



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIO PARA LA GESTIÓN,
MONITORIZACIÓN Y MEDICIÓN DEL LAS REDES SOCIALES DE
METRO DE MADRID S.A.**

NÚMERO DE LA S.C: 6000007861

Dirección /Gerencia: Explotación Metro de Madrid, S.A. **Área:** Sistemas de Información

División: Ingeniería y Mantenimiento **Servicio:** Desarrollo de Aplicaciones

Aprobado por: Carlos Cuadrado

1 OBJETO DE LA SOLICITUD DE CONTRATACIÓN

El presente documento tiene por objeto elevar a la aprobación del correspondiente órgano de contratación de Metro de Madrid, S.A., la autorización para el inicio de un proceso de licitación que tiene por objeto la contratación de un servicio para la gestión de las redes sociales de Metro de Madrid.

Este servicio fue licitado previamente mediante la solicitud número 6000007325 y licitación 6011800253 con vencimiento 30/11/2018 y desistida con fecha 27/02/2019 debido a que durante la valoración técnica se detectaron infracciones no subsanables de las normas de preparación del contrato y de normas reguladoras del procedimiento de adjudicación.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

La contratación consiste en poner a disposición de los usuarios de Metro un servicio para la gestión y monitorización de las redes sociales, disponible 24x7. Se llevarán a cabo las siguientes tareas para adaptar el servicio a las necesidades de Metro:

- Toma detallada de requerimientos
- Adaptación del servicio de acuerdo a los requisitos funcionales de METRO (Informes, usuarios, panel de trabajo, etc.)
- 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
- Derecho de uso para 45 usuarios nominativos

▪ Servicio responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Desarrollo de Aplicaciones.

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101)

Valor estimado: 100.000 euros (IVA no incluido)

▪ **Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 101)**

El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados durante el ejercicio precedente, ajustado en función de los precios habituales en el mercado.

▪ **Presupuesto base de Licitación (Art. 100)**

- Base imponible (BI): 100.000 euros
- Importe del I.V.A.: 21.000 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 121.000, IVA incluido

▪ **Desglose del presupuesto base de licitación (Art. 100.2)**

- Costes Directos: 121.000 euros, (IVA incluido)
- Costes Indirectos: 0 euros, (IVA incluido)
- Otros eventuales gastos: 0 euros, (IVA incluido)

▪ **Modificación del contrato**

No procede

Procede

▪ **División en lotes:**

Sí se divide en lotes (Art. 99.4)

NO se divide en lotes (Art. 99.3)

- **Justificar los motivos** de la no división en lotes: Es un servicio completo y único y, por lo tanto, no se puede dividir.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 26 meses.
- Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato:
 - A partir del día siguiente a la formalización del contrato
 - A partir del día siguiente a la firma del acta de replanteo
 - A partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos
- Prórrogas:
 - NO
 - Sí

▪ **Clasificación del contrato**

- Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)
- Sujeto a LCSE (Ley 31/2007)

▪ **Naturaleza del contrato**

- Servicios
 - **Justificar** la insuficiencia de medios: El objeto del contrato es la utilización de un servicio específico de internet que no se puede prestar por personal interno.
- Suministros
- Obras
- Mixto (servicios/suministros/obras)

▪ **Procedimiento de licitación**

- Procedimiento Abierto
- Procedimiento Abierto Simplificado

- Procedimiento Abierto Súper-Simplificado
- Procedimiento con negociación y concurrencia
- Procedimiento negociado sin publicidad y sin concurrencia (contratista único)

▪ **Criterio de adjudicación (Arts. 145 y 146)**

- Pluralidad de criterios en base a la mejor relación **calidad-precio**

- o Criterios cualitativos: 55%

1. Valoración de la herramienta propuesta: se puntuará hasta un máximo de 55 puntos la herramienta propuesta mediante la valoración del cumplimiento de los 'requisitos calificados como no obligatorios' consignados en el Anexo II.

