

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Y
ADMINISTRATIVAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN
SERVICIO DE ESCUCHA ACTIVA EN INTERNET Y EN LAS
REDES SOCIALES**

I.- DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

La Fundación Impulsa Castilla La Mancha necesita contratar los servicios de una herramienta de escucha activa, abarcando su implementación, configuración, la formación a los técnicos y usuarios de la misma.

La herramienta deberá tener las siguientes características:

- Permitir mostrar on-line en tiempo real y de una forma ágil, los temas que son o pueden ser de interés. Estos temas con sus fuentes asociadas podrán ser captadas y mostradas en sus páginas y perfiles on-line de una forma rápida.
- Identificar agentes con peso en la red sobre temas de interés.
- Ofrecer un servicio de alertas para cuando se esté produciendo en la red un volumen destacado de comentarios sobre un mismo tema.
- Informes, tanto online como imprimibles, con los parámetros más relevantes de cada campaña. Se configurarán los informes ofertados de acuerdo a las necesidades de la Comunidad.
- Posibilidad de configurar en el mismo motor campañas con criterios de búsqueda separados.
- Posibilidad de definir diversos perfiles de usuario con distintos permisos y de gestionar el acceso de los mismos a cada campaña de forma individualizada.

- Tesoro adaptado a las necesidades particulares de la Comunidad. El aprendizaje del mismo hasta llegar a parámetros óptimos de servicio deberá estar incluido en el servicio ofertado.
- Realizar labores de formación, consultoría y asesoramiento permanentes. Control y análisis de resultados; y adaptación a los cambios o novedades en las redes sociales de internet.
- Posibilidad de monitorizar comentarios en Twitter a partir de criterios de búsqueda definidos por el usuario.
- Posibilidad de monitorizar comentarios en Facebook a partir del análisis de la información pública de perfiles o páginas.
- Análisis semántico de los comentarios recogidos, permitiendo su clasificación automática por sentimiento detectado, la posibilidad de modificar el sentimiento detectado por parte del operador, y la retroalimentación y aprendizaje del sistema a partir de estos cambios manuales.
- Cuadro de mando (dashboard) para gestores de campaña, permitiendo el análisis, clasificación, etiquetado e interacción con comentarios individuales.
- Plataforma cloud escalable con acceso online al portal de análisis mediante navegador web, con diseño adaptado (responsive) tanto a dispositivos de sobremesa como a tablets y smartphones.
- Gestión masiva de comentarios a partir de búsquedas multicriterio. Los criterios de búsqueda deberán incluir, al menos: usuario o perfil que realiza el comentario; rango temporal; contenido del comentario; etiquetado; sentimiento; red social de origen.

Dependencia personal

- El equipo de trabajo deberá reunir como mínimo dos perfiles. Un consultor experto en redes sociales y un segundo consultor experto en “escucha activa”. En ambos casos su experiencia deberá estar acreditada y sus funciones estarán en estrecha relación y contacto directo con la dirección del proyecto ejecutando de forma personal la ejecución del proyecto en concreto las acciones de: Análisis, diseño de estrategias y asesoramiento permanente.
- Deberán mostrar disponibilidad (on-line y telefónica) para ayudar a solventar posibles problemas
- Las personas que participen en la ejecución del contrato no tienen dependencia ni orgánica ni funcional con la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha.

Otras especificaciones

- La empresa adjudicataria se encargará de la formación inicial del personal técnico que decida la dirección del proyecto en función de las necesidades de los distintos perfiles implicados.
- La empresa adjudicataria habrá de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la seguridad de datos de carácter personal según la ley orgánica 15/1999, Ley de protección de datos de carácter personal, en la utilización y tratamiento que haga de los datos cedidos por la administración contratante, así como la ISO 27001 Information Security Management.
- Todos los documentos y resultados del trabajo objeto del presente contrato serán propiedad de la administración contratante
- El adjudicatario vendrá obligado a guardar la más estricta confidencialidad sobre el contenido del contrato así como los datos o información a la que pueda tener acceso o generar como consecuencia de la ejecución del mismo.

- La Fundación designará un coordinador del proyecto que realizará el seguimiento completo de los trabajos contratados y de la calidad de los resultados obtenidos, asimismo actuará como interlocutor del proveedor.

Las empresas licitantes incluirán en su propuesta toda la información que consideren necesario aportar para explicar los recursos humanos y técnicos que dedicarán al proyecto, y deberá ser lo suficientemente detallada como para poder valorar el adecuado cumplimiento de todos los requerimientos técnicos solicitados en este pliego.

Datos de entrega:

Sede: Fundación Impulsa Castilla-La Mancha, Calle Río Cabriel Nº 12.45007 Toledo.

Dirección Técnica del proyecto: M^a Pilar Martínez Gil

(pmartinezgil@jccm.es)

Calendario previsto:

La duración total del proyecto será hasta el 31 de diciembre de 2017 desde la formalización del contrato.

Plazos: Se cumplirá con el cronograma que facilite el adjudicatario al efecto, debiendo en todo caso tener finalizados completamente los trabajos a satisfacción de la Fundación con anterioridad al 31 de diciembre de 2017.

Desde la fecha de adjudicación de los servicios objeto del presente pliego y hasta la entrega del mismo, desde la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha se realizará un seguimiento y supervisión continua de los trabajos encomendados a efectos de incluir necesidad, sugerencias, adaptaciones, y en definitiva adecuación a la finalidad que se pretende.

