



SP23-00682.

MEMORIA JUSTIFICATIVA CORRESPONDIENTE A CONTRATACION DE UNA PLATAFORMA DE EMAIL-MARKETING PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL, MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

ÍNDICE

Contenido

1. - JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.	2
2. - JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, CARACTERÍSTICAS Y TIPO DE CONTRATO.	3
3. - TIPO DE CONTRATO.	3
4. - CODIFICACIÓN DEL CONTRATO.	3
5. - JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES.	3
6. - MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.	4
7. - JUSTIFICACIÓN DEL CÁLCULO DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, ASÍ COMO DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.	4
7. 1. - PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.	4
7.1.1. Pago por uso	4
7.1.2. Coste del servicio	5
7.1.3. Cálculo del precio de la bolsa de horas	5
7.1.4. Costes de migración	6
7. 2. - RESUMEN DEL PRECIO BASE LICITACIÓN (PBL)	7
8. - FORMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO	7
9. - VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.	8
10. - PRECIO DEL CONTRATO.	9
11. - DURACIÓN DEL CONTRATO.	9
12. - LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	9
13. - CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.	10
14. - CONCLUSIÓN	15



1. - JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A., (en adelante, "MADRID DESTINO") tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

Dentro de su actividad, La sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo Negocio, S.A., (en adelante, Madrid Destino) gestiona más de 40 páginas webs y unas 10 aplicaciones que generan comunicaciones masivas hacia terceros como por ejemplo el envío de boletines, notificaciones e informaciones puntuales.

Para poder gestionar de manera eficaz el envío de estas campañas de comunicación es necesario el uso de herramientas especializadas por lo que es necesario realizar la contratación adecuada.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de la LCSP en relación con el artículo 63.3 a) y b) de la misma, el presente documento recoge las exigencias establecidas en los citados preceptos en orden a justificar la necesidad e idoneidad del contrato, y la eficiencia en la contratación, sin perjuicio de que se puedan añadir cualesquiera otras cuestiones directamente relacionadas con el objeto del contrato que se considere oportuno justificar. Esta memoria se publicará en el Perfil del Contratante junto con el resto de información que genere el expediente (Pliego de Prescripciones Técnicas, Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, etc.).

Constituye el objeto del presente procedimiento la contratación de los siguientes servicios:

- Migración de datos y puesta en marcha del sistema, en caso de ser necesario por cambio de proveedor.
- Uso de la plataforma de email-marketing.
- Mantenimiento durante la duración del contrato (servicio en la nube con actualizaciones en tiempo real).
- API de integración y desarrollos de conexiones necesarias.
- Atención a usuarios.
- Bolsa de horas para la realización de las siguientes tareas:
 - Creación de plantillas personalizadas.

- Formación a usuarios.
- Desarrollos y adaptaciones a medida según necesidades.

2. - JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, CARACTERÍSTICAS Y TIPO DE CONTRATO.

Teniendo en cuenta el valor estimado de este contrato y sus características, se considera que el procedimiento más adecuado para la licitación y contratación del suministro se tramite por el procedimiento abierto simplificado.

3. - TIPO DE CONTRATO.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la LCSP en relación con la Disposición adicional trigésima tercera de la misma, se considerarán contratos de servicio:

Son contratos de servicios aquellos cuyo objeto son prestaciones de hacer consistentes en el desarrollo de una actividad o dirigidas a la obtención de un resultado distinto de una obra o suministro, incluyendo aquellos en que el adjudicatario se obligue a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario.

No podrán ser objeto de estos contratos los servicios que impliquen ejercicio de la autoridad inherente a los poderes públicos.

Tal y como se describe en la cláusula de esta memoria relativa a las condiciones económicas, se establece una cantidad máxima estimada de gasto anual, cuyo consumo estará subordinado a las necesidades reales que vayan surgiendo durante la ejecución del contrato, sin que ello conlleve una restricción de la competencia ni de la concurrencia.

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la mercantil adjudicataria deberá cumplir con la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

4. - CODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

A los efectos de identificar las prestaciones que son objeto de los contratos regulados en la LCSP, se identifican los siguientes CPV (Vocabulario común de contratos públicos):

- 79342100-4 Servicios de marketing directo.
- 79340000-9 Servicios de publicidad y de marketing.
- 79341200-8 Servicios de gestión publicitaria.
- 79342310-9 Servicios de encuesta a clientes.
- 79342321-9 Programa de fidelización del cliente.

5. - JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 99.3 de la LCSP, se considera que debido a la propia naturaleza del servicio a contratar resulta imposible la división en lotes.



6. - MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

Procede: no.

7. - JUSTIFICACIÓN DEL CÁLCULO DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, ASÍ COMO DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

7.1. - PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

Madrid Destino lleva más de 15 años utilizando este tipo de servicios por lo que cuenta con la experiencia suficiente para determinar el precio base de licitación y el coste de las potenciales prórrogas.

Además, las tarifas de este tipo de servicios se encuentran publicadas en Internet.

Madrid Destino ha utilizado para el cálculo, esta información, así como las tarifas que se han ido utilizando en los contratos predecesores:

- SP16-0451: Servicio de plataforma email Marketing para envío a través de email comunicaciones.
- SP18-00466: Servicios de plataforma e-mail marketing para Madrid Destino.
- SP20-00126: Servicio de la plataforma de email marketing para Madrid Destino.

Los conceptos que se han utilizado para la determinación del PBL y que se corresponden con los servicios a contratar son los siguientes:

- Servicio mensual de uso de la plataforma.
- Bolsa de horas para la realización de tareas:
 - Desarrollo de plantillas.
 - Formación.
 - Generación de formularios.
 - Desarrollos y adaptaciones.
- Costes de migración.

7.1.1. Pago por uso

Madrid Destino solo pagará por aquellos servicios efectivamente prestados. Es posible que algunos o todos los servicios objeto del contrato no lleguen a ponerse en funcionamiento o lo hagan de manera parcial. Si no se realiza consumo, no se facturará ni se pagará gasto alguno o si el consumo es parcial, solo se pagará por lo realmente consumido.



7.1.2. Coste del servicio

Se ha establecido un coste máximo mensual de 1.600 € IVA no incluido, por lo que el global del presupuesto para los primeros 24 meses de contrato es de 38.400 €.

Este precio está basado en los siguientes volúmenes:

- 350.000 contactos (aunque se plantean contactos ilimitados).
- Envíos ilimitados, aunque se darán as estimaciones de los usos actuales:
 - Envíos anuales: 3.739.222.
 - Máximo de envíos mensuales: 416.797.
- Número de usuarios del sistema de email marketing: 50. Cada usuario accederá a sus contactos, campañas, creatividades, etc., de forma particular.

7.1.3. Cálculo del precio de la bolsa de horas

Un aparte del contrato consiste en una bolsa de horas para la realización de determinadas tareas que puedan surgir en el desarrollo del contrato. Esta bolsa no constituye parte esencial del contrato.

Para el precio de la hora se ha tenido en cuenta el “XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública” y en concreto el grupo B1 del Área de gestión y control de proyecto (Área 4 “Consultoría de Negocio y Tecnológica” del Convenio).

Para el establecimiento de la tarifa mínima de este grupo según convenio, se ha partido de las tarifas del Anexo I del mismo, a las cuales se les ha aplicado la actualización salarial del propio convenio a fecha del 1-1-2024 correspondientes al “Área 4 Consultoría de Negocio y Tecnologías”, resultando en los siguientes datos de partida para los salarios base:

		Desde 01-01-2024			
		Salario Base	Plus Convenio	Total	
Área 4.	A	1	26.592,86	2.366,48	28.959,34
	B	1	25.922,07	2.880,23	28.802,30
	B	2	25.163,22	2.795,92	27.959,14
	C	1	24.340,82	2.704,53	27.045,35
	C	2	22.749,49	2.527,71	25.277,20
	C	3	20.508,20	2.278,69	22.786,89
	D	1	17.380,46	1.931,17	19.311,63
	D	2	16.366,22	1.818,47	18.184,69
	D	3	15.904,81	1.767,20	17.672,01
	E	1	15.492,11	1.691,79	17.183,90
	E	2	15.300,00	1.700,00	17.000,00



La tarifa base, por lo tanto es la primera, Área 4, Grupo B1. A la misma, se le ha añadido los costes de empresa (36% del salario base) y los costes indirectos (13% sobre el salario base + costes de empresa), determinando un total a partir del cual se ha añadido el beneficio industrial (6% sobre este total) y a partir de la cifra final obtenida, se ha calculado la tarifa hora mínima tomando como referencia una base de trabajo de 1.800 horas anuales (según el artículo 20 del Convenio Colectivo de aplicación) resultando esta tarifa mínima:

