

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE METRO DE MADRID S.A. CON LA PLATAFORMA SPROUT SOCIAL.

Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información
20 de abril de 2021



ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE TRABAJO EN METRO	3
3.	ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO.....	4
3.1	ALCANCE.....	4
3.2	DURACIÓN	4
4.	OBLIGACIONES DE LOS CONTRATISTAS.....	5
5.	ASPECTOS GENERALES.....	6

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, monitorización y medición de resultados de las redes sociales de Metro de Madrid (en adelante METRO) con la plataforma Sprout Social, siempre y cuando la propia red bpermita.**

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 *REQUISITOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.xls*.

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, éste 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.** (apartado Requisitos Funcionales) del documento *REQUISITOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.xls* para su posterior exportación y análisis, mediante una herramienta de Business Intelligence (QlikView).

Es importante remarcar que, desde enero de 2020, los departamentos de Atención al Cliente y Canales Digitales de METRO utilizan de forma satisfactoria el servicio ofrecido por la plataforma de Sprout Social con la configuración y personalización requerida para el cumplimiento de las necesidades de dichos departamentos.

3. ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO

3.1 ALCANCE

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

- Prestación del servicio con la plataforma **Sprout Social**.
- Formación continua con el objetivo de instruir a los usuarios en su operativa y actividad diaria de forma eficiente
- Servicio de soporte al usuario durante toda la duración del contrato
- Seguimiento de la prestación del servicio durante toda la duración del contrato
- Actualización de versiones y resolución de incidencias

Para el equipo de METRO se requieren 30 usuarios nominales en la herramienta de gestión de las redes sociales, pudiéndose alcanzar una concurrencia de 15 usuarios. (Ver también requisito C.1 en el documento *REQUISITOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.xls*)

En caso de que en algún punto del Pliego pudiese surgir algún tipo de discrepancia entre el CONTRATISTA 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 oferente 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 CONTRATISTA de comprobar o cotejar los datos contenidos en ella. Asimismo, 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

La duración será de **24 meses a partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos.**

4. OBLIGACIONES DE LOS CONTRATISTAS

El CONTRATISTA estará obligado a la ejecución de las siguientes tareas:

- Asignar un responsable del servicio.
- Realizar el seguimiento y control del servicio hasta la finalización del contrato.
- Proporcionar, sin coste adicional, las nuevas versiones del servicio suministrado. A estos efectos, deberá notificar a METRO las correcciones/mejoras/nuevas capacidades que se incorporen y llevar a cabo las acciones que se requieran asociados a esta “evolución” de la plataforma (adaptaciones, formación, etc.)
- Mantener reuniones de seguimiento del servicio **con periodicidad bimensual**. En estas reuniones se deberá informar, principalmente de:
 - 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 será necesario presentar, se consensuará al comienzo del contrato por ambas partes.
 - Novedades en la plataforma disponibles para METRO
- Entregar la documentación que sea necesaria y se requiera por parte de METRO.

El contratista estará obligado a cumplir todos los puntos del archivo Excel anexo a este PPT “Requisitos de obligado cumplimiento”.

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

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.
- Moderada/leve: 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.

5. ASPECTOS GENERALES

INTERLOCUCIÓN CON METRO

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

CONTRATISTA. Las funciones más significativas son:

- Interlocución con el CONTRATISTA 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 CONTRATISTA todos los recursos necesarios que se puedan precisar en la ejecución del servicio.
- Seguimiento de la prestación del servicio

Madrid, 20 de ABRIL de 2021