



EFE:

INFORME DE NECESIDAD

SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES EN REDES SOCIALES

N° de Expediente:

ÍNDICE

| | |
|--|---|
| 1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO PROYECTADO | 1 |
| 2. CÓDIGO CPV..... | 1 |
| 3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD..... | 1 |
| 4. NO REALIZACIÓN EN LOTES | 2 |
| 5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN..... | 3 |
| 6. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN | 3 |
| 6.1. Evaluables mediante fórmula o automáticos : 100 puntos..... | 3 |
| 7. DURACIÓN DEL CONTRATO | 4 |
| 8. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN | 4 |
| 9. VALOR ESTIMADO | 4 |
| 10. REVISIÓN DE PRECIOS | 5 |
| 11. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL (artículo 90 LCSP) | 5 |
| 11.1. Requisitos Generales: | 5 |
| 11.2. Otros requisitos de solvencia técnica: | 5 |
| 12. FACTURACIÓN | 6 |
| 13. PENALIDADES..... | 7 |
| 14. SUBCONTRATACIÓN | 7 |
| 15. RESPONSABLE DEL CONTRATO | 7 |
| 16. MODELOS DE LA OFERTA ECONÓMICA | 7 |

1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO PROYECTADO

La licitación tiene como objetivo principal proporcionar a la Agencia EFE un servicio integral y flexible para el seguimiento, análisis y reporte de la actividad en redes sociales, que permita una monitorización efectiva de la presencia de la marca, productos y servicios, así como el seguimiento de noticias específicas divulgadas por la Agencia EFE. Este servicio debe ser compatible con los sistemas y procesos preexistentes, facilitando una integración fluida y sin interrupciones en las operaciones cotidianas, permitiendo una transición eficiente y evitando cualquier contratiempo que pueda afectar la continuidad del servicio.

Además, la plataforma buscará mejorar la capacidad del equipo de comunicación mediante la implementación de una interfaz intuitiva y funcionalidades avanzadas que agilicen la captura y análisis automático de la conversación en redes sociales en español. Estas herramientas deberán permitir el procesamiento y análisis del lenguaje con un motor entrenado específicamente para el sector de medios de comunicación y noticias, la categorización semántica automática de los mensajes, y la generación de alertas inteligentes basadas en múltiples criterios definidos por la Agencia EFE.

Será necesario que la plataforma cumpla con los más altos estándares de calidad y eficiencia, ofreciendo la creación y configuración de dashboards específicos para diferentes perfiles y objetivos, así como la entrega de informes bajo demanda. La solución deberá proporcionar soporte personalizado y directo en español, garantizar la visualización y descarga de datos en formatos .csv y .pdf, y ofrecer formación ilimitada al personal de la Agencia EFE sobre el uso de la herramienta y la interpretación de los datos obtenidos.

Por último, el servicio deberá cumplir con los más altos estándares de seguridad y privacidad para garantizar la protección de los datos de la Agencia EFE y sus usuarios. La solución deberá estar en conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, asegurando el cumplimiento de todas las regulaciones legales aplicables.

2. CÓDIGO CPV

72511000-0 Servicios de software de gestión de redes.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

A los efectos de justificar la necesidad e idoneidad de la celebración del presente contrato de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se expone cuanto sigue:

La necesidad de adquirir una plataforma de gestión de incidencias de clientes para la Agencia EFE se justifica por varios factores que afectan directamente en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. En primer lugar, la creciente demanda de servicios digitales y la expansión de la base de usuarios han incrementado significativamente el volumen de incidencias y solicitudes de soporte. Esta situación requiere una solución robusta que pueda gestionar eficazmente este aumento en el volumen y la complejidad de las solicitudes.