Área 4 Consultoría de Negocio y Tecnológica								
	Salario Base + Plus Convenio	Gastos de empresa	Salario incluyendo gastos de empresa	Costes Indirectos	Salario Base + Plus Convenio + Gastos + Costes Indirectos	Beneficio Industrial	Total anual	Coste hora mínima según Convenio
Categoría convenio		36%		13%		6%		1.800
Grupo B 1	28.802,30 €	10.368,83 €	39.171,13 €	5.092,25 €	44.263,37 €	2.655,80 €	46.919,18 €	26,07 €

Para facilitar los cálculos, se redondea la tarifa a 26 € la hora IVA no incluido.

No se admitirán, por tanto, ofertas por debajo de este umbral mínimo.

El precio máximo por hora por lo tanto para el perfil Consultor Digital es de 34,88 €. Esta tarifa se redondea para facilitar los cálculos y se establece a **35 € la hora IVA no incluido** como precio máximo de licitación en este concepto.

Por lo tanto, el rango potencial del precio hora para la licitación va desde el mínimo de 26 € la hora hasta el máximo de 35 € la hora, en ambos casos IVA no incluido.

El número de horas mínimo a contratar se ha calculado en base a la experiencia actual de Madrid Destino de uso de la herramienta. Es la siguiente:

- Mínimo de horas para el contrato inicial: 360 horas. Precio máximo para el contrato: 12.600,00 € IVA no incluido.
- Mínimo de horas para la prórroga: 360 horas. Precio máximo para el contrato: 12.600 € IVA no incluido.

Al tratarse de un consumo variable, el precio máximo para esta partida se pagará aplicando el precio por hora ofertado por el adjudicatario, en función de las horas realmente consumidas y contra la emisión de facturas mensuales en la que se desglosarán dichos consumos según se vayan realizando hasta el agotamiento del precio máximo. Es decir, a precios más bajos, se podrán consumir más horas que las mínimas previstas hasta el máximo del presupuesto asignado.

7.1.4. Costes de migración

Para los costes de migración se ha calculado un precio fijo de 960 € que corresponden a unas 3 jornadas completas de trabajo.

Dado que la información actual está perfectamente estructurada y la plataforma permite diversos métodos de exportación de datos y de integración se trata de más que suficiente para abordar una posible migración.



La misma solo se realizará en caso de ser necesario por cambio de adjudicatario. Para no penalizar a otros licitadores y aunque se incluye en el PBL como coste fijo, no se valorará dentro del criterio de oferta económica, ya que el actual proveedor no tendría que hacer esta tarea y por lo tanto el coste sería cero.

7. 2. - RESUMEN DEL PRECIO BASE LICITACIÓN (PBL)

Presupuesto base de licitación (IVA excluido): 51.960 €, más el IVA que resulte de aplicación.

IVA aplicable: 10.911,60 €. Tipo: 21%

Importe total presupuesto base de licitación (IVA incluido): 62.871,60 €.

Tipo de presupuesto: máximo estimado.

8. - FORMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO

En el presente procedimiento, el sistema de determinación del presupuesto se ha establecido mediante **precios unitarios**, que son los correspondientes a todos y cada uno de los servicios objeto del contrato que forman parte de la relación que se indica a continuación, en base a las necesidades estimadas de cada uno de ellos que MADRID DESTINO precisa durante el periodo máximo de ejecución del servicio, que es el establecido en el Apartado 8 del Anexo I del PCAP.

El precio del contrato correspondiente será aquél al que ascienda la adjudicación y que, por la naturaleza de la contratación, coincide con el importe correspondiente al presupuesto base de licitación que se indica en el presente apartado, si bien éste no constituye una obligación de pago, abonándose únicamente los servicios efectivamente prestados cuyo importe será el ofertado por la mercantil en base a los precios unitarios por la prestación del servicio durante el periodo de vigencia de la contratación, sin que en ningún caso pueda superarse el precio del contrato.

Asimismo, no es posible determinar a priori el número de unidades objeto del servicio, ya que la demanda de los mismos variará en función de las necesidades, por lo que no se indica número o cantidades de los diferentes servicios, si bien sí está estimado el coste global anual de necesidades en base a los unitarios.

