario de esta información: ERP, CRM o Gestión de activos.

- **Unificación de procesos de cliente.** Se busca que el CRM sea un sistema integrador y orquestador de todos los procesos involucrados en la relación con el cliente, independientemente de cuál sea la herramienta sobre la que luego recaerá el peso de la gestión del proceso en sí. El CRM articulará la relación con los diferentes sistemas, mediante mecanismos de integración que harán que la información esté disponible allí donde se necesite de forma transparente para el usuario.

En el caso de ALOKABIDE por ejemplo, la gestión de una incidencia técnica comunicada por un inquilino se dará de alta en el CRM, se procesará sobre la solución de activos que se va a implantar para dar soporte a oficina técnica, y se reportará al interesado la evolución o hitos concretos de la incidencia a través del CRM. Lo mismo podrá ocurrir con procesos que se gestionan en el ERP pero que deben tener visibilidad sobre el CRM.

- **Mecanización de flujos de trabajo.** Disponer de una plataforma con la que poder parametrizar y desplegar procesos organizativos de forma muy sencilla y flexible.

Actualmente algunos de los procesos más críticos para ALOKABIDE han sido implementados sobre el ERP siendo conscientes de que quizás no fuera el sitio idóneo, pero

la idea a futuro es contar con una herramienta donde poder desplegar tanto procesos de negocio no normalizados actualmente, como aquellos que, aun existiendo en Navision, se considere más operativo sacarlos fuera de él.

- **Omni – canalidad y agilidad en la gestión.** La plataforma debe integrar de forma natural los mecanismos más habituales de comunicación con usuarios externos (teléfono, mail, chat, formularios web de contacto, etc.), y ofrecer los automatismos necesarios para garantizar la disponibilidad de toda esa información recogida por los diferentes canales, sin que ello suponga un sobreesfuerzo para el agente.
- **Gestión del conocimiento.** La herramienta deberá servir de soporte a todo el personal de ALOKABIDE, en especial a los agentes del Call Center y Recepciones, que son los que ofrecen actualmente una respuesta en primera instancia.

El uso de esta solución debe garantizar que la atención al usuario es siempre realizada por la persona adecuada, con los conocimientos necesarios, y ofreciendo un mensaje normalizado y común por parte de la organización en el menor tiempo posible.

- **Despliegue de portales.** El nuevo sistema debe servir como plataforma de comunicación con usuarios externos, permitiendo desplegar de forma sencilla y flexible portales específicos para los diferentes interlocutores: portales de autogestión para el inquilino/propietario, portal para los administradores de fincas, portales para la gestión de los casos, etc

La implantación **de una solución Salesforce CRM o Microsoft Dynamics 365** para gestión de relación con clientes en ALOKABIDE incluye:

- Provisión de licencias del software propuesto, para un periodo de 3 años.
- Servicios de implantación de la solución, para un periodo máximo de 2 años.
- Mantenimiento evolutivo y correcto de la plataforma, durante al menos 1 año.

ii. idoneidad de su objeto y contenido

El objeto de la presente licitación se enmarca dentro de los objetivos estratégicos de Alokabide, reflejados en el Plan Estratégico 2.018-2.020, en consonancia con lo establecido en el Plan Director de Vivienda 2.018-2.020.

En concreto se trata de dar respuesta al eje estratégico 6 “Desarrollar Alokabide como sociedad pública eficiente y sostenible” y el objetivo estratégico 6.4. “Dotarse de los recursos necesarios para dar respuesta a los retos de Alokabide”, que en su primer texto indica: Mejoras tecnológicas (proyectos definidos en el Plan de Sistemas, GRC/CRM...)

2. Elección del procedimiento de licitación

Se trata de una licitación mixta de Suministros-Servicios por un importe superior a 221.000€ con lo cual el procedimiento de contratación es Abierto Armonizado

3. Criterios de solvencia técnica o profesional, y económica y financiera

Solvencia económica o financiera:

Volumen de negocio en el ámbito del contrato, por encima de los 250.000€, referido al mejor de los 3 últimos ejercicios.

En fase de licitación, se acreditará mediante declaración responsable -DEUC.

El adjudicatario deberá acreditarlo mediante cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil o en el Registro oficial que corresponda. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro mercantil.