Además, la adquisición de una nueva plataforma de gestión de incidencias representa una oportunidad significativa para la Agencia EFE de mejorar y modernizar sus sistemas actuales. La implementación de esta plataforma permitirá superar los retos asociados con los sistemas actuales, que, aunque funcionales, carecen de la capacidad para integrar y automatizar procesos de manera eficiente. La nueva solución traerá consigo una visión unificada de todas las incidencias, lo cual es esencial para optimizar la gestión y mejorar los tiempos de respuesta.

La implementación de una nueva plataforma integral permitirá a la Agencia consolidar y automatizar los procesos de soporte al cliente. Esto mejorará significativamente la capacidad de respuesta, la eficiencia en la gestión de incidencias y la capacidad del personal para atender rápidamente y con efectividad las necesidades del cliente. Además, una plataforma moderna y actualizada asegurará que la Agencia esté equipada con las herramientas necesarias para soportar los avances tecnológicos y adaptarse a las futuras demandas del mercado.

Por último, la plataforma proporcionará datos valiosos y análisis en tiempo real sobre el rendimiento del soporte y la satisfacción del cliente, lo que es esencial para la toma de decisiones informadas y la mejora continua de los servicios.

La finalización del actual contrato finaliza el 1 de noviembre de 2024.

4. NO REALIZACIÓN EN LOTES

El artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público, indica que el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente.

Entre los motivos válidos a efectos de justificar la no división en lotes del objeto del contrato, se cita el siguiente artículo, en el apartado b):

“b) El hecho de que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificulta la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por un pluralidad de contratistas diferentes. Ambos extremos deberán ser, en su caso, justificados debidamente en el expediente.”

La Agencia EFE requiere un servicio integral y continuo de seguimiento de actividad en redes sociales que permita la monitorización y análisis en tiempo real de la presencia de la marca, productos y servicios, así como el seguimiento de noticias específicas divulgadas por la Agencia. Este servicio es fundamental para mantener una comunicación efectiva y una respuesta rápida a las menciones y conversaciones relevantes en el entorno digital.

La división del contrato en lotes dificultaría la correcta ejecución de este desde el punto de vista técnico. El seguimiento y análisis de la actividad en redes sociales requiere una integración completa de diversas funcionalidades, incluyendo la captura de menciones en tiempo real, el análisis semántico, la generación de alertas y la configuración de dashboards personalizados. Estas prestaciones están profundamente interrelacionadas y

su ejecución independiente por diferentes contratistas podría generar problemas significativos de integración y coordinación. La fragmentación del servicio podría resultar en una menor eficiencia operativa y en la dificultad para mantener la consistencia y fiabilidad de los datos analizados.

Además, la correcta ejecución del contrato implica la necesidad de coordinar estrechamente la ejecución de las diferentes prestaciones. Este nivel de coordinación es esencial para asegurar que todas las partes del servicio funcionen de manera armónica y sin interrupciones. La naturaleza del objeto del contrato requiere que estas prestaciones se gestionen de manera centralizada para garantizar una respuesta rápida y coherente a las menciones y eventos en redes sociales. La división en lotes y la consecuente ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes aumentaría el riesgo de inconsistencias, duplicación de esfuerzos y fallos de comunicación entre los diferentes proveedores.

La fragmentación del servicio también incrementa la carga administrativa y la complejidad de la gestión del contrato para la Agencia EFE. Gestionar múltiples proveedores implica una mayor necesidad de coordinación, seguimiento y resolución de incidencias, lo que puede desviar recursos valiosos de las actividades principales de la Agencia. Un único proveedor facilita la gestión del contrato, la comunicación y la resolución de problemas, asegurando una implementación más fluida y eficiente del servicio.

La decisión de no realizar la licitación en lotes para el servicio de seguimiento de actividad en redes sociales se justifica plenamente por las dificultades técnicas y riesgos asociados con la ejecución fragmentada del contrato. Esta decisión garantiza la cohesión, eficiencia y alta calidad del servicio, asegurando que la Agencia EFE pueda mantener una gestión integrada y una respuesta rápida y efectiva en el dinámico entorno de las redes sociales.

5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Se propone su tramitación por procedimiento abierto simplificado, por razón de su cuantía.