El IVA deberá estar desglosado en todo caso.

A todos los efectos, se entenderá que el precio estipulado en las ofertas que se presenten comprende todos los gastos en los que pueda incurrir el licitador adjudicatario durante la prestación del servicio, entre ellos todos los costes que se deriven de los viajes, seguros, portes (así como los gastos de empaquetado y etiquetado), gestión y mensajería que deban de efectuarse para la ejecución del objeto del contrato, incluidos, en todo caso, los gastos de traslado, mantenimiento y alojamiento del personal que ejecute el suministro, no asumiendo MADRID DESTINO coste alguno por dichos conceptos.

Los precios utilizados en la presente licitación ya llevan incluidos los costes directos e indirectos, los gastos generales y el beneficio industrial.



A continuación, se detallan los costes unitarios y el sumatorio global:

Primer período de contrato. 24 meses. Precio Base de Licitación			
Servicio	Precio unitario	Unidades a contratar	Total
Pago por uso de la plataforma	1.600,00 €	24	38.400,00 €
Tarifa / hora	35,00 €	360	12.600,00 €
Costes de Migración	960,00 €	1	960,00 €

Total PBL	51.960,00 €
IVA	10.911,60 €
TOTA IVA incluido	62.871,60 €

Cofinanciación: no.

Crédito en el que se ampara: actividad directamente relacionada con el objeto social de Madrid Destino, por lo que la parte correspondiente al valor estimado y al presupuesto base de licitación, se ha incluido en los Presupuestos correspondientes al año 2024 y se tendrá en consideración para elaborar los correspondientes al 2025, 2026, 2027 y 2028.

Posibilidad de incrementar el número de unidades hasta el 10 % del precio del contrato: no.

9. - VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

Posibles prórrogas: Sí.

Se define una prórroga de hasta 24 meses o períodos inferiores.

Para el cálculo de la prórroga se han tomado las mismas tarifas que para el período inicial sin incremento de precios. Por otro lado, se ha ajustado la bolsa de horas a la menor duración del contrato.

Prórroga. 24 meses.			
Servicio	Precio unitario	Unidades a contratar	Total
Pago por uso de la plataforma	1.600,00 €	24	38.400,00 €
Tarifa / hora	35,00 €	360	12.600,00 €

Total Prórroga	51.000,00 €
----------------	-------------

Presupuesto de la Prórroga: 51.000 €, más el IVA que resulte de aplicación.

IVA aplicable: 10.710 €. Tipo: 21%

Importe total presupuesto base de licitación (IVA incluido): 61.710 €



Valor total estimado del Contrato: 102.960 €, más el IVA que resulte de aplicación.

IVA aplicable: 21.621,60 €. Tipo: 21%

Importe total presupuesto base de licitación (IVA incluido): 124.581,60 €.

Posible incremento del número de unidades hasta el 10% del precio del contrato: no.

Posibles modificaciones (20% máximo): no.

Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado: el mismo que para el Precio Base de Licitación.

Este importe se corresponde con el siguiente desglose por anualidades:

- 2024: 7.335 €
- 2025: 25.500 €
- 2026: 25.500 €
- 2027: 25.500 €
- 2028: 19.125 €

Sujeto a regulación armonizada: no.

10. - PRECIO DEL CONTRATO.

El precio del contrato será aquél al que ascienda la adjudicación, si bien éste no constituye una obligación de pago, abonándose únicamente los servicios efectivamente prestados, de conformidad con los precios unitarios y el porcentaje uniforme de descuento ofertados por el adjudicatario para cada uno de los elementos, y sin que pueda en ningún caso sobrepasarse el importe de adjudicación.

11. - DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato entrará en vigor en el momento de su formalización, o en la fecha que se indique en el mismo, y concluirá transcurrido el plazo inicial de 24 meses.

Prórroga: si, la prórroga puede establecerse por un periodo único de 24 meses o por periodos inferiores. En todo caso la suma de los periodos de prórroga no podrá superar el plazo fijado originariamente de 24 meses.

12. - LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Al tratarse de un servicio online, no hay lugar físico determinado para la prestación del mismo.

13. - CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

El presente procedimiento el contrato se adjudicará mediante una pluralidad de criterios sujetos, tanto a juicio de valor, como a criterios valorables en cifras o porcentajes.

