

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE METRO DE MADRID S.A.**

ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN  
15 de marzo de 2019



## ÍNDICE

1.	OBJETIVO .....	4
2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE TRABAJO EN METRO .....	4
3.	ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO .....	5
3.1	Alcance del contrato .....	5
3.2	Duración del servicio .....	6
4.	REQUISITOS A CUMPLIR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTA .....	7
5.	OBLIGACIONES DE LOS ADJUDICATARIOS .....	7
6.	ASPECTOS GENERALES .....	8

Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este concurso (que comienza con la recepción de este documento) supone, que, todos y cada uno de los oferentes, aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia, se deberá garantizar la confidencialidad de la misma, usándose únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, ni mostrar, ni transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

## 1. OBJETIVO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas en la presentación de ofertas para la contratación de un servicio que permita **la gestión y monitorización y medición de resultados de las redes sociales de Metro de Madrid (en adelante METRO), siempre y cuando la propia red lo permita.**

A modo informativo, se aportan los siguientes datos de las redes sociales que se gestionan:

### FACEBOOK OFICIAL

- 66.175 Seguidores
- 65 Publicaciones al mes
- 524 Interacciones por publicación (media anual)

### TWITTER OFICIAL

- 8.268 Menciones al mes
- 2.316 Publicaciones/mes (publicaciones + respuestas)
- 526.324 Seguidores
- 5,00% Tasa de interacción

### INSTAGRAM

- 17.271 Seguidores (se abrió en octubre de 2016)
- 4.417 Interacciones por publicación
- 26 Publicaciones al mes

### YOUTUBE

- 1.421 Suscriptores
- 3 Publicaciones al mes

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE TRABAJO EN METRO

De forma resumida y a modo informativo, este es el procedimiento de trabajo para la gestión de la cuenta de Twitter de METRO:

El horario de atención/gestión de Twitter se realiza desde las 6 AM a 1:30 AM durante los 365 días del año.

Gestión de Twitter: cuando se recibe un tweet a través de la aplicación, la primera acción desde el departamento de Atención al Cliente de METRO es la tipificación. Esta se realizará acorde a los campos que se muestran en el punto **B.1** de los Requisitos funcionales del documento *ANEXO II*.

En el caso de que hubiera una masificación de entrada de tweets, estos se podrán tipificar a posteriori. Para poder diferenciarlos se dispondrá o bien de un filtro pre configurado o bien se

enviarán a una carpeta de manera automática.

Seguidamente se responderán los tweets correspondientes a Atención al Cliente o se derivarán al departamento de Canales Digitales, según la temática.

Una vez se responda el tweet, este se cerrará.

También se podrá publicar tweets de manera proactiva con información de interés para los usuarios.

El tratamiento de todos los tweets se recogerá según se especifica en el punto **D.6.** de los Requisitos funcionales del documento *ANEXO II* para su posterior exportación y análisis, mediante una herramienta de Business Intelligence (QlikView).

### 3. ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO

#### 3.1 Alcance del contrato

Dentro del alcance de esta contratación se consideran las siguientes tareas a acometer:

- Toma detallada de requerimientos
- Adaptación del servicio de acuerdo a los requisitos funcionales de METRO (Informes, usuarios, panel de trabajo o similares)
- Pruebas de validación y aceptación con el Usuario clave
- Formación continua con el objetivo de instruir a los usuarios en su operativa y actividad diaria de forma eficiente
- Despliegue
- Servicio de soporte al usuario durante toda la duración del contrato
- Seguimiento de la prestación del servicio durante toda la duración del contrato

**Para el equipo de METRO se requieren 45 usuarios nominales en la herramienta de gestión de las redes sociales, pudiéndose alcanzar una concurrencia de 15 usuarios.**

En caso de que en algún punto del Pliego pudiese surgir algún tipo de discrepancia entre el ADJUDICATARIO y METRO, prevalecerá el párrafo anterior que está recuadrado como marco contractual.

Todos los datos enumerativos que se ofrecen a lo largo de este documento tienen el objeto de facilitar la confección de las ofertas, de modo que cada licitador tenga una idea lo más aproximada posible del entorno de trabajo. Se publica con carácter meramente informativo, lo cual significa que durante la ejecución del contrato los datos podrían variar o podrían no ser exactos al 100%.

La información facilitada no eximirá al ADJUDICATARIO de comprobar o cotejar los datos contenidos en ella. Asimismo, ni la discrepancia entre la realidad y la información facilitada no

dará derecho a incremento alguno del precio establecido en el contrato ni a indemnización de ningún tipo.

