



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE
ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CLIENTE EN LA RED DE
METRO DE MADRID**

NÚMERO DE LA S.C: 6000008452

**Dirección
/Gerencia:**

Metro de Madrid, S.A.

Área: *Servicios al Cliente*

División:

Servicio: *Atención al Cliente*

Aprobado por: *Álvaro Ruiz*

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 de Atención e Información al Cliente en la Red de Metro de Madrid.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Durante la vigencia del contrato se solicitará a la empresa adjudicataria la prestación de diferentes servicios de atención presencial y directa a los clientes de Metro de Madrid. El objetivo principal es facilitar a los clientes información y resolver las dudas que presenten respecto al servicio prestado por Metro de Madrid, cumpliendo todos los estándares de calidad exigidos. Así mismo, se podrán realizar otras actividades adicionales, como actividades comerciales, realización de encuestas a clientes...

Los horarios, duración y ubicaciones de cada uno de los servicios se irán definiendo en función de las necesidades concretas de información detectadas.

▪ Servicio responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Atención al Cliente.

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101)

Valor estimado: 300.000 euros (IVA no incluido)

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

CONTRATOS DE SERVICIOS

☒ El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados durante los ejercicios precedentes, ajustado en función de los precios habituales en el mercado

▪ Presupuesto base de Licitación (Art. 100)

- Base imponible (BI): 150.000 euros
- Importe del I.V.A.: 31.500 euros

- Presupuesto base de licitación (PBL): 181.500 euros, IVA incluido
- **Desglose del presupuesto base de licitación (Art. 100.2)**
 - Costes Directos: 181.500 euros, (IVA incluido)
 - Costes Indirectos: 0 euros, (IVA incluido)
 - Otros eventuales gastos: 0 euros, (IVA incluido)
- **Modificación del contrato**
 - ☒ No Procede
- **División en lotes:**
 - ☒ **NO se divide en lotes (Art. 99.3)**
 - **Justificar los motivos** de la no división en lotes: Debido a las características del servicio a prestar, no procede la separación en lotes ya que la gestión es uniforme.
- **Duración del contrato**
 - Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 2 años
 - Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato:
 - ☒ A partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos
 - ☒ Sí
 - N° de prórrogas: 2
 - Duración de cada prórroga: 1 año
 - **Justificación** de la necesidad de prórrogas: Debido a las características del servicio, en el que las fechas de prestación no están definidas, se requiere cierta flexibilidad en cuanto a la duración del contrato, para evitar campañas interrumpidas sin finalizar y garantizar una prestación uniforme, dentro de la diversidad.
- **Clasificación del contrato**
 - ☒ Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

■ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios: las características del servicio a prestar exigen tener personal disponible para casos excepcionales en poco tiempo, no siendo necesario reestructurar el servicio de estaciones de Metro para cubrir necesidades puntuales.

■ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto

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

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

- Criterios cualitativos:

Oferta técnica, 20%

- Plan de Calidad, 3,5%
- Plan de organización, 4%
- Aporta criterios establecidos, 12,5%

- Criterios económicos:

☒ Precio, 80%

- ¿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:

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

- Punt. Econ = Puntuación económica de la oferta objeto de la valoración
- Bbest = Mejor oferta económica
- Pmax = puntuación máxima (80 puntos)
- Bi = Oferta económica objeto de la valoración

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

■ **Subcontratación**

☒ No procede

- Justificar los motivos por el que no se puede subcontratar: Debido a la dimensión del contrato, no se justifica la subcontratación, ya que sólo se da una actividad, no hay servicios adicionales.

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

☒ NO

▪ **Fondos FEDER**

☒ Contrato no financiable con fondos FEDER

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

☒ NO

▪ **Cesión de datos**

¿La ejecución de este contrato requiere la cesión de datos por parte de Metro de Madrid, S.A. al contratista?

☒ NO

3 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

En los últimos años, Metro de Madrid ha contratado servicios de atención e información a los clientes para reforzar la comunicación, principalmente en estaciones, ante cambios importantes que afectan al servicio, como han sido las suspensiones programadas de líneas, la implantación de la Tarjeta Multi, eventos en el Wanda Metropolitano, Centenario Metro, etc.

Los resultados de estas campañas de información han sido muy positivos, tanto para Metro como para los clientes, por lo que consideramos necesario contratar nuevamente una empresa que preste estos servicios, según necesidades puntuales de Metro de Madrid.

Los contratos anteriores son:

- Contrato nº: 7218000384 Servicio de Atención e Información en la Red de Metro de Madrid
- Contrato nº: 7217000013 Servicio de atención al cliente en Línea 8
- Contrato nº: 7217000426 Servicio de atención al cliente en Línea 5

Nº Contrato	Año	Importe licitación	Horas	Importe hora licitación
7218000384	2018	250.000 €	18.000	13,89 €
7217000013	2017	20.000 €	1.267	15,79 €
7217000426	2017	42.000 €	2.664	15,77 €

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2020	2021	2022
IMPORTE PERMITIDO	37.500,00 €	75.000,00 €	37.500,00 €
CECO	3301	3301	3301
CUENTA	629006	629006	629006