La elección de este procedimiento ha sido consensuada con el Departamento de Contratación de la Agencia EFE, con el propósito de garantizar la transparencia, eficiencia y alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

6. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

6.1. Evaluables mediante fórmula o automáticos : 100 puntos

a) PRECIO de la oferta económica : 97 puntos

Fórmula Aplicable para el precio fijo:

$$PCF = 97 \times \frac{Of_{minCF}}{Of_{licCf}}$$

Donde:

- PCF: es la Puntuación de coste fijo.
- OfminCF: es la menor oferta económica en euros para el servicio.
- OflicCF: es el importe ofertado en euros para el suministro del licitador que se evalúa.

b) Mejoras (3 puntos)**Disposición de Soporte Técnico 24/7 (Hasta 3 Puntos)**

- Soporte técnico con horario extendido (hasta 12 horas diarias): 1 punto
- Soporte técnico con horario extendido (hasta 18 horas diarias): 2 puntos.
- Soporte técnico : asegurando asistencia continua y sin interrupciones. 24/7 disponible: 3 puntos.

7. DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una duración de UN AÑO. Además, se contempla la posibilidad de dos prórrogas anuales.

8. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

Para determinar la base de licitación para el precio de la herramienta de seguimiento de actividades en redes sociales, se ha utilizado como punto de referencia el precio establecido en el contrato anterior.

El presupuesto base de licitación, que contemplará el coste asociado a Un (1) año previsto de duración de la contratación, asciende a una cantidad máxima de **25.000,00 € (veinticinco mil euros), IVA excluido**, cuyo desglose es el siguiente:

Costes Directos: 20.000,00€ (80%)

- Licencia de la Herramienta de Monitorización y Análisis: 15.000,00 € (60%)
- Personalización y Configuración de Dashboards: 2.000,00 € (8%)
- Formación y capacitación: 3.000,00 (12%)

Costes Indirectos: 3.000,00 € (12%)

- Soporte Técnico y Mantenimiento: 3.000,00 € (12%)

Beneficio Empresarial: 2.000,00 € (8%)**9. VALOR ESTIMADO**

El valor estimado del contrato asciende a la cantidad de **75.000,00 € (setenta y cinco mil euros), IVA no incluido**. En el cálculo del valor estimado del contrato se ha tenido en cuenta el presupuesto base de licitación, y DOS posibles prórrogas del contrato, con una duración de Un AÑO cada una. (1+1+1).

| EJERCICIO | IMPORTE (SIN IVA) |
|---|-------------------|
| Presupuesto base de licitación (1 año): | 25.000,00€ |
| Posible prórroga (1 año): | 25.000,00€ |
| Segunda prórroga (1 año): | 25.000,00€ |

En caso de prorrogarse el contrato, las condiciones económicas y de ejecución se mantendrían inalteradas respecto al contrato ya suscrito.

10. REVISIÓN DE PRECIOS

El contrato no contempla la posibilidad de revisión de precios durante el periodo de contratación. Por tanto, los precios propuestos por el adjudicatario se mantendrán fijos durante todo el periodo de duración del contrato.

11. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL (artículo 90 LCSP)

El adjudicatario tendrá que presentar:

11.1. Requisitos Generales:

- a) Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.

Umbral mínimo exigido: la realización de al menos 3 servicios similares a los que son objeto de la contratación, en los que el importe sea igual o superior al presupuesto base (25.000 EUROS)

Acreditación:

Se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Para determinar que un servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato, se acudirá a los tres primeros dígitos del CPV exigido.

11.2. Otros requisitos de solvencia técnica:

- a) **Certificación (ISO 27001 - Seguridad de la Información) o similar.**

Disponer de la certificación ISO 27001 o similar, que acredita la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Acreditación: La certificación ISO 27001 o similar deberá acreditarse mediante la presentación de un certificado vigente emitido por una entidad certificadora.

b) Certificación (ISO 20252:2019 - Investigación de mercado, de opinión y social) o similar

Disponer de la certificación ISO 20252:2019 o similar, que certifica la calidad en la prestación de servicios específicos y su conformidad con estándares internacionales.