II.- CONDICIONES TECNICAS DE REALIZACION DE LOS TRABAJOS:

La realización de los trabajos se hará de acuerdo con las características técnicas y observaciones aquí especificadas.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá aportar todos los elementos materiales y medios humanos y mecánicos necesarios. Se entenderá que para la elaboración de su oferta, las empresas invitadas habrán verificado las necesidades en este sentido, por lo que la Fundación no asumirá posibles gastos adicionales como consecuencia de no considerar esta condición.

Todas las labores deberán ser ejecutadas por personal técnico especializado en las diferentes disciplinas, debiendo especificarse en la oferta, la composición y número de los equipos necesarios para llevarlas a cabo conforme a las presentes condiciones.

III.- PRESUPUESTO, CRITERIOS DE VALORACION Y DOCUMENTACIÓN A APORTAR.

III.1.- Presupuesto total de licitación:

49.500,00Euros

21% I.V.A = 10.395,00 Euros

TOTAL= 59.895,00 Euros.

A todos los efectos se entenderá que en las ofertas y los precios aprobados estarán incluidos todos los gastos que la empresa deba realizar para el cumplimiento de las prestaciones contratadas, como son los generales, financieros, beneficio, seguros, transportes y desplazamientos, honorarios del personal técnico a su cargo, comprobación y ensayo, tasas y toda clase de Tributos.

El Impuesto Sobre el Valor Añadido (I.V.A.) se consignará como partida independiente en cada uno de los apartados y subapartados, en caso de que así corresponda según la naturaleza del servicio contratado.

El licitador deberá calcular la cantidad correspondiente a dicho impuesto teniendo en cuenta los distintos tipos y exenciones que pudieran resultar aplicables, en virtud de la legislación vigente.

LOS PRESUPUESTOS QUE SUPEREN EL IMPORTE TOTAL DE LICITACION QUEDARÁN AUTOMATICAMENTE DESCARTADOS.

Será imprescindible que la oferta contenga la información requerida en el presente pliego.

III.2 -Valoración de las ofertas

○ **Puntos Oferta Técnica: 40**

- De 0 a 20 puntos: Memoria técnica descriptiva.
- De 0 a 15 puntos: Plan de trabajo, incluyendo información específica sobre la organización de tareas, recursos, y los equipos asignados a la ejecución del proyecto.
- De 0 a 5 puntos: calendario de trabajo.

Puntos Oferta económica: 60

La oferta económica se valorará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta más baja, y el resto, de acuerdo con el resultado de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos} = \frac{\text{Oferta más baja}}{\text{Oferta económica que se valora}} \times 60$$

Las ofertas cuya baja sea superior a la baja media más veinte (20) puntos serán consideradas desproporcionadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 152 del TRLCSP, entendiéndose que la oferta no podrá ser cumplida.

En el caso de empates en la puntuación total tendrá preferencia el licitador que haya obtenido una mayor puntuación en la parte técnica. En el supuesto en que persista el empate se acudirá al sorteo con audiencia de los licitadores, especialmente de los afectados, que se celebrará en acto público.

III.- Documentación a aportar:

SOBRE/DOSSIER A

1. Escritura de constitución de la Sociedad, y en su caso, posteriores modificaciones, debidamente inscritas en el Registro Mercantil.
2. N.I.F. de la Sociedad.
3. Escritura de los poderes otorgados en favor del representante de la Sociedad inscritos en el Registro Mercantil. Asimismo, se aportará copia del DNI del representante.
4. Podrán contratar con la FUNDACION las uniones temporales de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto, sin que sea

necesaria la formalización de las mismas en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor. Por ello, cada una de las empresas interesadas que concurra en una UTE, deberá presentar individualmente la documentación requerida reseñada anteriormente.

5. Además de las condiciones generales exigidas por el TRLCSP, las empresas adjudicatarias deberán tener una finalidad o actividad con relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente, y que dispongan de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.
6. Certificados de estar al corriente de pagos con Hacienda de la JJCM, la Tesorería de la Seguridad Social y AEAT.
7. Certificación relativa a la empresa, sus administradores y representantes no están incurso en ninguna de las prohibiciones e incompatibilidades para contratar señaladas en el artículo 60 TRLCSP.-

El licitador que resulte adjudicatario, en su caso del contrato, previo a la firma del mismo deberá aportar certificaciones expedidas por la Agencia Tributaria y por la Seguridad Social que acrediten estar al corriente en las obligaciones en la fecha de adjudicación.

SOBRE/DOSSIER B:

- Memoria técnica descriptiva de elementos, calidades, etc.
- Memoria de recursos y medios técnicos asignados a la ejecución del proyecto, así como personal técnico cualificado adscrito al mismo, con detalle de especialización profesional y responsabilidades. Incluirá también información sobre soportes, y provisión del material de conservación y elementos de seguridad etc.
- Plan de trabajos detallado.
- Se acreditará en su caso, independientemente del compromiso o compromisos de medios ofertados, los recursos técnicos y humanos así como los medios auxiliares que no sean propiedad de la empresa, por parte de los titulares / propietarios de los mismos.

SOBRE/DOSSIER C.- Oferta económica

VI.- PLAZO PRESENTACION:

La fecha límite para la presentación de las propuestas será el día 1 de febrero de 2017 a las 14:00 horas.

Podrán entregarse directamente en la sede social de la FUNDACION IMPULSA CASTILLA-LA MANCHA, Calle Río Cabriel Nº 12, 45007 Toledo, en horario de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes, o por correo electrónico dirigido a la atención de María García Labrado (mglabrado@jccm.es) hasta las 14:00 horas del día 1 de febrero de 2017.

FUNDACIÓN IMPULSA
CASTILLA - LA MANCHA

C.I.F.: G-45418985

C/. Río Cabriel, Nº 12
45007 TOLEDO

Toledo a 26 de enero de 2017
Gabriel González Mejías