

INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ

SERVEI / UNITAT: **Agència Màrqueting Relacional – Negoci Digital i Màrqueting Relacional**

TIPUS: **SERVEIS**

NÚM. EXPEDIENT : **15012929**

DATA: **10/06/2024**

VEC: 1.159.901,60 € PBL: 637.945,88€

Subvenció NO ☒ SI ☐

CPV: 9342000 Serveis de Màrqueting

PODER ADJUDICADOR: **Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA, Transports de Barcelona SA, Transports Metropolitans de Barcelona, SL i Projectes i serveis a la Mobilitat SA**

Descripció de l'obra, servei o subministrament

Agència responsable d'assessorar, idear, implementar, operar i fer seguiment de totes les accions del programa de màrqueting relacional pel públic resident i visitant amb l'objectiu de potenciar la captació i fidelització dels residents i visitants, i incrementar els ingressos de la companyia mitjançant la venda de productes i serveis de TMB als clients residents i visitants de Barcelona i la seva àrea metropolitana.

Període d'Execució/Termini de durada

El termini de durada del contracte serà de 2 anys des de la formalització del contracte. Amb possibilitat de 2 pròrrogues d'un any.

Data Inici prevista: **02/06/2025** Data Fi prevista (sense pròrrogues): **02/06/2027**

Descripció i justificació de la necessitat -Art. 116. 4 e)-

Aquesta necessitat inclou les següents tasques per part de l'agència: assessorament integral, operació de les bases de dades del públic resident i visitant, gestió integral de les promocions, operació del CRM amb Microsoft Dynamics 365 for Marketing i el reporting de cada acció.

També inclou tasques pròpies d'agència creativa com l'elaboració de peces tals com microcampanyes i microsites, formularis, contingut de màrqueting, bloc posts, vinculades amb el programa de màrqueting relacional. Inclou l'assessorament en l'estratègia i el desenvolupament d'un nou pla de fidelització, així com l'assessorament i ús en noves eines o funcionalitats de CRM que puguin sorgir relacionades amb la captació i fidelització d'usuaris i en increment d'ingressos de productes residents i visitants.

Justificació procediment d'adjudicació - Art. 116. 4.a)-

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueixen el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest **Contracte** mitjançant el procediment **Obert**.

La tramitació d'aquest expedient de contractació té caràcter **ordinari**

Lots:

Hi ha lots?

NO ☒

Atès l'objecte del contracte la licitació no pot ser dividida en lots, ja que la realització independent de les diverses prestacions del mateix dificultaria la seva correcta execució des del punt de vista tècnic. La creació i execució de les estratègies de màrqueting relacional als usuaris no és un servei que, des del punt de vista tècnic, es pugui dividir en tasques assignables a diferents lots.

Justificació criteris de solvència econòmica i tècnica - Art. 116. 4.c)-

De conformitat amb el que disposa l'article 87 de la Llei 9/2017 (LCSP), s'ha optat per exigir l'acreditació de la solvència econòmica de conformitat amb els criteris, requisits i mitjans recollits a l'article 87/3 apartat a) de la LCSP o b) per als casos específicament de serveis professionals, sense concretar, donat l'objecte del contracte.

Es consideren proporcionals i congruents a l'objecte del contracte i alhora es donen garanties per a la seva correcta execució, una aptitud suficient per part dels possibles licitadors i un accés no restrictiu a la licitació sense excloure de manera injustificada a licitadors capaços de realitzar satisfactòriament l'objecte del contracte.

Mentre que per la solvència tècnica de conformitat amb l'indicat a l'art **90 per a Serveis** s'ha decidit exigir els requeriments de solvència tècnica o professional establerts al Plec de condicions administratives.

Aquests requeriments es consideren proporcionals i congruents per poder dur a terme l'objecte del contracte el qual requereix un alt nivell d'especificitat i coneixement de la matèria objecte de contractació.

R1, es justifica disposar com a mínim d'una experiència pel necessari coneixement que ha de disposar l'empresa que executi el contracte.

Respecte l'adscripció de mitjans personals s'ha decidit exigir l'indicat al PCP, aquests requeriments es consideren proporcionals i congruents per poder dur a terme l'objecte del contracte el qual requereix un alt nivell d'especificitat, formació i experiència .