Concepto	Puntuación máxima
Criterios subjetivos	25
Criterios objetivos: Proposición económica	35
Criterios objetivos: Mejoras objetivas a los mínimos planteados en los servicios requeridos	40
Total	100

Criterios Subjetivos

Serán los siguientes, incluidos los parámetros de valoración.

CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES	
<p>NOTA INICIAL: aquellas propuestas que no incluyan una descripción con elementos útiles que ayuden a comprender el grado de entendimiento por parte del licitador sobre el servicio a prestar o que se limiten a exponer que aceptan las condiciones del pliego serán calificadas con cero puntos.</p> <p>Aquellas propuestas que se limiten a enumerar procedimientos estándares de manual sin realizar ningún tipo de adaptación a las problemáticas expuestas en el pliego, serán calificadas con un nivel bajo de puntuación, según los rangos que se definen a continuación.</p>	
Calidad del planteamiento global	10
<p>Aspectos a valorar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción general y detalle de la solución propuesta. Componentes y herramientas que se integran, beneficios de la solución planteada. <ul style="list-style-type: none"> ○ Adecuación de la propuesta a los planteamientos del PPT. ○ Solución global del sistema de atención a los clientes de venta de entradas. ○ Módulos y solución técnica. ○ Integración de componentes. ○ Funcionalidades adaptadas a Madrid Destino. ○ Accesibilidad. ○ Generación de automatismos. ○ Medición y tableros de mando. ○ Formularios. ○ Gestión de contactos. 	



<ul style="list-style-type: none">○ Gestión de campañas.○ Gestión de bajas.○ Módulos y servicios.○ Gestión de plantillas.	
<p>Sistema de valoración del apartado “Planteamiento global”</p> <ul style="list-style-type: none">● Nulo: 0 puntos, casos explicados en la nota inicial.● Bajo: hasta 3 puntos. Aquellas propuestas cuya descripción sea generalista, sin adaptar el planteamiento a las problemáticas específicas del PPT, o se limiten a exponer de forma superficial las capacidades del licitador.● Medio: hasta 7 puntos. Aquellas propuestas que, aun habiendo detallado y adaptado el planteamiento global no estén suficientemente alineados con el objeto propuesto en el contrato o no se ajusten a la estrategia global atención a los clientes de venta de entradas de Madrid Destino.● Alto: hasta 10 puntos. Aquellas propuestas que por su nivel de detalle y calidad de contenido se alinee con el planteamiento de MADRID DESTINO, no solo en el nivel de detalle, sino en la personalización y adecuamiento a la estrategia global de ventas de Madrid Destino y a las necesidades específicas del PPT.	
Gestión del servicio	10
<p>Aspectos a valorar:</p> <ul style="list-style-type: none">● Equipo asignado al servicio.● Motivación de la estructuración del equipo.● Control del proyecto.● Análisis de riesgos y plan de control de los mismos adaptado al proyecto, no se valorarán planes que no estén adaptados.● Infraestructura técnica.● Tecnologías de envío.	
<p>Sistema de valoración del apartado “Gestión del proyecto”</p> <ul style="list-style-type: none">● Nulo: 0 puntos, casos explicados en la nota inicial.● Bajo: hasta 3 puntos. Aquellas propuestas que no incluyan el detalle adecuado sobre el equipo propuesto, la división de tareas, cronogramas, esfuerzos, metodologías, etc.● Medio: de 7 puntos. Aquellas propuestas que, aun detallando la gestión, no se alineen con los objetivos marcados en el PPT.● Alto: hasta 10 puntos. Aquellas propuestas que, además de detallar la gestión adapten el planteamiento a las especificidades expuestas en el PPT y en especial a los objetivos de la estrategia global del sistema de atención al cliente de venta de entradas de Madrid Destino. Se valorará el grado de entendimiento y adaptación de la propuesta a fin de detallar la forma en la que se llevará a cabo la gestión.	
Gestión de incidencias	5
<p>Aspectos a valorar:</p>	



