



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

OBJETO A CONTRATAR:

**SERVICIO DE CHATBOT PARA LA ATENCIÓN A LOS
USUARIOS DE METRO DE MADRID**

NÚMERO DE LA S.C:

**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 Mto.
Sistemas de Gestión

Aprobado por: Juan Tebar

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. (en adelante, METRO), la autorización para el inicio de un proceso de licitación que tiene por objeto la contratación de un servicio de Chatbot dentro de los canales de WhatsApp y la Web *metromadrid.es* para ampliar y mejorar el servicio de atención a los usuarios de METRO.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en la contratación de una plataforma conversacional cognitiva que proporcione un servicio de Chatbot dentro de los canales de WhatsApp y la Web *metromadrid.es* para la atención a los usuarios de METRO.

Dentro del alcance de esta contratación se considera necesario realizar, como mínimo, las siguientes tareas:

- Instalación on-premise, configuración y puesta en marcha (“despliegue”) del CHATBOT atendiendo a las capacidades y requerimientos de METRO, incluidos en el documento anexo (*Anexo_PPT.docx*). Esta tarea se deberá acometer **en el plazo máximo de 4 meses**, desde la fecha de inicio del contrato.
- El CONTRATISTA facilitará **29 usuarios nominales** (con 10 usuarios concurrentes) para el uso de la plataforma con diferentes perfiles.
- Entrenamiento inicial del CHATBOT **durante 1 mes**, antes de la formalización del inicio del servicio, que se prestará durante 31 meses.
- Acompañamiento en la gestión para el registro en WhatsApp Business.
- Formación a las personas que Metro defina a fin de disponer de personal autónomos en el entrenamiento y gestión de la plataforma, tanto al inicio del servicio, como en los momentos posteriores, como consecuencia de actualizaciones técnicas o funcionales de la plataforma.
- EL CONTRATISTA realizará la gestión y mantenimiento técnico de la plataforma conversacional, la consultoría conversacional y el entrenamiento diario del sistema desplegado durante la duración del servicio, disponiendo para ello del personal propio que se requiera y siempre con la colaboración y supervisión de METRO.
- **Soporte telefónico funcional y técnico en español, días laborables, en horario de 7:00 a 18:00.**
- Notificación e instalación de las actualizaciones y novedades de la plataforma.
- **Recepción de las incidencias** que reporte METRO, **con un tiempo estimado de atención inferior a 1 hora** y ejecución de todas las tareas necesarias para su resolución dentro de los plazos definidos según su criticidad.
- **Servicio de consultoría, estimado en 5 jornadas/año**, y que se abonará a medida

que se vaya prestando.

- Gestión y 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: 262.666,67 euros (IVA no incluido)

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

☒ En función de los precios del mercado sin incluir el IVA, teniendo en cuenta las posibles prórrogas (2 prórrogas de 6 meses) así como el importe máximo de las modificaciones previstas por el consumo y tarifas del servicio de Whatsapp durante los años del contrato en el PCP.

- **Presupuesto base de Licitación (artículo 100 LCSP)**

- Base imponible (BI): 185.000,00 euros
- Importe del I.V.A.: 38.850,00 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 223.850,00 euros, IVA incluido

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

| | |
|------------------------------|--------------|
| Costes Directos (98% del PE) | 157.652,17 € |
|------------------------------|--------------|

| | |
|-------------------------------|------------|
| Costes Indirectos (2% del PE) | 3.217,40 € |
|-------------------------------|------------|

| | |
|---|--------------|
| Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos | 160.869,57 € |
| Gastos Generales (9% PE) | 14.478,26 € |

| | |
|------------------------------|------------|
| Beneficio Industrial (6% PE) | 9.652,17 € |
|------------------------------|------------|

| | |
|----------------|--------------|
| Base imponible | 185.000,00 € |
|----------------|--------------|

| | |
|--|--------------|
| Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA) | 223.850,00 € |
|--|--------------|

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

☒ Procede

☒ Porcentaje de modificación al alza: 20%

☒ Porcentaje de modificación a la baja 20%

Indicar las causas de modificación del contrato:

1. En caso de que, durante la ejecución del contrato, se produzca un incremento en el tráfico (número de conversaciones que se generen por parte de los usuarios de METRO) con respecto a la estimación del nº de conversaciones anuales considerado a fecha de la presente licitación.
2. En caso de que, durante la ejecución del contrato, se produzca una regularización de las tarifas por el uso de WhatsApp con respecto a las consideradas a fecha de la presente licitación.

▪ **División en lotes:**

☒ **NO se divide en lotes (artículo 99.3 LCSP)**

- Justificar los motivos de la no división en lotes: Es un servicio completo y único, y, por lo tanto, no se puede dividir.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 36 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.
- Prórrogas:
 - ☒ Sí
- N° de prórrogas: 2
- Duración de cada prórroga: 6 meses
- **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**

☒ Servicios

▪ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto

- Justificación del procedimiento:

No es posible la aplicación del procedimiento abierto simplificado y super-simplificado, ya que el valor estimado del contrato es superior a los límites que establece la LCSP para estos procedimientos. Por todo lo anterior, y con el fin de asegurar los principios de igualdad, transparencia y libre competencia, se propone la contratación mediante procedimiento abierto.