- o Criterios económicos:

- Precio, 45%

- Coste, _____%

- ¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios económicos? Sí, se otorgará la máxima puntuación a la oferta económica que presente un precio más bajo. El resto de ofertas se valorarán de forma proporcional mediante la siguiente fórmula lineal:

$$\text{Punt. Econ} = \text{Bbest} \times (\text{Pmax}) / \text{Bi}$$

- o Punt. Econ = Puntuación económica de la oferta objeto de la valoración
- o Bbest = Mejor oferta económica
- o Pmax = puntuación máxima (45 puntos)
- o Bi = Oferta económica objeto de la valoración

La aplicación de esta fórmula permite una valoración proporcional y equitativa de las ofertas.

- Pluralidad de criterios en base a la mejor relación coste-eficacia (sobre la base del precio o coste)
- Único criterio (precio o criterio basado en rentabilidad)

▪ **Subcontratación**

No procede

Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: No proceden.

▪ **Procedimiento de subasta electrónica o petición sucesiva de ofertas**

NO

SI

▪ **Fondos FEDER**

Contrato no financiable con fondos FEDER

Contrato financiable con fondos FEDER

▪ **Confidencialidad de los Pliegos de Prescripciones Técnicas**

NO

SI

En su totalidad

En parte del contenido

3 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Metro de Madrid -como casi todas las empresas- tiene una presencia activa y continua en las redes sociales a través de diversos canales disponibles en internet (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn, etc.) con el objeto, informar sobre la evolución del servicio de transporte y la disponibilidad de las instalaciones en tiempo real, así como sobre las previsiones de actuaciones y otros contenidos, y de establecer una relación personalizada con el usuario de transporte que puede hacer llegar opiniones, quejas, consultas y comentarios que deber ser respondidos inmediatamente.

Este servicio es atendido permanentemente por un conjunto de personas en diferentes turnos que están organizadas para asegurar que todos los mensajes procedentes de todos los canales se responden y se emitan las informaciones necesarias y, además, están adiestradas en las respuestas para ofrecer una imagen única. Además, también es necesario disponer de información de gestión para hacer el seguimiento de los diferentes canales, analizar el sentimiento y tomar las decisiones ejecutivas que procedan.

En el año 2016, dado el volumen de comunicaciones a gestionar y el número de canales activos, los Servicios de Canales Digitales y Atención al Cliente, detectaron la necesidad de disponer de alguna herramienta que les permitiera gestionar tanto la estrategia de comunicación como al equipo humano.

Para ello, se contrató un servicio de uso de la herramienta Hootsuite, de la empresa Arroba, durante un año.

Una vez comprobado el beneficio del uso de este tipo de servicios, se ha seguido contratando, a petición de los citados Servicios, durante los años 2017 y 2018 mediante procedimientos simplificados.

Las empresas y los productos adjudicados en los siguientes años han sido Social Media (Chrysalis) y Cutting Edge (Zendesk) respectivamente.

Año	Proveedor	Herramienta	Importe
2016	Arroba Network	Hootsuite	44.980 €
2017	Social Media Challeng	Chrysalis	45.780 €
2018	Cutting Edge	Zendesk	44.140 €

Debido a que la necesidad sigue vigente, se ha solicitado por parte de los Servicios mencionados la contratación del servicio para el periodo 2019-2021. En este caso, se propone una contratación por un periodo más largo y con 10 usuarios más.

Por este motivo **en el mes de julio del año 2018** se solicitó contratar un servicio de gestión de redes sociales para 45 usuarios durante el periodo 2019-2021 mediante un

procedimiento abierto. **En febrero del año 2019, la licitación se desistió durante la fase de valoración técnica** debido a que durante la misma se detectaron infracciones no subsanables de las normas de preparación del contrato y de normas reguladoras del procedimiento de adjudicación.

Una vez confirmado con el Servicio de Canales Digitales que la necesidad sigue vigente y habiendo modificado los pliegos atendiendo a los defectos detectados en la anterior licitación, se solicita lanzar una nueva licitación para la contratación del servicio de gestión de redes sociales por un periodo de dos años.

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2020	2021
IMPORTE PERMITIDO	50.000 €	50.000 €
CECO	2620	2620
CUENTA	629004	629004