Solvencia técnica o profesional:

- a) Una relación de servicios o trabajos realizados en proyectos CRM (de similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato) sobre la plataforma seleccionada en versión Cloud, por encima de los 250.000€, en cada uno de los 3 últimos ejercicios.

En fase de licitación, se acreditará mediante declaración responsable -DEUC.

El adjudicatario deberá acreditarlo mediante certificados de buena ejecución en los que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos, así como el número de licencias suministradas

- b) Una relación de al menos 3 servicios en proyectos Cloud sobre la plataforma por importes superiores a 100.000€ cada proyecto, a lo largo de los últimos 3 años.

En fase de licitación, se acreditará mediante declaración responsable -DEUC.

El adjudicatario deberá acreditarlo mediante certificados de buena ejecución en los que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.

- c) Una plantilla de al menos 5 profesionales certificados en la plataforma seleccionada.

En fase de licitación, se acreditará mediante declaración responsable –DEUC y los citados certificados que deberán ser los documentos oficiales emitidos por el fabricante.

El adjudicatario deberá acreditarlo aportando los 10T de pertenencia a la empresa.

Adscripción de medios personales:

- Propuesta de equipo mínimo que incluya todos los roles, según el apartado 6.3.1 del Pliego Técnico
- Experiencia del equipo acreditada con curriculums según apartado 6.3.3 del Pliego Técnico, incluyendo las certificaciones en la plataforma correspondiente.

4. Criterios de adjudicación

I. A los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor se les atribuye un peso ponderado del 38% y a los evaluables mediante la aplicación de mediante cifras o porcentajes obtenidos a través de la mera aplicación de fórmulas del 62%.

- Ponderables mediante juicio de valor 39
- Evaluables de forma automática o mediante fórmulas 61
 - Económicos 60
 - Cualitativos 1

TOTAL 100

II. A los criterios cualitativos se les atribuye una puntuación ponderada del 40% y a los criterios económicos del 60%.

- Cualitativos 40
 - Ponderables mediante juicio de valor 39
 - De aplicación automática 1
- Criterios económicos 60
 - Precio 60

TOTAL 100

CRITERIOS A VALORAR MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS: 60 PUNTOS

A) Oferta económica del contrato: hasta 60 puntos.

A.1) Precio licencias: 30 puntos

Las licencias se distribuyen en función de la tipología de usuario según el cuadro siguiente:

TIPO DE USUARIO	PERFIL
USUARIO ADMINISTRADOR	2
TOTAL REFERENCIA DE USUARIOS COMPLETOS ADMINISTRADORES	2
USUARIOS INTERNOS (PERSONAL DE ALOKABIDE)	105
CALL CENTER	12
RECEPCIÓN	6
SERVICIO TÉCNICO	15

TOTAL REFERENCIA DE USUARIOS COMPLETOS NIVEL INTERNO	140
ADMINISTRADORES FINCAS	10
ASEGURADORAS	2
TOTAL REFERENCIA DE USUARIOS PARCIALES PROVEEDORES-ENTIDADES	12
CIUDADANOS	1.000 inicialmente, con posibilidad de ampliarse hasta 60.000 (se tomará como referencia en el Pliego la cantidad de 15.000)
TOTAL REFERENCIA DE USUARIOS PARCIALES CIUDADANOS-CLIENTES	15.000

- **Volumen** estimado (según criterios apartado 4 Pliego Técnico)
 - 2 licencias de usuarios completos administradores (UCA)
 - 140 licencias de usuarios completos nivel interno (UCNI)
 - 12 licencias de usuarios parciales proveedores-entidades (UPPE)
 - 15.000 licencias de usuarios parciales ciudadanos-clientes (UPCC)
- **Precio unitario mensual:** Será necesario indicar el precio unitario mensual de cada tipo de licencia.
- La **fórmula de valoración económica** del licenciamiento será la siguiente:

Precio Global de Referencia PGR = 2 licencias*Precio unitario mensual Usuario UCA + 140 licencias*Precio unitario mensual Usuario UCNI + 12 licencias*Precio unitario mensual Usuario tipo UPPE + 15.000 licencias*Precio unitario mensual Usuario tipo UPCC

Debe aclararse que el PGR NO constituye la oferta económica, sino que solo es un valor que el órgano de contratación calculará con el único fin de ponderar las ofertas económicas de los licitadores.