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

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

(se trata de la contratación de un servicio especializado para una tecnología informática determinada. Prestación de carácter intelectual)

■ Ponderación criterios de adjudicación del contrato:

- o Criterios cualitativos: 51 %
- o Criterios económicos: 49 %

- **Justificar** el motivo por el que se establece una proporción de criterios cualitativos por un porcentaje superior al 30% e inferior al 70% para los criterios económicos: Debido a que esta licitación tiene por objeto prestaciones de carácter intelectual, se ha dado mayor ponderación a los criterios cualitativos frente a la ponderación que se da al apartado económico.

• Criterios cualitativos:

- Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo_PPT. (30 puntos)
- Descripción de la composición y organización del equipo de trabajo (6 puntos)
- Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato. (15 puntos)

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? No

¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Sí

- **Justificación** de porqué se utilizan criterios de calidad evaluables mediante juicios de valor en lugar de criterios evaluables de forma automática mediante fórmulas automáticas: Debido a la alta especialización que se requiere, es necesario evaluar la descripción solicitada para los criterios indicados y valorar el conocimiento que tienen los licitadores sobre el alcance publicado en el pliego. Cualquier incongruencia puede suponer que se produzcan errores en el desarrollo del servicio que afecte al correcto funcionamiento y explotación del mismo.

• Criterios económicos:

- ☒ Precio, 49 %

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios económicos? Sí, se otorgará una puntuación económica de 0,00 puntos a las ofertas iguales al Presupuesto Base de licitación.

Para el resto de casos se puntuará conforme a la siguiente fórmula:

$$C_i = C_{\max} [1 - ((B_{\max} - B_i)/B_{\max})^{5/2}]$$

C_i = puntuación obtenida por el licitador i

C_{\max} = 49 puntos

B_i = baja ofertada por el licitante i (%)

B_{\max} = Máxima baja ofertada admitida (%)

Para el cálculo de las bajas ofertadas por los licitadores se aplicará la siguiente fórmula:

$$B_i = [1 - (Of_i/PBL)] * 100$$

B_i = Baja (%) de la oferta económica "i"

Of_i = Oferta económica "i"

PBL = Presupuesto Base de Licitación

▪ **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

Con el objetivo de mejorar la atención al cliente de Metro de Madrid, a finales de 2001 comienza a prestar servicio el Centro Interactivo de Atención al Cliente, destacando por los avances tecnológicos que posibilitaban la petición de información a través de múltiples canales de comunicación (teléfono, e-mail, chat y audio/video conferencia).

En estos años, las soluciones tecnológicas han evolucionado considerablemente en el sector de la atención al cliente, ofreciendo multitud de posibilidades en la relación entre clientes y empresa. Por ello, se considera necesario incorporar nuevos canales de comunicación con nuestros clientes, más flexibles e integrados con los canales de comunicación actuales, como son la mensajería instantánea a través de WhatsApp o un chatbot alojado en la web de Metro de Madrid, que permitan una interacción instantánea.

Tras la realización de un análisis sobre la implantación de un servicio de CHATBOT dentro de los canales de WhatsApp y Web de Metro de Madrid, según el Servicio de Atención al Cliente, las ventajas que supone, tanto para Metro como para nuestros clientes, son las siguientes:

- **Nuevos canales de atención.** Los clientes nos solicitan nuevos canales de atención 24/7, a través de los cuales puedan comunicarse de lenguaje natural de forma rápida y sencilla.
- **Reducción de costes.** Reducir el número de consultas repetitivas y de bajo valor en los otros canales existentes, ya que no se depende del equipo de agentes para dar atención ilimitada. Además, se prevé una reducción del dimensionamiento del contact center en un 20%, con el correspondiente ahorro económico que esto supone (aproximadamente 79.000 € al año)
- **Idiomas.** El chatbot se puede configurar en varios idiomas, comenzando con español e inglés. Será capaz de cambiar de idioma automáticamente a petición del usuario.
- **Atención por agente.** Cuando el cliente no localice la información que busca, podrá contactar con un agente del CIAC a través del mismo canal (Chatbot Web o WhatsApp), teniendo una atención personalizada.

- **Mejora de la experiencia cliente.**
 - Disponibilidad 24/7
 - Inmediatez en la respuesta
 - Autoservicio. Ahorro de tiempo y comodidad para el usuario
 - Respuestas estandarizadas.
 - Accesibilidad: ordenador, tablet, móvil

Para aprovechar todas estas ventajas, el Servicio de Atención al Cliente ha solicitado al Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información disponer de un servicio de Chatbot instalado en los canales WhatsApp y Web de Metro.

Por tanto, desde el Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión se propone la presente solicitud para la contratación de las licencias necesarias, configuración y despliegue en los canales de WhatsApp y Web de Metro del servicio de Chatbot para ser más eficientes y mejorar el servicio actualmente ofrecido a los usuarios de Metro.

4 ANTECEDENTES

No es posible establecer la comparación de alcances con contratos similares, ya que no hay ningún contrato precedente similar.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

| AÑO | 2025 | 2026 | 2027 |
|-------------------|----------|----------|----------|
| IMPORTE PERMITIDO | 61.667 € | 61.667 € | 61.666 € |
| 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.*

