



## Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL  
CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**NÚMERO DE LA S.C: 6000008456**

Metro de Madrid, S.A.

**Dirección  
/Gerencia:**

**División:**

**Área:** Servicios al Cliente

**Servicio:** Atención al Cliente

Aprobado por: Álvaro Ruiz

22 de noviembre de 2019

## **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 los servicios que se prestarán en el Centro de Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) de Metro de Madrid.

## **2 DATOS DE LA LICITACIÓN**

### **▪ Objeto:**

Contratación del servicio consistente en la prestación del servicio de Atención al Cliente en el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC), en los términos en los que se viene realizando y que se describen en el Pliego de Prescripciones Técnicas apartado 2.

### **▪ Servicio responsable de la ejecución del contrato:**

Servicio de Atención al Cliente.

### **▪ Valor estimado del contrato (artículo 101):**

Valor estimado: 2.580.000,00 euros (IVA no incluido)

### **▪ Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado:**

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): 1.548.000 €
- Importe del I.V.A.: 325.080 €
- Presupuesto Base de Licitación (PBL): 1.873.080 €

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

- Costes Directos: 1.873.080,00 €, IVA incluido

- Costes Indirectos: 0,00 €
- Otros eventuales gastos: 0,00 €

▪ **Modificación del contrato**

No Procede

▪ **División en lotes:**

**NO se divide en lotes (Art. 99.3)**

El contrato supone la prestación de un servicio homogéneo en un único puesto de trabajo, por lo que no procede la división en lotes.

▪ **Duración del contrato:**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: Tres (3) años, no comenzando antes del 16 de octubre de 2020

- Prórrogas:

Sí

- N° de prórrogas: 2

- Duración de cada prórroga: 1 año

- Justificación de la necesidad de prórrogas: dotar al servicio de estabilidad, evitando la rotación de agentes y responsables de contrato.

▪ **Clasificación del contrato:**

Sujeto a RDLSE (Real Decreto-ley 3/2020)

▪ **Naturaleza del contrato:**

Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios: Metro no dispone de personal suficiente para poder prestar este servicio ya que el servicio CIAC se presta mediante tele operadores con experiencia, adscritos al convenio específico para este colectivo.

▪ **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: 20 %:
  - Organización de los trabajos: 8%
  - Recursos Humanos: 6%
  - Calidad y gestión: 6%
- 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.

- **Procedimiento de subasta electrónica o petición sucesiva de ofertas:**
  - NO
  
- **Subcontratación**
  - No procede
    - Justificar los motivos por el que no se puede subcontratar: se requieren empresas especializadas en Contact Center, que cumplan el citado convenio, evitando empresas intermedias que puedan incrementar el importe o reducir la calidad del servicio a prestar.
  
- **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:**

Metro de Madrid, en el marco de su estrategia de Atención al Cliente, inauguró en el año 2002 el CIAC, Centro Interactivo de Atención al Cliente, situado dentro de las instalaciones de la estación de Alto de Arenal, y que permite a los clientes contactar con Metro a través de diferentes canales.

El horario del Contact Center comprende 19,5 horas diarias de servicio, de 06:00 a 1:30 horas, durante los 365 días del año, aunque la atención continua y directa a los clientes a través de los canales telefónico, e-mail y chat, se prestará de 07:00 a 23:00 horas.

El resto de horas de 6:00 a 7:00 y de 23:00 a 1:30, únicamente estará en el Centro el supervisor gestionando el canal Twitter, actualizando la información de la Red al Día, en caso de ser necesario por alguna incidencia, y realizando actividades de back office.

Los **canales** que están habilitados en la actualidad para la prestación del servicio son los siguientes:

- **Canal telefónico:** Contacto Telefónico

- Servicio clientes: 902 444 403 (91 779 63 99)
  - Servicio proveedores: 91 779 63 79
  - Servicio La tienda de Metro de Madrid: 91 779 63 98
- **Canal E-mail:** Contacto E-mail
    - Servicio clientes: Formulario desde la web [www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)
    - Servicio proveedores: [consultas\\_licitaciones@metromadrid.es](mailto:consultas_licitaciones@metromadrid.es)
    - Servicio La tienda de Metro de Madrid: Formulario desde la web [www.latiendademetrodemadrid.com](http://www.latiendademetrodemadrid.com)
  - **Canal Chat:** Contacto Chat (en desarrollo)
    - Servicio clientes: Contacto desde la web [www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)
  - **Canal Twitter:** Contacto Twitter
    - Servicio clientes: Contacto a través del perfil oficial @metro\_madrid

El actual contrato tiene duración hasta el día 16 de octubre de 2020, por lo que se hace necesario garantizar la continuidad en el servicio a partir de esa fecha.

Este contrato vigente es de similares características al que es objeto de esta licitación, con la diferencia de que durante la vigencia del futuro contrato está previsto incorporar canales nuevos, así como nuevas tareas relacionadas con objetos perdidos.

Los contratos anteriores con similares características son:

- Contrato nº: 7218000626 Servicio del Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid
- Contrato nº: 7216001057 Servicio del Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid
- Contrato nº: 7214000945 Servicio para la prestación del servicio del Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid

Nº Contrato	Año	Importe licitación	Horas	Importe hora licitación
7218000626	2018	950.000 €	58.906	16,13 €
7216001057	2016	820.000 €	58.322	14,06 €
7214000945	2014	560.000 €	38.623	14,50 €

#### 4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

##### PRESUPUESTO DE GASTO

<b>AÑO</b>	2020	2021	2022	2023
<b>IMPORTE PERMITIDO</b>	107.500	516.000	516.000	408.500
<b>CECO</b>	3301	3301	3301	3301
<b>CUENTA</b>	629006	629006	629006	629006