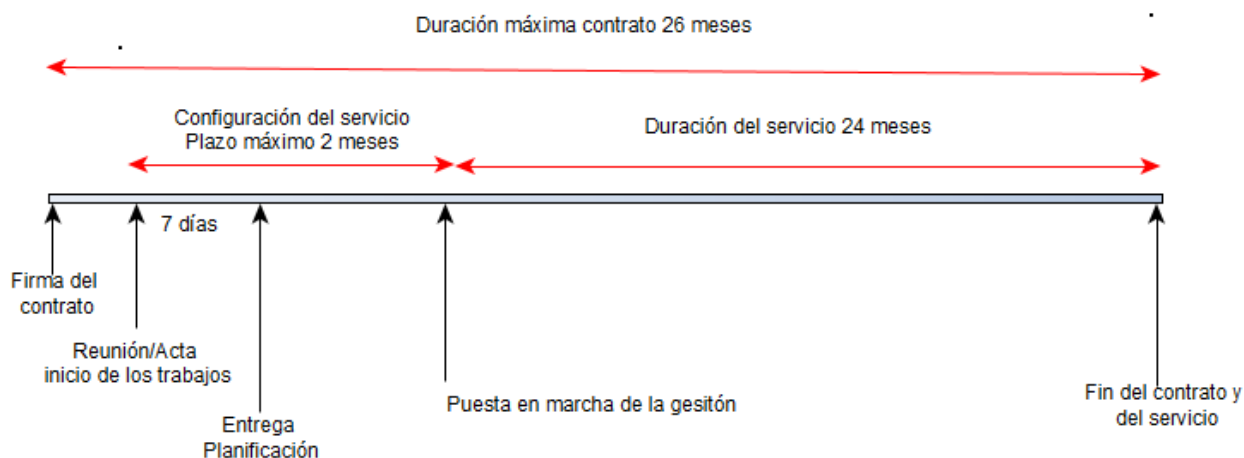
### 3.2 Duración del servicio

La duración del servicio será de 26 meses a partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos y de 2 años a partir de la puesta en marcha de la gestión con la configuración aprobada por METRO, según se especifica en la gráfica de duración.

En los primeros 7 días naturales a partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos, el ADJUDICATARIO deberá presentar una planificación detallada con desglose de tareas. Este documento deberá ser validado por METRO y servirá de guía para el control y seguimiento de los trabajos durante todo el tiempo que estos duren, hasta la finalización.

El licitador deberá presentar un plan del trabajo detallado en el que especifique cómo va a ejecutar las tareas. Dicho plan será la base para la constitución del programa de trabajo conjunto, **teniendo en cuenta que deberá ponerse en marcha la gestión a partir de la aceptación de la configuración por parte de METRO y que el plazo máximo previo para la configuración del servicio no supere los 2 meses.**

Gráfica de duración:



## 4. REQUISITOS A CUMPLIR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTA

En el documento *ANEXO II-Matriz de cumplimiento de requisitos.xls* se detallan todos los requisitos del servicio solicitado y están catalogados como obligatorios y no obligatorios.

El indicar “NO” en cualquier requisito obligatorio será motivo de exclusión. La evidencia de cumplimiento de los requisitos en la oferta presentada debe acreditarse a través del cumplimiento de la matriz indicada en el anexo mencionado, así como por el resto de documentación que se aporte.

## 5. OBLIGACIONES DE LOS ADJUDICATARIOS

El ADJUDICATARIO vendrá obligado en la ejecución del contrato a las siguientes tareas:

- Asigna un responsable del servicio.
- Entrega, a los 7 días de la firma del acta de inicio de los trabajos, de un plan de trabajo con las tareas que se realizarán durante su duración.
- Seguimiento y control del servicio hasta la finalización del contrato.
- Entrega de la documentación que sea necesaria.

