

INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ

SERVEI / UNITAT: **Màrqueting i Negocis Corporatius**

TIPUS: **SERVEIS**

NÚM. EXPEDIENT : **15013375**

DATA: **29/05/2025**

VEC: **71.280€**

PBL: **28.749,6€**

Subvenció NO ☒ SI ☐

CPV: 72420000 – 0 Serveis de desenvolupament d'Internet

PODER ADJUDICADOR Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, Transports de Barcelona, SA, Projecteis i Serveis de Mobilitat, SA, Transports Metropolitans de Barcelona, SL

Descripció de l'obra, servei o subministrament

Contractació d'un servei extern que permeti recopilar, verificar, moderar i publicar les valoracions i opinions dels clients d'ela plataforma d'e-commerce www.holabarcelona.com. Aquesta plataforma de comerç electrònic es dedica a la venda de productes de mobilitat per a turistes de TMB, sent els productes principals en l'actualitat: Barcelona Bus Turístic, Hola Barcelona Travel Card i Telefèric de Montjuïc.

Període d'Execució/Termini de durada

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

La vigència d'aquest contracte s'iniciarà un cop finalitzi l'execució del contracte actual que es preveu pel proper 17/10/2025.

Data Inici prevista: **18/10/2025** Data Fi prevista (sense pròrrogues): **17/10/2026**

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

TMB necessita disposar d'una plataforma de valoracions i opinions per a www.holabarcelona.com i dels productes Barcelona Bus Turístic, Telefèric de Montjuïc i Hola Barcelona Travel Card. Aquestes valoracions i opinions serviran per posicionar millor a nivell de cerques a internet les pàgines de l'e-commerce i poder tenir una major rendibilitat.

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?

SI ☐

NO ☒

Justificació -Art 99.3-

A causa de 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 plataforma web a desenvolupar per permetre valoracions i opinions requereix una component tècnica que fa inviable poder separar la contractació en lots. Es requereix d' una implementació global en tota la plataforma amb els mateixos criteris tècnics i funcionals que una hipotètica divisió en lots no permetria.

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: D'acord amb el que preveu l'article 2.1 i 2.3 del Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, l'empresa adjudicatària ha de garantir l'aplicació de las mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat als tractaments de dades i prestacions objecte del contracte. El nivell de risc i les mesures de seguretat exigides per TMB per aquest contracte serà que es disposi d'un sistema de gestió de la seguretat de la informació.

R2: Ha de fer declaració responsable de tenir com a mínim 3 anys d'experiència en implementació de sistemes de rating i reviews. En l'àmbit del comerç electrònic, cada cop té una major importància la declaració de clients passats per tal de donar confiança a nous clients potencials. Aquest és per tant un servei crític i és imprescindible que el oferents tinguin una sòlida experiència en aquest tipus de serveis.

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.

M1: Disposar d'un interlocutor principal amb idioma castellà per la comunicació. Entenent que per casos molt tècnics pot ser l'anglès.

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.

Tècnica:

Ha de constar a la llista de partners de Google acreditats com a font independent per a la recollida de reviews de clients i aparèixer a la llista de la pàgina <https://support.google.com/google-ads/answer/2375474?hl=es> . Les empreses que estan a aquesta llista són empreses independents on les valoracions són recollides de clients i no pot valorar ningú que no és un client del servei. Les valoracions recollides per les empreses d'aquesta llista proporcionada per Google són mostrades als anuncis de la xarxa de cerca de Google i a les fitxes de la empresa, ajudant al rendiment dels anuncis i atreure a clients a la web www.holabarcelona.com.

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:

Es valora l'oferta econòmica atès que tenint en compte la solvència exigida i altres requisits demanats, la valoració del preu suposa arribar a la millor oferta relació qualitat preu.

Així mateix, i d'acord amb el que preveu l'article 2.1 i 2.3 del Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, l'empresa adjudicatària ha de garantir l'aplicació de las mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat als tractaments de dades i prestacions objecte del contracte. El nivell de risc i les mesures de seguretat exigides per TMB per aquest contracte són tenir una certificació de sistemes de gestió de seguretat de la Informació.

Les certificacions en seguretat busquen protegir els serveis de TMB i que no hi hagi disrupció. La possibilitat de que l'empresa que presti el servei no estigui certificada en sistemes de seguretat de la informació podria afectar al prestigi de TMB com al de la pròpia web e inclús afectar la seva disponibilitat. Per aquest motiu es valora:

- Estar en possessió de la certificació ENS, nivell bàsic ja que suposa promocionar polítiques de ciberseguretat en allò que s'estableix a la normativa de referència i assegura el compliment dels requeriments en ciberseguretat de TMB. .
- Estar en possessió de la certificació ISO 27001 ja que assegura un nivell mínim de compliment dels requeriments en ciberseguretat de TMB en quant a la seguretat de la informació i busca promocionar el seguiment de les polítiques de ciberseguretat en allò que s'estableix a la normativa de referència..

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

Per als contractes de serveis no és exigible la classificació de l'empresari.

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.

L'import total del VEC és: **71.280€**

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

La insuficiència de mitjans personals i materials perquè el contractant pugui prestar directament el servei es deu als següents motius:

L'objecte d'aquesta contractació està fora de l'objecte social de la companyia i s'han de realitzar externament per entitats especialitzades.

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 ☒

Marc Dargallo Estrada

Responsable d'Estratègia Digital i Coneixement de Mercat