



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

**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: 6000009697

Dirección/ Subdirección:	Explotación Ferroviaria Metro de Madrid, S.A.	Área:	Comunicaciones y Tecnologías de la Información
División:	Instalaciones y Sist. de Información	Servicio:	Serv. Desarrollo y Mto. Sistemas de Gestión

Aprobado por: Juan Tébar

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 con la plataforma actual Sprout Social.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

La contratación consiste en poner a disposición de personal de Metro un servicio para la gestión y monitorización de las redes sociales con la plataforma Sprout Social, disponible 24x7.

Dentro del alcance del servicio se incluyen las siguientes tareas:

- 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
- Derecho de uso para 30 usuarios nominativos

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)

Valor estimado: 75.000 euros (IVA no incluido)

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

El valor real de los distintos contratos análogos, ajustado en función de los precios habituales en el mercado

▪ Presupuesto base de Licitación (artículo 100 LCSP)

- Base imponible (BI): 75.000 euros
- Importe del I.V.A.: 15.750 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 90.750 euros, IVA incluido

▪ **Desglose del presupuesto base de licitación (artículo 100.2 LCSP)**

COSTE ENDÓGENOS Son los generados por el contrato y están formados por los Costes Directos e Indirectos.	
Costes Directos (98% del PE)	63.913,04 €
Costes Indirectos (2% del PE)	1.304,35 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	65.217,39 €
COSTE EXÓGENOS Son los relacionados con las actividades de la empresa y están formados por los gastos de estructura (GG+BI).	
Gastos Generales (9% PE)	5.869,57 €
Beneficio Industrial (6% PE)	3.913,04 €
Base imponible	75.000,00 €
Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	90.750,00 €

▪ **Modificación del contrato (artículo 204 LCSP)**

No procede

Procede

Porcentaje de modificación al alza: _____%

Porcentaje de modificación a la baja _____%

▪ **División en lotes:**

Sí se divide en lotes (artículo 99.4 LCSP)

NO se divide en lotes (artículo 99.3 LCSP)

Justificar los motivos de la no división en lotes: La realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato, técnicamente, dificulta su correcta ejecución y pone en riesgo la necesaria continuidad de servicios esenciales durante su ejecución.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 24 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 o en la fecha de inicio que se indique en la propia acta

- **Justificar los motivos** por los que este servicio/suministro precisa de un acta de inicio de los trabajos: para acordar y formalizar la operativa a seguir en la realización de los trabajos.

- Prórrogas:

NO

Sí

▪ **Clasificación del contrato**

Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **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

- **Justificación del procedimiento:**

Se propone la contratación mediante procedimiento abierto con el fin de asegurar los principios de igualdad, transparencia y libre competencia. Además, no se reúnen los requisitos necesarios que exige la LCSP para la aplicación de un procedimiento negociado. En consecuencia con lo anterior, se va a utilizar el procedimiento abierto simplificado al tratarse de un contrato que cumple con las dos condiciones previstas en el artículo 159.1 de la LCSP.

Procedimiento Abierto Súper-Simplificado

Procedimiento con negociación sin publicidad y con concurrencia

Procedimiento negociado sin publicidad y sin concurrencia (contratista único)

▪ **Criterio de adjudicación (artículos 145 y 146 LCSP)**

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

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

Único criterio precio

- **Justificar las razones** por el que se propone este criterio de adjudicación:

El servicio está perfectamente definido y no es posible variar los plazos de entrega ni introducir modificaciones de ninguna clase en el contrato.

▪ **Subcontratación (artículo 215 LCSP):**

No procede

Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación:
Ninguna

▪ **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

▪ **Cesión de datos**

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

NO

SI

3 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, 2018, 2019, 2020 y 2021.

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

Debido a que la necesidad sigue vigente, se ha solicitado por parte de los Servicios mencionados la contratación del servicio para el periodo 2022-2024.

Una vez confirmado con el Servicio de Canales Digitales que la necesidad sigue vigente, se solicita lanzar una licitación para la contratación del servicio de gestión de redes sociales con la plataforma Sprout Social (actual) por un periodo de dos años.

Dado que la contratación del servicio se realizará con la plataforma Sprout Social (con la que actualmente se está trabajando), permitirá que no sea necesario la implantación de una nueva herramienta, dando lugar al ahorro de coste en los siguientes aspectos:

- No será necesario incurrir en el coste de configuración de una nueva herramienta

- No será necesario incurrir en el coste de formación en la utilización de la herramienta por parte de todo el equipo de trabajo interno y externo de Canales Digitales y Atención al Cliente.

4 ANTECEDENTES

	CONTRATACIONES ANTERIORES				CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN N° CONTRATO	2000001546 7716000105	6000006046 7217000315	6000006911 7218000203	600000786 1 721900065 9	6000009 697
OBJETO DEL CONTRATO	IMPLANTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN DE LAS REDES SOCIALES	HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES DE METRO DE MADRID	Herramienta de Gestión de Redes Sociales en Metro de Madrid para el año 2018	Servicio para la gestión, monitorización y medición de las redes sociales de Metro de Madrid, S.A. para el período 2019-2021	SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE METRO DE MADRID S.A. CON LA PLATAFORMA SPROUT SOCIAL
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	1 año	1 año	1 año	26 meses	24 meses
PRÓRROGAS PREVISTAS	No	No	No	No	No
MODIFICADOS PREVISTOS	No	No	No	No	No
LOTES	No	No	No	No	No
PROVEEDOR	ARROBANETWORK, SL	SOCIALMEDIA CHALLENGEN, SL	CUTTIN EDGE, SL	EUROSTAR MEDIAGROUP, SL	
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	44.980,00	45.780,00	44.140,00	100.000,00	75.000,00
VALOR ESTIMADO	44.980,00	45.780,00	44.140,00	74.800,00	

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2022	2023
IMPORTE PERMITIDO	37.500 €	37.500 €
CECO	2620	2620
CUENTA	629004	629004

*El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes.
En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.*