Se deben contemplar como mínimo las siguientes tareas:

- 1) Toma detallada de requerimientos y análisis de los mismos
- 2) Adaptación del servicio de acuerdo a los requisitos funcionales de METRO (configuración de la plataforma para METRO, preparación de informes, creación de perfiles/roles, creación de usuarios, cuentas a gestionar, etc.).
- 3) Pruebas de validación y aceptación con el Usuario clave  
Estas son las pruebas que realiza el usuario y que dan la conformidad de que el servicio que recibe es lo que solicitó inicialmente y su comportamiento es correcto.  
Estas pruebas se deberán realizar con datos reales, por lo que será obligación del ADJUDICATARIO garantizar que los ficheros, bases de datos y demás sistemas de almacenamiento de datos usados en las pruebas, se encuentren cargados correctamente.  
Estas pruebas se realizarán de forma conjunta y permanente al menos entre el Usuario clave y el ADJUDICATARIO.  
Los usuarios que lleven a cabo las pruebas de aceptación deberán recibir previamente la formación necesaria para que dispongan del criterio suficiente para poder llevarlas a cabo. Será imprescindible contar con el visto bueno del usuario tras las pruebas para fijar la fecha de inicio del servicio. Dicha fecha se tomará como referencia para el inicio de la facturación del servicio.
- 4) Formación con el objetivo de instruir a los usuarios finales en su operativa y actividad diaria de forma eficiente
- 5) Despliegue para todos los usuarios (configurando sus diferentes perfiles y roles)

- 6) Servicio de soporte al usuario durante toda la duración del contrato
- 7) Seguimiento mensual del servicio prestado durante toda la duración del contrato.  
En este seguimiento se informará sobre los parámetros más relevantes de la prestación del servicio, tales como: incidencias y peticiones reportadas, fechas de resolución, tiempos de resolución, previsiones, porcentaje de disponibilidad del servicio durante el periodo, tiempos de falta de servicio, etc. En base a los parámetros mencionados, la forma y contenido de los informes que se presenten se consensuará al comienzo del proyecto por ambas partes.

La falta de servicio será cuantificada en tiempo con el fin de descontar estas interrupciones del servicio de la factura mensual correspondiente.

Las incidencias que se produzcan en el servicio serán tipificadas por Metro en el momento de su reporte al soporte. Toda incidencia/petición deberá tener un ticket que permitirá su seguimiento y localización en todo momento a través de la herramienta que facilite el ADJUDICATARIO.

Las incidencias podrán ser tipificadas como:

- Crítica: Tendrán la consideración de incidencias críticas todas aquellas que tengan muy alta repercusión en el negocio o en la imagen de Metro. Estas incidencias deberán ser resueltas en el menor tiempo posible y para su resolución se emplearán todos los recursos disponibles en cada momento.
- Normal: Son incidencias cuyos efectos pueden ser soportados por la organización, los usuarios pueden seguir operando con la aplicación, aunque ésta presente alguna limitación. Será la catalogación por defecto de las incidencias.

Cualquier cambio en la plataforma base o interrupción planificada que afecte a la prestación del servicio deberá ser notificado con anterioridad a METRO.

Durante la vigencia del contrato, el contratista deberá proporcionar, sin coste adicional, las nuevas versiones del servicio suministrado. A estos efectos, deberá notificar a METRO las correcciones o mejoras que incorporen y llevar a cabo las acciones que se requieran asociados a estos cambios de versión (formación, etc.).

## 6. ASPECTOS GENERALES

### INTERLOCUCIÓN CON METRO

METRO designará a una(s) persona(s) como interlocutores del servicio con el ADJUDICATARIO.

Las funciones más significativas son:

- Interlocución con el ADJUDICATARIO y el personal que este asigne a la ejecución del servicio.
- Recepción y aceptación final de la adaptación del servicio según los requerimientos de



METRO.

- Poner a disposición del ADJUDICATARIO todos los recursos necesarios que se puedan precisar en la ejecución del servicio.
- Seguimiento de la prestación del servicio

#### CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que METRO ponga a disposición del ADJUDICATARIO, en el marco de la ejecución del contrato objeto de este Pliego, será considerada como confidencial, así como aquella información a la que pudiera tener acceso el ADJUDICATARIO en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, según lo especificado en las Condiciones Generales. El ADJUDICATARIO está obligado además a:

- Garantizar la seguridad y la confidencialidad de la información y documentación entregada, así como de cualquier otra a la que se pudiese tener acceso por motivo de las tareas del contrato.
- Custodia de la documentación e información entregada u obtenida, garantizando en todo momento su seguridad.
- Garantizar que la información y documentación entregada u obtenida se utilizará únicamente en el marco de la ejecución del contrato, comprometiéndose a no cederla, mostrarla, ni transferirla por medio alguno.
- Adopción de todas las medidas necesarias que aseguren la integridad de los datos accedidos.

Madrid, 15 de MARZO de 2019