

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO QUE PERMITA A METRO LA GESTIÓN INTERNA DE LAS REDES SOCIALES CON LA PLATAFORMA SPROUT SOCIAL

Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información
11 de mayo de 2022



ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO	3
2.1	ALCANCE.....	3
2.2	DURACIÓN.....	4
3.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	4
4.	GARANTÍA DEL SERVICIO	5

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 realizar a personal de METRO las tareas de gestión/monitorización/escucha de las redes sociales de *Metro de Madrid* con la **plataforma *Sprout Social***, según se especifica en el apartado 3 de este documento, incluyendo soporte técnico.

2. ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO

2.1 ALCANCE

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

- Adquisición y mantenimiento de las licencias/derecho de uso para **30 usuarios nominales** de la plataforma *Sprout Social* durante la vigencia del contrato.
- Configuración de la herramienta en función de los requerimientos de METRO. (Ver documento anexo *RRSS-SproutS_RequisitosConfiguracion.xls*.)
- Configuración de una descarga de bandeja de entrada con los campos y filtros indicados en documento anexo *RRSS-SproutS_RequisitosConfiguracion.xls*.
- 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.
- Notificación de las actualizaciones y novedades de la plataforma con el fin de configurar y asesorar en su uso.
- Recepción de las incidencias que reporte METRO y ejecución de todas las tareas necesarias para su resolución.
- Elaboración de un informe bimensual de consultoría y medición de la gestión realizada sobre las redes sociales de Metro de Madrid.
- Seguimiento de la prestación del servicio durante toda la vigencia del contrato.

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.

2.2 DURACIÓN

La duración será de **24 meses 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.**

3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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.
- Disponer de un servicio de soporte telefónico de atención inmediata en castellano dentro del horario **de 7:00 a 24:00, todos los días del año.**
- Atención de incidencias **con un tiempo de respuesta inferior a una hora.**
- Notificar a METRO las correcciones/mejoras/nuevas capacidades que se incorporen en *Sprout Social* y llevar a cabo las acciones que se requieran asociados a esta “evolución” de la plataforma (configuraciones, formación, etc.)
- Notificar a METRO cualquier interrupción planificada (o no) que afecte a la prestación del servicio desde la plataforma *Sprout Social*, con la mayor antelación posible.
- Realizar una labor de consultoría y análisis de resultados en la gestión de las redes sociales de Metro de Madrid.
- Elaboración y entrega de los siguientes informes con una periodicidad bimensual. Se deberán entregar **en los 5 primeros días laborables** del mes que corresponda.
 - **Informe del servicio:** 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 del informe, se consensuará al comienzo del contrato por ambas partes.
 - **Informe de consultoría/medición de resultados y propuestas de mejora.**
- Mantener reuniones de seguimiento del servicio con periodicidad bimensual. En estas reuniones se expondrán los informes elaborados y mencionados en el punto anterior y también se comentarán las novedades de la plataforma disponibles para METRO.
- Disponer de una herramienta que permita en todo momento el seguimiento del estado de las incidencias/peticiones reportadas por METRO.

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.

4. GARANTÍA DEL SERVICIO

No se requiere expresamente un plazo de garantía del servicio, debido a que la naturaleza del propio servicio objeto del contrato incluye la corrección de incidencias, una vez que son reportadas a la plataforma Sprout Social, sin límite de incidencias y siguiendo el plan de actualizaciones de dicha plataforma, dentro del plazo de ejecución del contrato.

Madrid, 11 de MAYO de 2022