La oferta económica únicamente está compuesta por los importes unitarios, consignados por los licitadores en los correspondientes campos del Anexo II, siendo dichos valores los respectivos precios de adjudicación del contrato en este apartado

El PGR no podrá superar el importe máximo establecido para este apartado y que resulta ser 320.000€+IVA. Las ofertas que superen ese importe máximo serán excluidas.

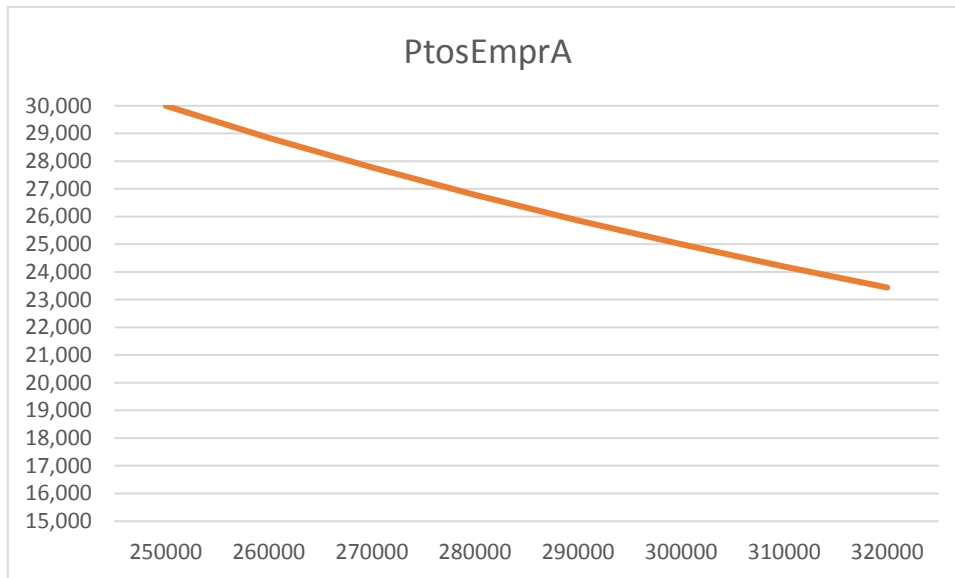
Una vez calculado el PGR de cada licitador, para valorar las ofertas económicas se aplicará la siguiente fórmula de asignación de puntos

$$\text{Puntuación Oferta} = MP \times (PGRMBL/PGRO)$$

MP= Máximo de puntos a asignar

PGRO: precio global de referencia ofertado

PGRMBL: precio global de referencia más bajo de la licitación, no incurso en baja temeraria



Se considera baja temeraria aquella inferior en un 15% a la media de las ofertas presentadas

La fórmula de ponderación de las ofertas que se ha elegido se estima la más adecuada para este contrato, ya que se basa en un principio de proporcionalidad pura, en virtud del cual se atribuye la mejor puntuación a la oferta económica más barata y la menor a la más cara, guardando la adecuada proporción en la atribución de puntos a las ofertas intermedias.

Se considera que este es un método correcto de comparación entre las ofertas, ya que evita el establecimiento de umbrales de saciedad o saturación, garantizándose el principio de economía en la gestión de recursos públicos.

A.2) Precio proyecto de implantación y asentamiento (fase 1 y fase 2): 24 puntos

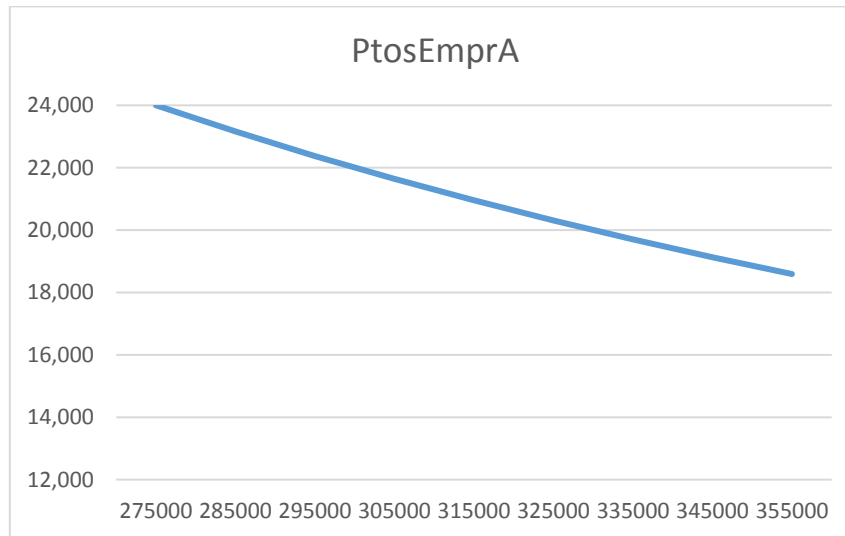
La fórmula de valoración económica de este bloque es la siguiente:

$$\text{Puntuación Oferta} = MP \times (1 - (PO - POMV) / POMV)$$

MP = Máximo de Puntos a asignar

PO = Precio Ofertado

POMV = Precio Oferta Más Ventajosa, no incurso en Baja Temeraria



El PO no podrá superar el importe máximo establecido para este apartado y que resulta ser 360.000€ sin IVA.

La oferta económica estará compuesta por el importe global de este apartado (dicho valor resultará ser el precio de adjudicación de esta parte del contrato) y por los importes parciales correspondientes a las Fases I y II, consignados todos ellos por los licitadores en los correspondientes campos del Anexo II.

Se considera baja temeraria aquella inferior en un 15% a la media de las ofertas presentadas

La fórmula de ponderación de las ofertas que se ha elegido se estima la más adecuada para este contrato, ya que se basa en un principio de proporcionalidad pura, en virtud del cual se atribuye la mejor puntuación a la oferta económica más barata y la menor a la más cara, guardando la adecuada proporción en la atribución de puntos a las ofertas intermedias.

Se considera que este es un método correcto de comparación entre las ofertas, ya que evita el establecimiento de umbrales de saciedad o saturación, garantizándose el principio de economía en la gestión de recursos públicos.

A.3) Precio mantenimiento: 6 puntos

Será necesario indicar el precio/hora para tres recursos: Jefe de proyecto (JP), Consultor Funcional (CF) y Consultor Técnico (CT)

La distribución de puntos será la siguiente

- POJP Oferta económica (€/h) Jefe de proyecto: 0,6 puntos
- POCF Oferta económica (€/h) Consultor Funcional: 1,8 puntos
- POCT Oferta económica (€/h) Consultor Técnico: 3,6 puntos

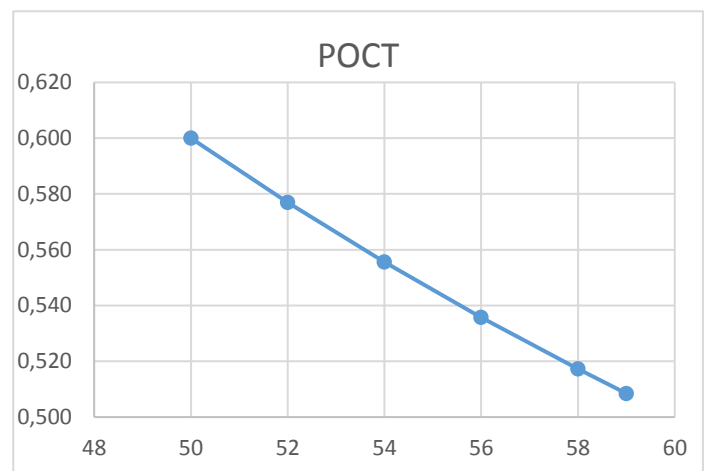
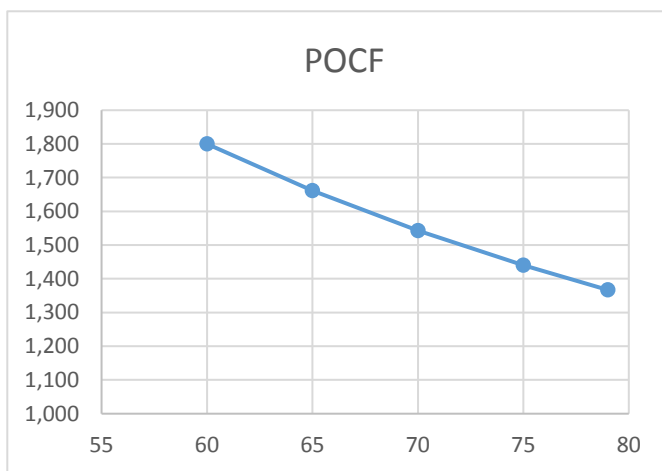
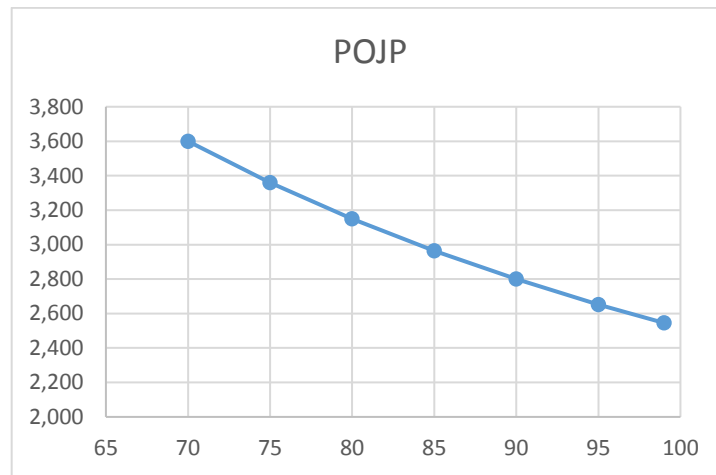
- La fórmula de valoración para cada uno de los tres precios unitarios es la siguiente:

$$\text{Puntos Empresa A} = MP \times (POMV/PO)$$

MP= Máximo de puntos

PO: precio ofertado

POMV: precio oferta más ventajosa



Las ofertas no podrán superar el importe máximo establecido para cada perfil y que resulta ser:

POJP MAX = 100€ + IVA

POCF MAX = 80€ + IVA

POCT MAX = 60€ + IVA

Se considera baja temeraria aquella inferior en un 15% a la media de las ofertas presentadas para los perfiles de Consultor Técnico y Consultor Funcional.

La oferta económica únicamente está compuesta por los importes unitarios, consignados por los licitadores en los correspondientes campos del Anexo V, siendo dichos valores los respectivos precios de adjudicación del contrato

La oferta económica contemplará un Precio Global de Referencia para la estimación de un importe anual y que resultará de multiplicar los precios unitarios por una estimación de horas anuales de cada perfil (*se estima el número total de horas anuales en unas 1200*):

Precio Global de Referencia PGR = Horas Anuales Jefe Proyecto*POJP + Horas Anuales Consultor Funcional *POCF + Horas Anuales Consultor Técnico *POCT

El PGR no podrá ser superior al límite económico máximo de este apartado y que está cifrado en 60.000€+IVA

La fórmula de ponderación de las ofertas que se ha elegido se estima la más adecuada para este contrato, ya que se basa en un principio de proporcionalidad pura, en virtud del cual se atribuye la mejor puntuación a la oferta económica más barata y la menor a la más cara, guardando la adecuada proporción en la atribución de puntos a las ofertas intermedias.

Se considera que este es un método correcto de comparación entre las ofertas, ya que evita el establecimiento de umbrales de saciedad o saturación, garantizándose el principio de economía en la gestión de recursos públicos.

OTROS CRITERIOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA: Criterios Sociales, medioambientales y de igualdad: 1 PUNTO

- *Se valorará con **0,25** puntos a los licitadores que se comprometan a emplear en la plantilla que ejecutará el contrato al menos a un 10% de personas con dificultades de acceso al mercado laboral y a mantener dicho porcentaje durante toda la prestación contractual.*
- *Se valorará con **0,375** puntos a los licitadores que cuenten con un sistema de gestión ambiental tipo EMAS, ISO 14001, Ekoscan o de otro tipo no certificado, pero que se acreditará.*
- *Por la adopción de medidas de mejora para la igualdad de mujeres y hombres (hasta **0,375** puntos):*
*Se valorará hasta con tres puntos el compromiso de la empresa de adoptar alguna o algunas de las siguientes acciones de mejora en materia de igualdad de mujeres y hombres en la empresa. Por el compromiso de aplicar o desarrollar cada una de las siguientes acciones se otorgará **0,125** puntos:*
 - *Por el compromiso de realizar y aportar un diagnóstico o un análisis sobre la situación de igualdad de mujeres y hombres en la empresa, en su plantilla o entre las personas beneficiarias del contrato.*
 - *Por el compromiso de impartir al menos diez horas anuales de formación en materia de igualdad a la plantilla que ejecuta el contrato.*
 - *Por el diseño, establecimiento y aplicación de medidas de conciliación entre la vida personal, laboral y familiar para la plantilla que ejecute el contrato, o para las personas beneficiarias del contrato, siempre que mejoren las ya existentes.*