El fet de realitzar tasques per a públic resident i visitant, amb estratègies de captació i fidelització diferenciades tan per canals com per forma i idiomes genera la necessitat de 2 responsables de projecte i estratègia. L'experiència demostrable de 5 anys implica tot l'abast relacionat amb aquest plans, des de la ideació de l'estratègia, fins a l'execució dels plans, el seguiment analític dels mateixos i la proposta de millora contínua. En comptar amb l'eina MS Dynamics 365 com a CRM, es valora positivament la certificació oficial en formacions de Customer Insights de l'eina.

En aquest àmbit, aquests responsables poden treballar les estratègies amb els tècnics d'operacions. L'experiència demostrable en 5 anys es demana deguda la complexitat d'ús de l'eina, així com diferents funcionalitats que han aparegut amb els anys en la part relacionada amb màrqueting i, per tant, aquesta experiència, demostra que estan al dia. En aquest aspecte, i degut a existència de fluxos automàtics, enviaments manuals i d'ús d'altres funcionalitats de l'eina, es demanen 3 tècnics que puguin cobrir la totalitat de les tasques.

En relació amb els gestors de contingut, es demanen 3 gestors de contingut segons el volum de post, articles, formularis, emails, i d'altre tipologia de contingut per tal de poder cobrir l'abast del projecte. El coneixement en SEO és necessari al menys en 1 d'ells per la necessitat derivada de la generació de contingut.

El gestor de reporting ha de tenir la mateixa experiència en les eines sobre les que fa analítica, al menys del mateix temps que han pogut evolucionar. Es demana idealment coneixement en Power BI per tal d'homogeneitzar amb la resta de reportings del departament.

Justificació Condicions especial d'execució

De caràcter social:

De conformitat amb els articles 202.1 i 202.2 s'ha optat per incloure com a condició especial d'execució de caràcter social el manteniment i garantia de les condicions laborals de les persones que executen el Contracte, establertes als convenis d'aplicació.

De protecció de dades:

De conformitat amb l'article 202.1 quan l'execució del contracte impliqui la cessió de dades, serà obligatori incorporar la condició especial d'execució de sotmetre's durant tota la vigència del contracte a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

Justificació criteris de valoració del contracte.

Considerant l'objecte del contracte i a fi d'obtenir l'oferta més avantatjosa s'ha considerat valorar els criteris d'adjudicació indicats al PCP que es justifiquen amb els següents motius:

Valorar els diferents components econòmics del contracte (fee mensual, Nova creació email, adaptació email , Creació d'una promoció al web de recompenses:, Formulari Contingut Lead nurturing + creativitats amb objectiu de captació) permet assolir la millor qualitat/ preu del servei licitat.

Respecte les puntuacions de la certificació específica i l'experiència específica en optimització permet puntuar als licitadors que hagin format el seu equip en l'eina específica amb el proveïdor oficial (Microsoft) i els que hagin participat en projecte d'optimització que assegura un coneixement superior i que redundarà en la bona execució del contracte.

Justificació classificació - Art. 116. 4.b)-

N/A

Justificació Valor estimat del Contracte - Art. 116. 4.d)-

El valor estimat del contracte s'ha calculat en base als diferents contractes anàlegs anteriors adjudicats, ajustat en funció dels preus de mercat, amb una indicació de tots els conceptes que l'integren.

S'han considerat les possibles pròrrogues i l'import de possibles modificacions previstes

- Costos directes.
- Costos indirectes.
- Despeses generals d'estructura.
- Benefici industrial.
- Pròrrogues.
- Modificacions previstes.

L'import total del VEC és: 1.159.901,60 €

Justificació Insuficiència de Mitjans (només per a serveis) - Art. 116. 4.f)-

La insuficiència de mitjans personals i materials per a que el contractant pugui prestar directament el servei es deu als següents motius: Atès que les característiques tècniques de les tasques a realitzar, que requereixen d'una mà d'obra molt especialitzada i amb un alt coneixement d'eines específiques per dur-les a terme. A més, el temps de resposta del servei ha de ser el més ràpid possible i amb una càrrega de treball poc homogènia.

En definitiva, les raons anteriorment exposades evidencien la necessitat del contractant de procedir a la contractació del servei descrit a l'encapçalament, mitjançant el procediment corresponent, perquè sigui prestat externament, als efectes de donar compliment al que preveu l'article 116.4.f) de la Llei 9/2017.

Protecció Dades Personals

NO ☐

SI ☒

Natalia Cabezas Rodriguez

Responsable de Negoci Digital i Màrqueting Relacional