

INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ LCSP

SERVEI / UNITAT: **GESTIÓ I OPERACIÓ CONTINGUTS I XARXES SOCIALS – MÀRQUETING RELACIONAL I NEGOCI DIGITAL**

TIPUS: **SERVEIS** NÚM. EXPEDIENT : 16097206

DATA: 29/04/2025

VEC: **315.520,00 €** PBL: **224.576,00 €** (IVA inclòs) Subvenció **NO** ☒ **SI** ☐

CPV: 79340000-9 – Serveis de publicitat i de màrqueting

PODER ADJUDICADOR: **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**

Descripció de l'obra, servei o subministrament

Contractació dels serveis d'una agència per el llançament, execució i optimització d'un programa de màrqueting d'afiliació que incrementi les vendes dels productes que es comercialitzen sota la marca d'Hola Barcelona i concretament en el canal de venda online.

Aquest contracte ha d'abastir les necessitats de les unitats de Màrqueting Relacional i Negoci Digital i també de Serveis i Transports Turístics.

Període d'Execució/Termini de durada

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

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

Definir, executar i optimitzar el programa de màrqueting d'afiliació per incrementar les vendes dels productes d'Hola Barcelona. Els serveis que es requereixen són:

- Captació d'afiliats de diferents mercats internacionals
- Proveir d'una eina que permeti la gestió de la xarxa d'afiliats
- Gestionar i supervisar les relacions amb els afiliats
- Desenvolupar, executar i optimitzar campanyes de promoció dels productes turístics de TMB, incloent-hi el Barcelona Bus Turístic, el Barcelona Night i Christmas Tour, el Telefèric de Montjuïc, el Catalunya Bus Turístic i la Hola Barcelona Travel Card.
- Proporcionar materials de màrqueting als afiliats per a la promoció dels productes
- Mesurar i analitzar el rendiment del programa d'afiliació
- Recomanar accions de millora continua del programa d'afiliació

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

Considerant l'import del contracte, la durada i les prestacions que en constitueixen l'objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a l'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 ☒

Justificació -Art 99.3-

- La integració de totes les fases (captació, execució, seguiment i optimització) sota un únic proveïdor assegura una estratègia coherent i ben coordinada.
- Eficiència: Un sol interlocutor redueix càrrega administrativa, duplicats i facilita una gestió àgil i unificada.
- Permet atribuir clarament els resultats i facilita l'avaluació del rendiment del programa.

Justificació criteris de solvència econòmica i tècnica – Art. 116. 4. c) – Procediments oberts, Negociats sense publicitats amb concurrència i negociats amb publicitat.

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, atès l'objecte del contracte.

Es consideren proporcionals i congruents a l'objecte del contracte i alhora es donen garanties per a la 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.

Pel que fa a per la solvència tècnica de conformitat amb allò indicat a l'art **90 per a serveis** s'ha decidit exigir els requisits de solvència tècnica o professional establerts al Plec de condicions administratives.

Aquests requisits 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.

- Es requereix experiència específica en els sectors de la mobilitat o el turisme perquè aquests àmbits tenen particularitats que afecten directament l'eficàcia i la viabilitat d'un programa d'afiliació, com ara:
 - o El comportament del consumidor (compra anticipada, turista internacional, ús temporal del servei),
 - o La complexitat dels productes (bitllets electrònics, reserves, codis QR).

Aquest requisit garanteix que el servei s'implanti amb coneixement del sector, agilitat tècnica i impacte comercial des del primer moment, i evita riscos derivats d'una aplicació genèrica o inadaptada.

- Abast de la xarxa d'afiliats: l'eCommerce d'Hola Barcelona dona servei a múltiples mercats, per tal de que es pugui executar el programa de màrqueting d'afiliació és necessari demostrar que l'empresa podrà accedir a afiliats dels diferents mercats internacionals.
- Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació. 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 les mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat als tractaments de dades i prestacions objecte del contracte, atès el nivell de risc i les mesures de seguretat exigides per TMB per aquest contracte es justifica exigir un sistema de gestió de la seguretat de la informació als licitadors.

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

Aquests perfils professionals són els mínims necessaris per tal de poder executar el servei amb unes condicions òptimes. El primer perfil ha de donar cobertura a aspectes més estratègics, el segon a donar resposta en l'operativa diària de la gestió del programa i el tercer per poder analitzar el rendiment del mateix.

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 amb millor relació qualitat-preu, s'ha considerat valorar els criteris d'adjudicació indicats al PCP que es justifiquen amb els següents motius:

Les ofertes es valoraran segons fórmules.

