



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

OBJETO A CONTRATAR:

SERVICIO QUE PERMITA A METRO LA GESTIÓN INTERNA DE
LAS REDES SOCIALES CON LA PLATAFORMA SPROUT SOCIAL

NÚMERO DE LA S.C: 6000010432

Dirección/ Subdirección:	Explotación Metro de Madrid, S.A.	Área:	Comunicaciones y Tecnologías de la Información
División:	Instalaciones y Sist. de Información	Servicio:	Serv. Desarrollo y M 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 que permita a personal de Metro de Madrid (Canales Digitales y Atención al Cliente) la gestión, monitorización y medición de las redes sociales de Metro de Madrid con la plataforma ***Sprout Social***, incluyendo soporte técnico.

Esta SolCon deriva de la propuesta que rescisión del contrato adjudicado recientemente sobre el cual el proveedor expresó la imposibilidad de prestar el servicio una vez formalizado por razones económicas.

El departamento usuario no dispone del servicio hasta que se adjudique esta licitación dado por la razón indicada en el párrafo anterior.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

La contratación consiste en poner a disposición de personal de Metro un servicio que le permita la gestión, monitorización y medición de las redes sociales de Metro de Madrid con la plataforma *Sprout Social* (disponible 24x7), incluyendo el soporte técnico.

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.

▪ **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: 112.500,00 euros (IVA no incluido)

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

CONTRATOS DE SERVICIOS

Indicar el método que proceda:

☒ El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados durante el ejercicio precedente, ajustado en función de los precios habituales en el mercado sin incluir el IVA, teniendo en cuenta las posibles prórrogas del contrato (2 prórrogas de 6 meses cada una).

▪ **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

▪ **División en lotes:**

☒ **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 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:
 - ☒ Sí
 - N° de prórrogas: 2
 - Duración de cada prórroga: 6 meses cada una.
 - **Justificación** de la necesidad de prórrogas: Las prórrogas se ejecutarán conforme a lo establecido en los pliegos de condiciones, siempre que el órgano de contratación lo estime conveniente habiendo valorado la situación del mercado o para dar coberturas en caso de no disponerse del nuevo contrato que dé continuidad

▪ **Clasificación del contrato**

Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

- ☒ Mixto (prestación principal 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.
 - ☒ Servicio: el servicio tiene un importe superior al suministro.

- **Justificar los motivos** por los que las diferentes prestaciones que se fusionan en el contrato mixto se encuentran directamente vinculadas entre sí y mantienen relaciones de complementariedad que exijan su consideración y tratamiento como una unidad funcional dirigida a la satisfacción de una determinada necesidad o a la consecución de un fin institucional propio de Metro de Madrid: El mantenimiento del producto y los servicios de soporte al usuario asociados vienen incluidos con las propias licencias, sin que se pueda separar un servicio del otro.
- No se pueden distinguir los importes del mantenimiento del servicio y del suministro porque no se tiene información.

▪ **Procedimiento de licitación**

☒ 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.

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

☒ 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):**

☒ Procede

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

▪ **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 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.

Con fecha 12/05/2021 se lanzó una nueva solicitud de contratación 6000009697 que originó la licitación 6012100288 convocada con fecha 19/10/2021 para la contratación de un servicio de gestión de las redes sociales de Metro mediante la herramienta *Sprout Social*. La adjudicación se realizó a la empresa Mediapro S.L.U., siguiendo las instrucciones vigentes, con la que se firmó el contrato 7222000062 el 01/03/2022.

Con fecha 08/03/2022, el contratista Mediapro, S.LU comunica por escrito que no puede prestar el servicio por motivos económicos, ya que la prestación del mismo en las condiciones especificadas le supondría incurrir en graves pérdidas económicas.

Ante esta circunstancia, se solicita el correspondiente consultivo al Servicio de Asesoría Jurídica con el fin de recabar el visto bueno para la resolución del contrato, obteniéndose el informe favorable con fecha 09/05/2022 y se comprueba también que no existe ninguna obligación pendiente con el contratista ni en concepto de daños y perjuicios ni por prestación de servicios, ya que no ha tenido lugar.

Dada la situación actual en la que ya no se dispone de ninguna plataforma para la gestión conjunta de todas las redes sociales de Metro de Madrid, y puesto que esta necesidad es prioritaria para los servicios de Canales Digitales y Atención al Cliente, se solicita lanzar una nueva licitación para la contratación del servicio indicado en el apartado 1 de este documento por un periodo de dos años.

Sprout Social es la plataforma con la que se ha venido trabajando en METRO desde el 07/01/2020 hasta el 13/04/2022 y su propuesta de contratación implicará un ahorro 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

a) Contrato precedente

	CONTRATACIONES ANTERIORES					CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN N° CONTRATO	2000001546 7716000105	600000604 6 721700031 5	6000006911 7218000203	6000007861 7219000659	6000009 697	6000010 432
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 PARA EL AÑO 2019	SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE METRO DE MADRID S.A. CON LA PLATAFORMA SPROUT SOCIAL	SERVICIO QUE PERMITA A METRO LA GESTIÓN INTERNA DE LAS REDES SOCIALES CON LA PLATAFORMA SPROUT SOCIAL
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	1 año	1 año	1 año	26 meses	24 meses **NO SE INICIA y SE RESCINDE	24 meses
PRÓRROGAS PREVISTAS	No	No	No	No	No	2 prórrogas de 6 meses cada una.
MODIFICADOS PREVISTOS	No	No	No	No	No	No
LOTES	No	No	No	No	No	No

PROVEEDOR	ARROBANETWORK, SL	SOCIALMEDIA CHALLENGEN, SL	CUTTIN EDGE, SL	EUROSTAR MEDIAGROUP, SL	MEDIAPRO S.L.U	
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	44.980,00	45.780,00	44.140,00	100.000,00	75.000,00	75.000,00
VALOR ESTIMADO	44.980,00	45.780,00	44.140,00	74.800,00	53.962,50	

b) Comparación de los alcances del contrato precedente y el del objeto de la nueva licitación.

No existe diferencia sustancial de alcances con respecto al contrato precedente (Contrato en proceso de cancelación por causa del adjudicatario).

Con respecto al último contrato realizado, con una duración de 26 meses (24+2 meses), la diferencia principal es que se requirió un periodo de 2 meses para la configuración inicial y formación a los usuarios de Metro en la plataforma Sprout Social.

Para la contratación actual, al tratarse de la misma plataforma Sprout Social, ya no es necesario ese periodo previo de 2 meses, por lo que la duración solicitada es de 24 meses.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2022	2023	2024
IMPORTE PERMITIDO	12.500 €	37.500 €	25.000 €
CECO	2620	2620	2620
CUENTA	629004	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.