<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de gestión de incidencias. • Metodología. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ciclo de vida. ○ Niveles. ○ Tipologías de incidencias. ○ Informes. ○ Canales de comunicación. ○ Relación con tareas. • Tipologías de incidencias. 	
<p>Sistema de valoración del apartado “Gestión de incidencias y mantenimiento técnico”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nulo: 0 puntos, casos explicados en la nota inicial. • Bajo: hasta 1 puntos. Aquellas propuestas que no incluyan el detalle adecuado sobre la gestión de incidencias o lo hagan sin adaptar a las necesidades concretas expuestas en el PPT, etc. • Medio: de 2,5 puntos. Aquellas propuestas que, aun detallando metodologías de gestión de incidencias, no se alineen con los objetivos marcados en el PPT o lo hagan de forma parcial o incompleta. • Alto: hasta 5 puntos. Aquellas propuestas que, además de detallar metodologías adapten las mismas a las especificidades expuestas en el PPT y en especial a los objetivos de la estrategia global del sistema atención a clientes de la plataforma venta de entradas de Madrid Destino. Se valorará el grado de entendimiento y adaptación de la propuesta a fin de detallar la forma en la que se llevará a cabo la gestión de incidencias. 	
TOTAL	25

1.- OFERTA ECONÓMICA:HASTA 35 PUNTOS

Los licitadores ofertarán una cifra única que será el sumatorio de los distintos apartados a cotizar según el patrón del Anexo II del PCAP. Esta cifra única será la utilizada para la valoración.

Los licitadores deberán cotizar con precios unitarios cada una de las partidas. Los precios individuales resultantes no podrán superar ninguno de los máximos fijados para cada partida. Aquellas propuestas que lo hagan, no serán tenidas en cuenta.

Del mismo modo, **no se tendrán en cuenta aquellas proposiciones que superen el precio base de licitación fijado en 51.960 €.**

Obtendrá la máxima puntuación en este criterio el licitador que oferte la cifra más económica, ordenándose el resto de ofertas de forma proporcional y lineal en función de la puntuación obtenida.

Para ello, lo más aconsejable es el empleo de una fórmula polivalente que de buenos resultados tanto con pocos como muchos licitadores y que, además, sea lineal y corrija el “efecto de todo/nada en unos céntimos” introduciendo el valor relativo que la propia baja representase respecto del importe de licitación. En definitiva, y siendo conocedores de que no existe una fórmula ideal que funcione de forma óptima para todos los casos, se propone la utilización de una fórmula polivalente del tipo que se menciona a continuación:

$$Pec = PMax * \frac{1}{N^{\circ} ofertas} * \left[\frac{\text{importe mejor oferta}}{\text{importe oferta } (i)} + (N^{\circ} ofertas - 1) * \frac{B(i)}{Bmax} \right]$$

Donde:

- *Pec*: se refiere a la puntuación económica, que es la variable dependiente que se calcula a partir de la fórmula propuesta. La cantidad resultante del cálculo de la fórmula es el número de puntos que obtiene el licitador (i) para el criterio de valoración de la oferta económica.
- *Pmax*: es la puntuación máxima dada en el pliego al criterio de valoración de la oferta económica (precio, importe o baja). Su unidad es número de puntos
- *Nº de ofertas*: número de ofertas presentadas
- *Importe mejor oferta*: importe mejor oferta en euros.
- *Importe oferta (i)*: importe en euros de la oferta a calcular
- *B (i)*: baja de la oferta a calcular en términos netos.
- *Bmax*: baja máxima realizada por la mejor oferta en términos netos.

Esta fórmula permite aplicar una puntuación económica que pondera mucho más un resultado de linealidad cuando mejor funciona la linealidad, es decir cuando hay muchas ofertas, 5 o más, (segundo sumando) al aumentar el denominador de uno de los factores del primer sumando; y una puntuación económica que pondera más un resultado de proporcionalidad inversa (primer sumando), al ser menor el minuendo de la diferencia del primer factor del segundo sumando, cuando hay pocas ofertas, 4 o menos, es decir cuando mejor funciona este tipo de fórmula.

Se consigue otro efecto positivo con la fórmula propuesta, como es el de arrojar una puntuación insignificante, muy cercana a cero, para el licitador que no presenta baja, sobre todo en el caso de muchas ofertas, que es cuando, además, más interesa que así sea.

Aquellos licitadores que igualen el precio máximo de licitación obtendrán cero puntos.

En caso de que haya varios licitadores cuyas ofertas sean exactamente iguales y que además sean las más económicas o sean las únicas, obtendrán 35 puntos cada una, salvo que igualen el precio máximo de licitación, en cuyo caso se les otorgará cero puntos.

