



Diputación de Guadalajara

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CHAT-SERVICE Y CONTACT CENTER PARA LA DIPUTACIÓN DE GUADALAJARA.

PRIMERO. - OBJETO DEL CONTRATO

El servicio a contratar consiste en la implantación de un servicio de noticias, chat-service y contact center mediante el uso de WhatsApp for business API, así como el posterior soporte técnico. Dicha contratación deberá incluir la realización de las siguientes prestaciones:

- Implantación del servicio de noticias a través de la plataforma “WhatsApp for Business API”.
- Suministro y servicios de plataforma de “WhatsApp for Business API” en un modelo pago por uso.
- Implantación de chatbot.

Los códigos CPV del contrato son los siguientes:

- 64216100-4 - Servicios de mensajería electrónica.
- 72600000-6 - Servicios de apoyo informático y de consultoría.
- 48000000-8 - Paquetes de software y sistemas de información.

SEGUNDO. - JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE CONTRATAR

Se precisa de un servicio que permita la comunicación directa con los Ayuntamientos de la provincia, por un medio que les resulte sencillo de utilizar.

TERCERO. - FALTA DE MEDIOS PROPIOS

La Diputación no dispone de medios personales ni materiales para llevar a cabo los trabajos correspondientes al servicio.

Diputación de Guadalajara

Plaza Moreno, 10, Guadalajara. 19001 (Guadalajara). Tfno. 949887500. Fax:





Diputación de Guadalajara

CUARTO. - NO DIVISIÓN EN LOTES

El servicio a contratar se considera un contrato único e indivisible, ya que los elementos que lo integran son complementarios e inseparables para el correcto cumplimiento del mismo.

QUINTO. - PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

Procedimiento Abierto simplificado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 159.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, al ser su valor estimado inferior a 143.000€, y la ponderación de los criterios evaluables por juicio de valor no supera el 25%.

SEXTO. - DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de 2 años a contar desde su formalización, siendo susceptible de dos prórrogas anuales.

SÉPTIMO. - VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato asciende a SESENTA Y UN MIL DOSCIENTOS TREINTA Y UN EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS (61.231,20 €)

El valor estimado del contrato ha sido determinado teniendo en cuenta que el precio del contrato consta de una parte fija y una variable. La parte fija corresponde, por un lado, al alta y configuración del servicio, que se abonará tras la puesta en marcha, y por otro a las cuotas mensuales del mantenimiento de las mismas. La parte variable corresponde al importe del volumen de conversaciones que se realicen al precio estipulado.





Diputación de Guadalajara

Para el cálculo de la parte variable, se han estimado los siguientes valores:

- Por un lado, el precio de cada una de las conversaciones: Los proveedores aplican un porcentaje con el que incrementan el precio por conversación que aplica Meta, en la fecha de elaboración de los pliegos del contrato. Estimamos un incremento aproximado del 20%. Además, para cada uno de las conversaciones que se van a iniciar, Meta les asigna una categoría (**Marketing, Utilidad, Autenticación y Servicio**) en función del texto, de modo que cada categoría tiene un precio asignado.
- Por otro lado, el número de conversaciones, computándose a estos efectos los remitidos a cada uno de los destinatarios. En este sentido se ha estimado una cantidad de 10 conversaciones al mes, remitidas a 400 destinatarios, es decir, 4.000 conversaciones al mes en la categoría de "Marketing".

Así, se ha estimado lo siguiente (importes sin IVA):

PARTE FIJA:

- Alta y configuración del servicio: **1.500,00 €**
- Cuota de mantenimiento: 1.000,00 € /mes x 48 meses = **48.000,00 €**

PARTE VARIABLE:

4.000 conversaciones/mes x 0,0611 €/conversación x 48 meses = **11.731,20 €**

Nº de conversaciones estimadas al mes	Destinatarios/conversación estimados	Precio Meta /conversación	Precio máximo/conversación
10	400	0,0509 €	0,0611 €

Los datos de consumo indicados no tendrán carácter obligatorio por parte de la Diputación. Sirven únicamente para establecer el importe máximo del contrato y como base para que los licitadores elaboren sus ofertas. No obstante, sí han sido calculados atendiendo a unas previsiones reales.

Diputación de Guadalajara

Plaza Moreno, 10, Guadalajara. 19001 (Guadalajara). Tfno. 949887500. Fax:





Diputación de Guadalajara

OCTAVO.- PRESUPUESTO MÁXIMO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

Al tratarse de un contrato de servicios en el que el adjudicatario se obliga a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de prestaciones (conversaciones) incluidas en el objeto del contrato se defina con exactitud al tiempo de celebrar éste, por estar subordinadas las mismas a las necesidades de la Administración, debe aprobar un presupuesto máximo para el periodo inicial de contrato (2 años), que coincide con el presupuesto base de licitación, y que asciende a TREINTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y DOS EUROS CON TREINTA Y OCHO CÉNTIMOS (37.952,38 €), de los que 31.365,60 € corresponden a la base imponible y 6.586,78 € al 21% de IVA.

Desglose por anualidades:

	Conceptos	Importes sin IVA	Total anualidad sin IVA	IVA	Total con IVA
2024	Implantación	1.500,00 €	12.699,60 €	2.666,92 €	15.366,52 €
	Mantenimiento (9 meses)	9.000,00 €			
	Conversaciones (4.000 x 9 meses x 0,0611)	2.199,60 €			
2025	Mantenimiento (12 meses)	12.000,00 €	14.932,80 €	3.135,89 €	18.068,69 €
	Conversaciones (4.000 x 12 meses x 0,0611)	2.932,80 €			
2026	Mantenimiento (3 meses)	3.000,00 €	3.733,20 €	783,97 €	4.517,17 €
	Conversaciones (4.000 x 3 meses x 0,0611)	733,20 €			
TOTALES:			31.365,60 €	6.586,78 €	37.952,38 €

El importe del contrato determinará el **importe máximo** del mismo, de manera que la adjudicataria facturará, en lo relativo a los costes variables, por los que realmente se consuman.

El contrato se financiará con cargo a la partida presupuestaria n.º 492 - 64100,

Diputación de Guadalajara

Plaza Moreno, 10, Guadalajara. 19001 (Guadalajara). Tfno. 949887500. Fax:





Diputación de Guadalajara

Aplicaciones Informáticas del presupuesto de 2024 en su parte correspondiente, en la que existe crédito adecuado y suficiente al efecto, debiendo consignarse en los sucesivos presupuestos las cantidades correspondientes al efecto.

NOVENO.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

CRITERIOS DE APLICACIÓN MEDIANTE FÓRMULA (HASTA 75 PUNTOS)

1.- Oferta económica: hasta 35 puntos

La oferta económica se valorará asignando la máxima puntuación a la mejor oferta y cero puntos al tipo de licitación; el resto de forma proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos} = \text{PMax} \frac{\text{PBL} - \text{OFV}}{\text{PBL} - \text{MOP}}$$

Siendo:

PMax: Máximo de puntos a otorgar

PBL: Presupuesto base de licitación

OFV: Oferta a valorar

MOP: Mejor oferta presentada

Para el cálculo de la oferta económica, el licitador deberá ofertar por los siguientes conceptos:

- Importe de implantación
- Cuota mensual de mantenimiento
- Importe/conversación

Siendo la oferta económica el resultado de la siguiente operación:

- Importe de implantación + (cuota mensual x 24) + (importe/conversación x





Diputación de Guadalajara

96.000)

2.- Formación: Ampliación horas de formación de la gestión de la plataforma: Hasta 12 puntos

Formación destinada a técnicos sobre la gestión de la plataforma para un máximo de 10 personas, debiendo entregar la memoria con descripción detallada del temario, duración y objetivos de la formación, configuración, estadísticas y envío de comunicaciones.

Por cada hora ofertada de formación adicional a las 5 horas iniciales exigidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se otorgarán 2 puntos hasta un máximo de 10 puntos.

3.- Propuesta técnica de la solución: Hasta 28 puntos

Si dispone de Plataforma propia con acceso desde navegador Web, entornos de preproducción y producción y gestión de administradores del suministro. 28 puntos.

CRITERIOS SUBJETIVOS DE JUICIO DE VALOR (HASTA 25 PUNTOS):

Aquellas empresas que no obtengan una puntuación mínima de 12 puntos en este apartado serán excluidas y no pasarán a la siguiente fase.

Los licitadores presentarán una memoria técnica, sobre la que se evaluarán los siguientes aspectos:

- Plan de implantación. Hasta 7 puntos: Se medirá el grado de adecuación del Plan en cuanto a tareas, temporalización cronograma de implantación, etc. que se adecúe a los parámetros solicitados en el pliego. Se valorará que el Plan de trabajo incluya detalles técnicos suficientes para acreditar cómo se llevará a cabo dicha implementación, así como cronograma, atendiendo a los requisitos que marca el PPT. (cronograma, hitos, recursos asociados, relación entre todos estos aspectos, nivel de detalle de las tareas, cuadro de mando...)
- Usabilidad de la plataforma. Hasta 6 puntos: Se presentará un manual de uso de todas las funcionalidades de la plataforma, con capturas de pantalla.





Diputación de Guadalajara

- Calidad del mantenimiento, soporte, seguridad y disponibilidad del servicio. Hasta 6 puntos: Se evaluará el plan de mantenimiento y disponibilidad del servicio, plan de contingencias y seguridad de los datos.
- Calidad del personal dedicado al proyecto. Hasta 6 puntos: Se valorará el tamaño, la formación y la experiencia del equipo humano dedicado al proyecto.

Para cada uno de los apartados anteriores, se asignarán las siguientes puntuaciones:

- 100% Excelente.
- 75% Bueno.
- 50% Suficiente.
- 25% Escaso.
- 0% No se presenta o no es adecuado.

Será motivo de rechazo de la oferta la inclusión en el sobre a valorar mediante juicio de valor de cualquier dato que se refiera a los criterios de aplicación mediante fórmula, así como a la propuesta económica.

DECIMO. – FORMA DE PAGO

El pago se realizará de la siguiente manera:

El alta y configuración del servicio se abonará en un único pago, y tras la puesta en marcha del servicio.

La cuota de mantenimiento del servicio, así como los consumos derivados de conversaciones realizadas, se abonarán tras la finalización de cada mes, contra la factura expedida por la empresa, debiendo especificar claramente en cada factura el importe que corresponde a la cuota de mantenimiento, así como el número de conversaciones facturadas por cada categoría y el precio aplicado.

Diputación de Guadalajara

Plaza Moreno, 10, Guadalajara. 19001 (Guadalajara). Tfno. 949887500. Fax:





Diputación de Guadalajara

Las facturas deberán de presentarse debidamente cumplimentadas dentro de los 10 últimos días siguientes al vencimiento.

Los códigos de la factura FACE son los siguientes:

OFICINA CONTABLE		ÓRGANO GESTOR		UNIDAD TRAMITADORA	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CÓDIGO	DENOMINACIÓN
LA00016 23	INTERVENCIÓN	LA00015 32	Administración Electrónica y Nuevas Tecnologías	LA00016 19	INFORMÁTICA

DECIMOPRIMERO.- PLAZO DE GARANTÍA

Atendiendo a la naturaleza de las prestaciones objeto del contrato, no se establece plazo de garantía.

DECIMOSEGUNDO. – RESPONSABLE DEL CONTRATO

El responsable del contrato Será el adjunto a jefe de servicio de Informática y Nuevas Tecnologías D. Luis Perruca Hurtado.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

Diputación de Guadalajara

Plaza Moreno, 10, Guadalajara. 19001 (Guadalajara). Tfno. 949887500. Fax:

