Informe sobre la contratación de bolsa de horas para el servicio evolutivos sobre la plataforma CRM Turismo Navarra

Artículo 75.1.c) Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos

1. Objeto de la contratación

Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A. (en adelante, NASERTIC) va a contratar con la empresa PENINSULA CORPORATE INNOVATION S.L. para realizar los trabajos de mantenimiento, soporte, evolución funcional y adaptación de los componentes desarrollados sobre dicha plataforma.

2. Justificación de la exclusividad por razones técnicas

La contratación de Peninsula se justifica por la singularidad técnica del CRM Turismo Navarra, desarrollado y configurado a medida sobre la plataforma SalesMatch.Ai, con un modelo de datos, funcionalidades, automatizaciones, cuadros de mando e integraciones específicas diseñadas para las necesidades de la DGT.

Peninsula es el único proveedor que dispone del conocimiento técnico integral de la arquitectura, el código de integración, los procesos de sincronización y los entornos de preproducción y producción, cuya administración y mantenimiento realiza en exclusiva. Asimismo, mantiene la garantía de la plataforma, las responsabilidades en materia de seguridad (ENS) y protección de datos, así como la resolución de incidencias hasta el 31 de diciembre de 2026.

Desde el punto de vista técnico, los trabajos evolutivos objeto de contratación están directamente vinculados a estos desarrollos e infraestructuras, por lo que no pueden abordarse de forma independiente sin afectar a la coherencia, estabilidad y funcionamiento del sistema. Peninsula es quien dispone del conocimiento especializado de la solución y de los medios técnicos necesarios para intervenir sobre ella con garantías.

La intervención de un tercero supondría riesgos de incompatibilidad, solapamiento de actuaciones, pérdida de continuidad en el mantenimiento y posibles incidencias en producción, además de dificultar la delimitación de responsabilidades. Por tanto, la ejecución de los trabajos por Peninsula garantiza la continuidad técnica, la

seguridad, la estabilidad y la correcta evolución de la solución, evitando costes y riesgos asociados a la transferencia de conocimiento y a la incorporación de un nuevo proveedor.

En consecuencia, la existencia de una solución tecnológica singular, la especificidad de sus desarrollos e integraciones, la gestión exclusiva de sus entornos y la continuidad de las responsabilidades de mantenimiento y garantía constituyen razones técnicas que justifican que Peninsula sea el proveedor en condiciones de ejecutar los trabajos evolutivos, asegurando su correcta integración, continuidad operativa y funcionamiento a través del procedimiento negociado sin convocatoria de licitación por exclusividad técnica.

3. Precio

El precio del contrato asciende a la cantidad total de **3.500,00€ (tres mil quinientos euros)** (IVA no incluido).

4. Duración

La bolsa de horas objeto de la presente contratación podrán consumirse hasta el 31 de diciembre de 2026. Las horas no consumidas a esa fecha podrán trasladarse al periodo 2027 si se contrata el servicio de mantenimiento y evolución.

5. Procedimiento

La contratación se lleva a cabo a través del procedimiento negociado sin convocatoria de licitación por exclusividad técnica, definido en el artículo 75.1.c) de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos. Para ello, se redacta un informe justificativo que expone la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse, así como la adecuación del objeto para satisfacerlas. A su vez, y en aras de justificar que no es posible la concurrencia, se aporta certificado de exclusividad del fabricante, junto con la oferta económica en la que constan las condiciones de ejecución del contrato y la aceptación por escrito de la persona adjudicataria.

Pamplona, 16 de noviembre de 2026.

Fdo. Dª. Marta Lisarri Guerrero,
Técnica de Servicios Jurídicos.



Fdo. Dª. Marta Valbuena Paz,
Técnica Servicios Jurídicos.