Para la prórroga prevista, se aplicarán las mismas tarifas unitarias ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario para el plazo de duración inicial del contrato y que coincidan con los mismos conceptos que se apliquen en la prórroga.

2.- MEJORAS A LOS MÍNIMOS PLANTEADOS EN LOS SERVICIOS REQUERIDOS. HASTA 40 PUNTOS.

A. REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA. HASTA 5 PUNTOS.

I. INCIDENCIAS

Un máximo de 3 jornadas laborables de respuesta desde que se cursa la incidencia. Se valorará con cinco (5) puntos aquellas propuestas que se comprometan a un plazo de respuesta de un máximo de 2 jornadas laborables y cero (0) puntos a aquellas empresas que no se comprometan. En la plataforma de licitación digital se debe introducir el valor "1" (Uno) en caso de asumir el compromiso o "0" (Cero) en caso de no asumirlo.

B. REDUCCIÓN DE TIEMPOS DE LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS. HASTA 10 PUNTOS.

I. NIVEL URGENTE:

Mínimo solicitado: 4 horas como plazo máximo de resolución. Se valorará con seis (6) puntos a aquellas empresas que se comprometan a una resolución inferior a 2 horas desde la comunicación



y cero (0) puntos a aquellas empresas que no se comprometan.

En la plataforma de licitación digital se debe introducir el valor “1” (Uno) en caso de asumir el compromiso o “0” (Cero) en caso de no asumirlo.

II. NIVEL NORMAL:

Mínimo solicitado: 8 horas como plazo máximo de resolución. Se valorará con cuatro (4) puntos a aquellas empresas que se comprometan a una resolución inferior a 5 horas desde la comunicación y cero (0) puntos a aquellas empresas que no se comprometan.

En la plataforma de licitación digital se debe introducir el valor “1” (Uno) en caso de asumir el compromiso o “0” (Cero) en caso de no asumirlo.

C. COMPROMISO A ENTREGAR UN PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO. HASTA 10 PUNTOS.

Se valorará con diez (10) puntos a aquellas empresas que se comprometan a la entrega y ejecución, en caso de que sea necesario de un plan de devolución del servicio y cero (0) puntos a aquellas empresas que no se comprometan.

En la plataforma de licitación digital se debe introducir el valor “1” (Uno) en caso de asumir el compromiso o “0” (Cero) en caso de no asumirlo.

D. COMPROMISO A ENTREGAR UN PLAN DE FORMACIÓN. HASTA 10 PUNTOS

Se valorará con diez (10) puntos a aquellas empresas que se comprometan a la de un plan de formación en el que se describan las acciones formativas, metodología y materiales formativos relacionados con el servicio y cero (0) puntos a aquellas empresas que no se comprometan.

En la plataforma de licitación digital se debe introducir el valor “1” (Uno) en caso de asumir el compromiso o “0” (Cero) en caso de no asumirlo.

E. INCLUSIÓN DE AL MENOS 2 JORNADAS DE FORMACIÓN. HASTA 5 PUNTOS

Se valorará con cinco (5) puntos a aquellas empresas que se comprometan a impartir 2 jornadas de formación de 3 horas cada una durante el contrato inicial y relacionadas con el servicio considerando estas jornadas dentro del coste del contrato y cero (0) puntos a aquellas empresas que no se comprometan.

En la plataforma de licitación digital se debe introducir el valor “1” (Uno) en caso de asumir el compromiso o “0” (Cero) en caso de no asumirlo.

RESPONSABLE DEL CONTRATO: Roberto Guijarro Belda, Subdirector de Desarrollo Tecnológico.



14. - CONCLUSIÓN

De conformidad con lo anterior, se solicita la aprobación del gasto a los efectos de poder convocar el procedimiento para la contratación del **CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE EMAIL-MARKETING PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL, MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO**, por el importe estimado de gasto y con la necesidad de garantizar debidamente la concurrencia, de manera que se garantice para Madrid Destino la obtención de la mejor oferta, en relación calidad-precio, sobre la base de los criterios establecidos.

En Madrid

El presente documento ha sido firmado digitalmente en fecha 21 de febrero de 2024
a las 16:47 horas por las personas que constan como firmantes del mismo

Responsable del contrato:

Subdirector de Desarrollo Tecnológico.

Madrid Destino, Cultura Turismo y Negocio S.A.