CRITERIOS A VALORAR MEDIANTE JUICIO DE VALOR: 39 PUNTOS.

B) Propuesta Técnica de prestación del servicio: mediante la presentación de una memoria de un máximo de 50 hojas por las dos caras DIN A4. Letra mínima Arial 10. En ella se referirá al conjunto de Proyecto definido en los bloques de Justificación del Producto elegido, Plan de proyecto, Riesgos y mitigaciones, Sobreprestaciones y Garantía. Para el resto se establece:

- Equipo de Proyecto: Limitación de número de páginas de la propuesta general a 5 hojas por las dos caras, más 1 hoja por las dos caras para cada currículum
- Certificaciones en la plataforma: 1 hoja por profesional

La puntuación técnica mínima a obtener en este apartado son 20 puntos. Las ofertas por debajo de esta puntuación quedarán excluidas.

B.1) Justificación del producto elegido y de los módulos a licenciar: 8 puntos

Se valora la propuesta que especifique, justifique, explique, y aporte el valor diferencial del producto presentado, junto con el planteamiento del licenciamiento correspondiente: 8 puntos

B.2) Plan de proyecto: 20 puntos

Se valora un Plan de Proyecto que incluya los pasos e hitos necesarios que cubran los requerimientos y condiciones establecidos por Alokabide en el Pliego Técnico, con el siguiente desglose:

- Metodología propuesta: 2 puntos
- Solución propuesta: 6 puntos
- Distribución Fase I y Fase II: 2 puntos
- Coherencia del plan de trabajo: 4 puntos
- Plan de Integraciones: 4 puntos
- Migración de datos: 2 puntos

B.3) Equipo de proyecto: 4 puntos

Se valora una mayor cualificación, experiencia, titulación, que la mínima requerida en el Pliego

- Experiencia en proyectos CRM: 3 puntos máximo
 - 1 punto por cada perfil asignado al equipo propuesto con más de 5 años de experiencia
- Titulaciones: 1 punto máximo
 - 0,25 puntos por cada titulación de las personas del equipo propuesto (Empresariales, Informática, MBA o similar)

B.4) Riesgos y sus mitigaciones: 4 puntos

Se valoran tanto la aportación de riesgos diferentes a los indicados en el Pliego Técnico, como la valoración, desarrollo y propuestas de mitigación/contención ante los riesgos indicados.

- Otros riesgos: 1 punto máximo
 - 0,5 puntos por cada riesgo presentado, junto con su propuesta de mitigación. Calidad alta.
 - 0,25 puntos por cada riesgo presentado, junto con su propuesta de mitigación. Calidad media.
 - 0,1 puntos por cada riesgo presentado, junto con su propuesta de mitigación. Calidad baja.
- Propuestas antes Riesgos presentados en Pliego: 3 puntos máximo
 - 0,5 puntos por cada propuesta de mitigación en cada uno de los riesgos. Calidad alta.
 - 0,25 puntos por cada propuesta de mitigación en cada uno de los riesgos. Calidad media.
 - 0,1 puntos por cada propuesta de mitigación en cada uno de los riesgos. Calidad baja.

R1: 0,5 puntos max	Mapa de sistemas solapado
R2: 0,5 puntos max	Dependencia entre los proyectos de implantación de la solución de gestión de activos y CRM.
R3: 0,5 puntos max	Operativa diaria soportada totalmente en el ERP
R4: 0,5 puntos max	Entorno cambiante
R5: 0,5 puntos max	Migración de datos
R6: 0,5 puntos max	La puesta en marcha es simultánea a la realización de la actividad de la empresa

B.5) Sobreprestaciones: 2 puntos

Se valoran nuevas propuestas de mejora no incluidas en ninguno de los apartados del Pliego Técnico, a razón de:

- 0,25 puntos por sobreprestación de alto nivel
- 0,125 puntos por sobreprestación de nivel medio
- 0,0625 puntos por sobreprestación de nivel bajo

B.6) Garantía: 1 punto

Se valora la presentación de garantías, superiores a los mínimos requeridos, tanto a nivel de los trabajos realizados, como de otras consideraciones que plantee la empresa ofertante, a razón de 0,25 puntos por incremento/nueva garantía presentada.