Acreditación: La certificación ISO 20252:2019 o similar deberá acreditarse mediante la presentación de un certificado vigente emitido por una entidad certificadora.

c) Experiencia de la Empresa en Proyectos de Escucha Activa:

Deberá demostrar su experiencia en la realización de proyectos de escucha activa con características similares a las requeridas en esta licitación. Esta experiencia debe incluir la gestión de más de 5 proyectos de escucha activa que hayan supuesto el análisis de como mínimo 600.000 menciones anuales por cliente/proyecto.

Acreditación: Presentar una declaración responsable que detalle la cantidad de proyectos realizados y la cantidad de menciones analizadas anualmente en cada proyecto. Esta declaración deberá ir acompañada de certificados vigentes o documentos equivalentes que acrediten dicha experiencia.

d) Años de Gestión de Proyectos con la Misma Herramienta Propuesta

Deberá demostrar que ha gestionado proyectos de monitorización de redes sociales y medios online utilizando la misma herramienta propuesta durante un período de al menos 3 años.

Acreditación: El licitador deberá proporcionar una declaración responsable que demuestre el uso continuo de la misma herramienta durante el período especificado. Esta declaración deberá ser respaldada por certificados vigentes o documentos equivalentes que acrediten la gestión de dichos proyectos con la herramienta mencionada.

12. FACTURACIÓN

La facturación correspondiente a los servicios se llevará a cabo de manera mensual, según el precio ofertado por el adjudicatario.

Los pagos se realizarán mensualmente mediante transferencia bancaria, con un plazo de 30 días desde la fecha de entrada en el registro de las facturas, previa aceptación de estas por parte de la Agencia EFE.

13. PENALIDADES

Por incumplimiento de cualquiera de las condiciones de prestación del servicio definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se impondrá una penalización por incumplimiento parcial o defectuoso, del 3% del importe total sin IVA de la facturación total del mes en el que se haya producido el incumplimiento.

Cuando la empresa adjudicataria, por causas imputables a la misma, hubiere incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, la Agencia EFE podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por su resolución o por la imposición de las penalidades que, para tales supuestos, se determinen en el pliego de cláusulas administrativas particulares o en el documento descriptivo.

La aplicación de las penalidades estará sometida al cumplimiento de los requisitos que establece el artículo 192 de la LCSP.

14. SUBCONTRATACIÓN

Se admite la subcontratación total o parcial del servicio, conforme en lo dispuesto al artículo 215 LCSP

15. RESPONSABLE DEL CONTRATO

A los efectos previstos en el artículo 62 de la LCSP, se propone como responsable del contrato al responsable de EFE Comunica.

Las funciones de la persona responsable del contrato son:

- a) Asegurar el cumplimiento de lo establecido en el PPT.
- b) Conformar las facturas derivadas de la prestación de las tareas del contrato.
- c) Tomar las decisiones necesarias en la ejecución del contrato con el fin de asegurar su correcta ejecución.
- d) Supervisar y validar la realización y el desarrollo de los trabajos.
- e) En general, supervisar en todos sus aspectos la correcta ejecución del contrato y el cumplimiento de las obligaciones del contratista.

16. MODELOS DE LA OFERTA ECONÓMICA

| DESCRIPCIÓN | IMPORTE MÁXIMO TOTAL POR UN AÑO | IMPORTE TOTAL OFERTADO POR UN AÑO |
|---|---------------------------------|-----------------------------------|
| Acceso a 15 LICENCIAS a la plataforma de seguimiento de actividad en redes sociales | 25.000,00€ | € |

Fdo. D. Manuel Ortega Márquez
Director de Marketing y Comercial

Fdo. D. José Rodríguez Muñoz
Responsable de EFE Comunica