Estimació d'ingressos nets més alta 96 punts. Les empreses hauran de presentar una estimació dels costos, ingressos i benefici net que es compromet l'adjudicatari a aconseguir a través del programa de màrqueting d'afiliació tenint en compte els diferents mercats. Aquesta estimació es basarà en el volum de tràfic de l'eCommerce Hola Barcelona i el seu tiquet mig. Per facilitar aquesta informació el licitador haurà de completar l'*Annex Estimació Beneficis Programa Màrqueting Afiliació*.

S'assignarà la totalitat de punts a l'oferta econòmica que aportï una estimació d'ingressos nets més alta i de forma proporcional a cadascuna de les altres ofertes rebudes s'assignarà una puntuació inferior en funció de la inferioritat d'ingressos nets que suposin respecte de la més alta.

Justificació del criteri:

- El servei a contractar té com a objectiu aportar nous ingressos a l'eCommerce d'Hola Barcelona, per tant és convenient valorar en positiu aquella oferta que ens proporcioni més ingressos i que els costos associats siguin competitius.
- Valorant les ofertes a través d'aquesta fórmula ens permet disposar d'un compromís de vendes per part de l'adjudicatari.
- En cas de valorar únicament el cost existeix el risc de que el programa de màrqueting d'afiliació no proporcioni ingressos nous a l'eCommerce perquè la xarxa d'afiliats no estigui disposada a publicitar els productes d'Hola Barcelona a un preu baix.

Tot i valorar el concepte estimació d'ingressos nets més alta, cal tenir en compte el PBL que s'ha indicat en la documentació, atès que la despesa global que TMB ha marcat és **224.576€** (IVA inclòs) per dos anys **resultat dels càlculs a partir de preus actuals del mercat amb una comissió mitja de venda, el ticket mig de l'eCommerce i una estimació d'ingressos que podria generar l'activació del programa.**

- Cost anual any 1: 112.288 € (IVA inclòs)
- Cost anual any 2: 112.288 € (IVA inclòs)
- **PBL: 224.576€** (IVA inclòs)

El preu a adjudicar serà el resultant del cost total que s'estipuli en el càlcul d'estimació d'ingressos. Aquest cost total serà la suma de comissions per l'afiliat i l'agència així com costos fixes (si aplica). Com que aquell cost és anual, caldrà multiplicar-ho per els anys de durada del contracte.

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 les mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat als tractaments de dades i prestacions objecte del contracte. S'exigeix a solvència que es disposi d'un sistema de Gestió de Seguretat de la Informació i es valora en aquest sobre 3 estar en possessió de la certificació ENS, categoria bàsica ja que suposa promocionar polítiques de ciberseguretat en allò que s'estableix a la normativa de referència i dona més seguretat en el compliment dels requisits en ciberseguretat

de TMB i disposar de la ISO 27001, que assegura igualment el compliment dels requisits en ciberseguretat de TMB amb un nivell adient.

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 estigui certificada en sistemes de seguretat de la informació abunda en aquesta protecció.

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

En aquest contracte no és d'aplicació la classificació empresarial per no trobar-se l'objecte del contracte inclòs en l'àmbit de classificació d'algun dels grups o subgrups de classificació vigents d'acord amb l'article 77.1.b).

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

El valor estimat del contracte s'ha calculat en base 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 amb el següent detall:

- Pròrrogues: 1 any
- Modificacions previstes: 20% = 37.120,00 euros (18.560,00 euros/anuals)

L'import total del VEC és:

Any 1: 92.800 €

Any 2: 92.800 €

Any prorroga: 92.800€

VEC TOTAL: 92.800 € x 2 anys de contracte + 37.120€ de modificacions per 2 anys + 1 any de pròrroga = 315.520,00 €

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

La gestió d'un programa de màrqueting d'afiliació s'externalitza per dos motius principals:

- Manca de recursos interns especialitzats: L'organització no disposa de personal amb coneixement específic en la captació, gestió i optimització de programes d'afiliació, ni experiència prèvia en l'àmbit del màrqueting d'atracció a través de canals externs digitals.
- Absència d'eines i infraestructura tècnica pròpia: La posada en marxa d'un programa d'afiliació requereix una plataforma tecnològica especialitzada (per al seguiment, traçabilitat i retribució de les conversions), així com accés a xarxes d'afiliats estatals i internacionals que només poden oferir empreses expertes amb ecosistemes ja consolidats.

Per tot això, es considera necessari recórrer a un proveïdor extern especialitzat que aporti tant el coneixement tècnic com les eines digitals per garantir l'eficiència i l'èxit del programa.

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 Rodríguez
Responsable Màrqueting Relacional i Negoci Digital