5. Valor estimado del contrato

5.1 Presupuesto base de licitación

El presupuesto base de licitación se establece en 740.000€ sin IVA con el siguiente desglose

- Provisión de licencias del software propuesto, para un periodo de 3 años: 320.000€ + IVA
- Servicios de implantación de la solución: 360.000€ (reparto estimado en 240.000€ Fase I+ 120.000€ Fase II)
- Mantenimiento evolutivo y correcto de la plataforma (año 3): 60.000€

El desglose de los precios se adjunta en los siguientes cuadros:

		Precio unitario mensual estimado en el mercado (redondeo)	Precio Mensual	Precio anual	Precio global
Licencia Mensual Unitaria Usuario Completo Administrador (UCA) (un 50% en el año 1, y un 100% en los años 2 y 3)	2	90,00 €	180,00 €	2.160,00 €	5.400,00 €
Licencia Mensual Unitaria Usuario Completo Nivel Interno (UCNI) (un 25% en el año 1, y un 100% en los años 2 y 3)	140	88,00 €	12.320,00 €	147.840,00 €	332.640,00 €
Licencia Mensual Unitaria Usuario Parcial Proveedor-Entidad (UPPE) (un 100% en los años 2 y 3)	12	80,00 €	960,00 €	11.520,00 €	23.040,00 €
Licencia Mensual Bloque Usuario Parcial Ciudadano-Cliente (UPCC) (entran en vigor a mediados del año 2)	15.000	0,10 €	1.451,11 €	17.413,33 €	26.120,00 €
TOTAL LICENCIAMIENTO (CON IVA)			14.911,11 €	178.933,33 €	387.200,00 €

	Nº de horas estimadas Fase I	Nº de horas estimadas Fase II	Precio hora Referencia	Presupuesto Fase I: Implantación	Presupuesto Fase II: Estabilización	Precio total implantación
Jefe Proyecto	152	76,2	100,00 €	15.248,09 €	7.624,04 €	22.872,13 €
Arquitecto CRM	500	166,7	80,00 €	40.000,00 €	13.333,33 €	53.333,33 €

Consultor Funcional	550	275,19905	80,00 €	44.031,85 €	22.015,92 €	66.047,77 €
Consultor Técnico	1655	827,5	60,00 €	99.300,00 €	49.650,00 €	148.950,00 €
Total gastos directos	2857,9	1345,6		198.579,93 €	92.623,30 €	291.203,23 €
Gastos indirectos			7,5%	14.893,49 €	6.946,75 €	21.840,24 €
Beneficio			15%	32.021,01 €	14.935,51 €	46.956,52 €
TOTAL IMPLANTACION				245.494,44 €	114.505,55 €	360.000,00 €

MANTENIMIENTO	Precio hora Referencia (sin IVA)
Jefe Proyecto	100,00 €
Consultor Funcional	80,00 €
Consultor Técnico	60,00 €

5.2 Valor estimado

El Valor máximo de contrato se establece igualmente en 740.000€ sin IVA (no se consideran incrementos sobre el importe máximo de licitación ni por prórrogas ni por otras variables)

6. Condiciones especiales de ejecución de tipo social :

El contratista asumirá durante toda la prestación contractual, la obligación de aplicar a la plantilla que ejecutará el contrato las condiciones laborales establecidas por el último convenio colectivo sectorial y territorial vigente en el que se encuadra y desarrolla la prestación contractual, sin perjuicio de mejoras sobre lo dispuesto en el mismo.

7. Informe de suficiencia de medios

Se adjunta formato independiente.

8. La decisión de no dividir en lotes del contrato, en su caso. (art. 99. 3 LCSP)

La presente licitación no se divide por lotes debido al objeto unívoco del servicio y por ello la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico.