



INFORME DE NECESIDAD

ADQUISICIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ESCUCHA DIGITAL GLOBAL

N.º de Expediente:

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	3
3. REALIZACIÓN POR LOTES	4
4. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	5
5. DURACIÓN DEL CONTRATO	5
6. SUBCONTRATACIÓN	5
7. RESPONSABLE DEL CONTRATO	5
8. CÓDIGO CPV	6
9. CRITERIOS DE VALORACIÓN	6
9.1. Evaluables mediante fórmula o automáticos	6
a) Oferta económica: 77 puntos.	6
b) Mejoras: (3 puntos)	6
9.2. Criterios técnicos evaluables mediante juicio de valor	7
10. SOLVENCIA TÉCNICA	8
11. MODIFICACIÓN DE PRECIOS	8
12. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	8
13. VALOR ESTIMADO	9
14. FACTURACIÓN	9
15. PENALIDADES	10
16. MODELO DE OFERTA ECONÓMICA	10

1. OBJETO

La presente licitación tiene como objetivo la adquisición de un servicio integral de escucha digital global que permita a la Agencia EFE gestionar, monitorear, analizar y evaluar de manera efectiva cualquier evento, campaña, reputación, artículo o contenido relevante a través de palabras clave específicas. La solución proporcionará acceso continuo a una plataforma digital, accesible vía web y aplicación móvil (iOS y Android), ofreciendo una visión exhaustiva de la presencia mediática de la Agencia EFE en diversos medios digitales, redes sociales, radio, televisión, prensa escrita y otros canales relevantes.

La tecnología del adjudicatario permitirá capturar y analizar contenido proveniente de medios digitales en todo el mundo. Esto incluye acceso completo al 100% de la Data de Twitter (Firehose) y menciones en otras redes sociales como Meta, TikTok, WeChat, Weibo, YouTube, Pinterest, Twitch, blogs, foros, reseñas en plataformas como Google, TripAdvisor, Trustpilot, entre otros.

El acceso a la plataforma no solo incluirá la herramienta en sí, sino que estará respaldado por la figura de un consultor dedicado (Account Manager) que se encargará de garantizar la implementación exitosa, configuración de la plataforma, formación de equipos y brindará asesoramiento durante toda la duración del contrato.

La implementación del servicio seguirá un proceso que contempla la estructuración de la cuenta, la construcción de cimientos, la definición de objetivos, iniciativas y esquemas tácticos, y la designación de roles y flujos de trabajo. Además, se llevarán a cabo sesiones de entrenamiento individual y grupal, evaluaciones periódicas, y reuniones de seguimiento para asegurar un acompañamiento dedicado y efectivo.

El servicio garantizará una cobertura integral al capturar menciones a nivel mundial en medios digitales y redes sociales, así como en radio, televisión y prensa escrita. La amplitud de la monitorización abarcará todos los canales relevantes para la Agencia EFE, garantizando una visión completa y detallada de las menciones relevantes. La presencia de un consultor facilitará la integración de menciones específicas de nicho sin coste adicional, fortaleciendo así la capacidad de monitorización de manera precisa e integral.

El objeto de la licitación es asegurar a la Agencia EFE un servicio completo y eficaz de escucha digital global, respaldado por una plataforma tecnológica avanzada y un acompañamiento personalizado para optimizar la presencia mediática y la toma de decisiones estratégicas.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

A los efectos de justificar la necesidad e idoneidad de la celebración del presente contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se expone cuanto sigue:

En el contexto actual, la Agencia EFE se encuentra constantemente en la necesidad de gestionar, monitorear, analizar y evaluar información relevante proveniente de diversas fuentes digitales. En un entorno mediático altamente dinámico y globalizado, es esencial contar con herramientas avanzadas que nos permitan comprender de manera efectiva cualquier evento, campaña, reputación, artículo o contenido relacionado con la Agencia EFE.

La adquisición de un servicio integral de escucha digital global se justifica por varias razones fundamentales. En primer lugar, la cobertura global de los medios digitales requiere una solución que nos proporcione una cobertura exhaustiva en diversos canales, incluyendo redes sociales, medios online, radio, televisión, prensa escrita y otros relevantes para la Agencia EFE.

La capacidad de monitorizar y analizar información en tiempo real es esencial para una respuesta ágil ante eventos críticos y la toma de decisiones informadas. Además, la integración de una plataforma tecnológica avanzada, respaldada por un consultor dedicado (Account Manager), asegurará la implementación exitosa, la configuración óptima de la plataforma y la formación continua de nuestros equipos. Este acompañamiento personalizado garantizará un uso efectivo y eficiente del servicio a lo largo de la duración del contrato.

La adquisición también nos permitirá capturar y analizar contenido proveniente de medios digitales en todo el mundo, incluyendo acceso completo a la Data de Twitter (Firehose) y menciones en otras redes sociales clave. Esto nos brindará una visión holística de nuestra presencia mediática y facilitará la toma de decisiones estratégicas.

Por tanto, la adquisición de un servicio integral de escucha digital global es crucial para mantener y fortalecer la posición de la Agencia EFE en el panorama mediático actual. Esta herramienta nos permitirá no solo estar al tanto de las conversaciones en tiempo real, sino también tomar decisiones estratégicas informadas para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades.

3. REALIZACIÓN POR LOTES

El artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público, indica que el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente.

Entre los motivos válidos a efectos de justificar la no división en lotes del objeto del contrato, se cita el siguiente artículo, en el apartado b):

“b) El hecho de que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificulta la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por un pluralidad de contratistas diferentes. Ambos extremos deberán ser, en su caso, justificados debidamente en el expediente.”

La decisión de no dividir el servicio en lotes se basa en la complejidad y la naturaleza interrelacionada de los componentes esenciales que abarca la escucha digital global. Consideramos que la implementación de este servicio como un conjunto integral es fundamental para garantizar su eficacia y coherencia en el monitoreo, análisis y evaluación de la presencia mediática de la Agencia EFE.

La cobertura global que se busca abarca una variedad de canales como redes sociales, medios online, radio, televisión, prensa escrita y otros relevantes, requiere una solución unificada. La integración de la plataforma tecnológica avanzada, respaldada por un consultor dedicado (Account Manager), así como la captura y análisis completo de datos provenientes de medios digitales en todo el mundo, se optimiza cuando se maneja como una única unidad.

Dividir el servicio en lotes podría resultar en la fragmentación de la capacidad de respuesta y gestión, afectando negativamente la eficacia global del servicio. La sinergia entre los elementos clave, como la cobertura exhaustiva, la capacidad de análisis en tiempo real y el soporte personalizado, se vería comprometida si se abordan por separado.

Además, la implementación de un proceso unificado para la estructuración de la cuenta, la construcción de cimientos, la definición de objetivos, iniciativas y esquemas tácticos, así como la designación de roles y flujos de trabajo, es esencial para garantizar la coherencia y eficiencia en la gestión de la información.

Por lo tanto, la decisión de adquirir el servicio integral de escucha digital global sin dividirlo en lotes se fundamenta en la necesidad de asegurar una solución holística y efectiva para la Agencia EFE. Esto permitirá maximizar la capacidad de la organización para gestionar, analizar y evaluar de manera integral su presencia mediática en un entorno digital dinámico y globalizado.

4. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Se propone su tramitación por procedimiento **Abierto Simplificado** conforme al artículo 159 de la LCSP, por razón de su cuantía.

5. DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una duración de UN AÑO. Además, se contempla la posibilidad de dos prórrogas, cada una con una duración de UN AÑO, siempre y cuando las características del contrato permanezcan inalterables durante el período de duración. Esto establece un esquema de posible extensión de 1+1+1.

6. SUBCONTRATACIÓN

Se permite la posibilidad de llevar a cabo la subcontratación, tanto en su totalidad como de manera parcial, para la ejecución de los servicios estipulados en el contrato.

7. RESPONSABLE DEL CONTRATO

A los efectos previstos en el artículo 62 de la LCSP, se propone como responsable del contrato al jefe de área de EFE Comunica.

Las funciones de la persona responsable del contrato son:

- Asegurar el cumplimiento de lo establecido en el PPT.
- Conformar las facturas derivadas de la prestación de las tareas del contrato.
- Tomar las decisiones necesarias en la ejecución del contrato con el fin de asegurar su correcto desarrollo.
- Supervisar y validar la realización y el desarrollo de los trabajos.

- En general, supervisar en todos sus aspectos la correcta ejecución del contrato y el cumplimiento de las obligaciones del contratista.

8. CÓDIGO CPV

72400000-Servicios de Internet.

9. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Se valorarán y puntuará, los siguientes aspectos, sobre un total de 100 puntos:

9.1. Evaluables mediante fórmula o automáticos

a) Oferta económica: 77 puntos.

Fórmula Aplicable para el coste variable:

$$PCV = 77 \times OfminCV / OflicCV$$

Donde:

PCV: es la Puntuación de coste variable

OfminCV: es la menor oferta económica en euros para el servicio.

OflicCV: es el importe ofertado en euros para el suministro del licitador que se evalúa.

b) Mejoras: (3 puntos)

- Acceso a la plataforma propuesta tanto por web como por App. (1 punto)

Puntuación:

- SI: 1 punto
- NO: 0 puntos

- Dar acceso a la herramienta a un usuario adicional, cumpliendo con el mínimo exigido en los pliegos. (2 puntos)

- SI: 2 punto
- NO: 0 puntos

9.2. Criterios técnicos evaluables mediante juicio de valor

Los licitadores que no consigan el 50% de la puntuación en la valoración de la Memoria técnica en cada uno de los dos apartados (calidad de la memoria técnica y proceso de implementación) quedarán automáticamente excluidos de este proceso de licitación.

1. Memoria técnica (hasta un máximo de 20 puntos)

Se valorará de 0 hasta un máximo de 20 puntos la proposición del oferente para completar todas las tareas que componen el ámbito y alcance de los trabajos. Se evaluará especialmente la calidad, la claridad, la concreción y el detalle descriptivo de todas y cada una de las tareas a desarrollar dentro de los servicios a prestar según los siguientes pasos:

Calidad de la memoria técnica (10 puntos)	
Unidad de medida: sólo se puntuará uno de los tres escenarios descritos, no son acumulativos.	0 puntos: la memoria técnica presentada por el licitador es insuficiente. No se presenta un detalle suficientemente claro de los servicios a realizar.
Se evaluará especialmente la redacción, calidad, claridad, concreción y detalle descriptivo de la memoria técnica presentada.	5 puntos: la memoria técnica presentada del proyecto es adecuada y contiene el nivel de detalle que permite identificar el cumplimiento de los requisitos de la misma. Cumple los requisitos del PPT.
	10 puntos: la memoria técnica presentada del proyecto permite identificar claramente todos los requisitos, recursos y capacidades asignadas al servicio. Además, mejora algún aspecto y/o presenta elementos innovadores adicionales. Realiza aportaciones proactivas al PPT.

Proceso de implementación (10 puntos)	
Unidad de medida: sólo se puntuará uno de los tres escenarios descritos, no son acumulativos.	0 puntos: la memoria técnica presentada por el licitador es insuficiente. No se presenta un detalle suficientemente claro de los servicios a realizar.
Se evaluará especialmente la redacción, calidad, claridad, concreción y detalle descriptivo de todas de las tareas asociadas al proceso de implementación, prestando especial atención a los siguientes puntos descritos en el PPT:	5 puntos: la descripción de la documentación solicitada es adecuada y contiene el nivel de detalle que permite identificar el cumplimiento de los requisitos de la misma. Cumple los requisitos del PPT.
❖ Punto 5. Proceso de implementación	10 puntos: la descripción de la documentación solicitada es adecuada y contiene el nivel de detalle que permite identificar el cumplimiento de los

	requisitos de este. Además, aporta procedimientos, metodologías y medios adscritos al contrato que mejoran los requisitos del PPT. Realiza aportaciones proactivas al PPT.
--	--

10. SOLVENCIA TÉCNICA

- a) Será necesario presentar una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. Con un importe mínimo de 86.700 euros.

Acreditación:

Para acreditar la relación de servicios similares prestados, se presentarán certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando se trate de una entidad del sector público, o por un certificado o declaración del empresario en caso de tratarse de un sujeto privado.

En caso de que la empresa sea de nueva creación se solicitará experiencia de al menos 3 años del personal técnico asociado al proyecto.

11. MODIFICACIÓN DE PRECIOS

El contrato no contempla la posibilidad de revisión de precios durante el periodo de contratación. Por tanto, los precios propuestos por el adjudicatario se mantendrán fijos durante todo el periodo de duración del contrato y sus posibles prórrogas.

12. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El presupuesto base de licitación, que contemplará el coste asociado a un (1) año previsto de duración de la contratación, asciende a una cantidad máxima de **VEINTIOCHO MIL NOVECIENTOS EUROS (28.900,00 €)**, IVA excluido.

Presupuesto base de licitación (1 año): 28.900,00 €

- Costes directos:

Gastos de personal (40%): 11.560,00 €

Costes medios materiales (35%): 10.115,00 €

- Costes indirectos:

Estructura general (15%): 4.335,00 €

Beneficio Industrial (10%): 2.890,00 €

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	ACCESO MÍNIMO DE USUARIOS	IMPORTE MÁXIMO POR UN AÑO (SIN IVA)
Herramienta integral de escucha digital global	5	28.900,00€

13. VALOR ESTIMADO

El valor estimado del contrato asciende a la cantidad de **OCHENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS EUROS** (86.700,00 €), sin incluir el IVA. Esta estimación se ha obtenido del presupuesto base de licitación y contempla dos posibles prórrogas del contrato, cada una con una duración adicional de un año. Esto establece un esquema de posible extensión de 1+1+1.

EJERCICIO	IMPORTE (SIN IVA)
Presupuesto base de licitación (1 año):	28.900,00 €
Primera posible prórroga (1 año):	28.900,00 €
Segunda posible prórroga (1 año):	28.900,00 €

En caso de prorrogarse el contrato, las condiciones económicas y de ejecución se mantendrían inalteradas respecto al contrato ya suscrito.

14. FACTURACIÓN

La facturación se realizará mensualmente de acuerdo con el precio ofertado por el adjudicatario.

Los pagos correspondientes se efectuarán mensualmente a través de transferencia bancaria, dentro de los 30 días posteriores a la fecha de registro de las facturas. Este proceso está sujeto a la aceptación previa de las facturas por parte de la Agencia EFE.

15. PENALIDADES

Por incumplimiento de cualquiera de las condiciones de prestación del servicio definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se impondrá una penalización por incumplimiento parcial o defectuoso, del 3% del importe total sin IVA de la facturación total del mes en el que se haya producido el incumplimiento.

Cuando la empresa adjudicataria, por causas imputables a la misma, hubiere incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, la Agencia EFE podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por su resolución o por la imposición de las penalidades que, para tales supuestos, se determinen en el pliego de cláusulas administrativas particulares o en el documento descriptivo.

La aplicación de las penalidades estará sometida al cumplimiento de los requisitos que establece el artículo 192 de la LCSP.

16. MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	NÚMERO DE ACCESO MÍNIMO DE USUARIOS	IMPORTE MÁXIMO POR UN AÑO (sin IVA)	IMPORTE TOTAL OFERTADO POR 1 AÑO (Sin IVA).
Herramienta integral de escucha digital global	5	28.900,00€	

Fdo.: D. Manuel Ortega Márquez
Director de Marketing y Comercial

Fdo.: D. José Rodríguez Muñoz
Jefe de área EFE Comunica