



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO
DE APOYO A LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA
PLATAFORMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD DE DISPOSITIVOS
MÓVILES (MDM)**

NÚMERO DE LA S.C: 6000009021

Dirección /Gerencia: Explotación Ferroviaria
Metro de Madrid, S.A.

Área: COMUNICACIONES Y
TECNOLOGÍA DE LA
INFORM.

División: INSTALACIONES Y
SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

Aprobado por: Juan Pablo Tébar

Firmado por TEBAR
MOLINERO JUAN PABLO -
08843132T Fecha:
15/12/2020 18:24:47

1 OBJETO DE LA SOLICITUD DE CONTRATACIÓN

El presente documento tiene por objeto elevar a la aprobación del correspondiente órgano de contratación de Metro de Madrid, S.A., la autorización para el inicio de un proceso de licitación que tiene por objeto la contratación del servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en el servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles.

La contratación del servicio especializado guarda una estrecha relación con el hecho de que la ciberseguridad se ha convertido en un reto – presente y futuro – para las organizaciones que, en el caso de Metro se ha definido por la Dirección como una línea estratégica de acción transversal y coordinada en cuanto a procesos, organización y personas, y tecnología y que, a su vez, debe dar respuesta a las exigencias y necesidades de adaptación al marco normativo y regulatorio.

Afrontar dicho reto requiere la definición, implantación y seguimiento de las diferentes medidas técnicas y organizativas entre las que se sitúan aquellas relativas al parque de dispositivos móviles corporativos entendiendo que, éstos han proliferado en el entorno profesional a un ritmo muy elevado, y que el creciente número de modelos de dispositivos, plataformas y versiones de sistema operativo disponibles, suponen nuevos y complejos retos de administración y gestión del parque de dispositivos móviles corporativos, así como, de la seguridad de la información empresarial, y los sistemas de información a los que se accede desde los mismos.

Por ello, se requiere de un servicio de soporte especializado de apoyo con los conocimientos técnicos y funcionales específicos, así como con un alto nivel de especialización en el ámbito de la gestión y administración de plataformas de gestión y seguridad de dispositivos móviles, en tanto se requiere una administración y gestión eficiente de los dispositivos, y una atención de las incidencias y a los nuevos despliegues acorde a los niveles de calidad requeridos. Igualmente, la prestación del servicio requiere que el personal asignado cuente con una constante formación en la materia y capacidad de adaptación a nuevos escenarios y a las nuevas necesidades.

Por otro lado, no es menos cierto que la necesidad de contratación de este tipo de servicios en el ámbito de la ciberseguridad viene derivada también por el significativo incremento de los requisitos legales y normativos en los últimos años (Ley 8/2011 relativa a la protección de infraestructuras críticas, el Real Decreto- ley 12/2018 relativo a la seguridad de las redes y sistemas de

información, y su desarrollo reglamentario, el Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018 en materia de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales, por citar lo más relevante), que establecen controles relativos al control de acceso a los sistemas e información, y los dispositivos móviles son un medio para acceder a la información y los sistemas con una presencia importante en los procesos de negocio, requiriéndose su gestión y su seguridad.

▪ **Servicio responsable de la ejecución del contrato**

Área de Comunicaciones y Tecnología de la Información.

▪ **Valor estimado del contrato (artículo 101)**

Valor estimado: 221.707,50 euros (IVA no incluido)

▪ **Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 101)**

☒ El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados durante ejercicios precedentes, ajustado en función de los precios del mercado

▪ **Presupuesto base de Licitación (Art. 100)**

- Base imponible (BI): 221.707,50 euros
- Importe del I.V.A.: 46.558,58 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 268.266,08 euros, IVA incluido

▪ **Desglose del presupuesto base de licitación (Art. 100.2)**

Presupuesto de ejecución	Costes Directos	188.933,35 €
	Costes Indirectos	3.855,78 €
	Subtotal	192.789,13 €
Gastos Generales	9%	17.351,02 €
Beneficio Industrial	6%	11.567,35 €
TOTAL Base Imponible		221.707,50 €
IVA (21 %)		46.558,58 €
Presupuesto base de licitación		268.266,08 €

▪ **Modificación del contrato**

☒ No procede

▪ **División en lotes:**

☒ NO se divide en lotes (Art. 99.3)

- **Justificar los motivos** de la no división en lotes: El servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles constituye un ámbito único de servicio que persigue un alto nivel de implicación y conocimiento de la realidad de Metro de Madrid especialmente conocimiento técnico de la plataforma de gestión y seguridad de los dispositivos móviles, así como de todos los procesos de negocio que utilizan estos dispositivos, las configuración y aplicaciones que requieren cada uno de estos procesos, y el árbol de tipificaciones de incidencias y peticiones existentes para poder dar un servicio acorde a las necesidades y los requisitos de Metro. Por otro lado, requiere conocimiento global de la empresa, sus procesos de negocio y los sistemas de información que los soportan para poder ofrecer un soporte, asesoramiento y apoyo cualificado al nivel de las necesidades de la empresa, y que respondan a los nuevos requisitos. La realización independiente de diversas prestaciones en el marco del servicio sería una concepción errónea en tanto requeriría la coordinación de la ejecución de las diferentes prestaciones que, en la gran mayoría de los casos, requieren una respuesta inmediata, o están embebidas en el día a día de los procesos de negocio de la empresa, lo que se vería dificultado si existiese una pluralidad de contratistas. Por lo tanto, no procede la división en lotes.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 24 meses no comenzando antes del 21 de junio de 2021

- Prórrogas:

☒ NO

▪ **Clasificación del contrato**

☒ Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

Justificar la insuficiencia de medios: En el ámbito de la ciberseguridad, entre otros muchos aspectos, se definen, implantan y controlan las diferentes medidas técnicas y organizativas entre las que se sitúa al ámbito de la gestión y seguridad de los dispositivos móviles corporativos orientado principalmente a la administración y gestión eficiente de los dispositivos, establecer configuraciones funcionales y de seguridad de los mismos, modelar los contenidos de dichos dispositivos acorde con los requisitos de los procesos de negocio en que se utilizan, y atendiendo las incidencias y las peticiones que se generan desde los diferentes estamentos de negocio en relación con los dispositivos móviles que ya están utilizando como una herramienta básica de trabajo.

El crecimiento del volumen de actividad, determinado principalmente por el incremento del número de dispositivos gestionados que en el año 2020 ha pasado de unos 550 dispositivos a 1.570, es decir, un incremento de más de 2 veces y media, y previéndose que en los próximos meses se incremente otras 2 veces, o 2 veces y media más. Dicha situación requiere de un refuerzo para prestar un servicio que asegure los niveles de seguridad que Metro de Madrid, considerando también que muchos de estos dispositivos móviles se utilizan en diferentes turnos de trabajo que cubren la totalidad del horario comercial de Metro y, en algunos casos, las 24 horas como el caso del mantenimiento de las instalaciones.

Este refuerzo implica contar con un servicio de soporte especializado de apoyo con los conocimientos técnicos y funcionales específicos, así como con un alto nivel de especialización en el ámbito de la gestión y seguridad de dispositivos móviles, y la experiencia en la prestación de un servicio similar, con el fin de proporcionar soporte, asesoramiento y apoyo cualificado para la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles. Y, más importante aún, que cubra al menos el horario comercial de Metro, lo que no puede hacerse actualmente con los recursos internos disponibles en la Coordinación de Seguridad Informática, para atender cualquier tipo de petición e incidencias de los estamentos.

El contrato asociado a este servicio de soporte especializado es una pieza fundamental para proporcionar un servicio de acuerdo a los parámetros habituales de ciberseguridad, calidad y disponibilidad que requiere el servicio público esencial que presta Metro de Madrid, y que desde el Área de Sistemas de Información se presta a los diferentes estamentos para poder proporcionar, en su conjunto, un servicio de calidad a los clientes.

No disponer de ese tipo de soporte especializado supone que, entre otras cosas, la imposibilidad de gestionar y administrar la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles acorde a los requisitos de Metro pero, principalmente, que no se tendría capacidad de atender las incidencias y peticiones de los estamentos que utilizan dispositivos móviles en las franjas horarias que cubren sus turnos de trabajo.

■ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto

No es posible la aplicación del procedimiento abierto simplificado y super-simplificado, ya que el valor estimado del contrato es superior a los límites que establece la LCSP para estos procedimientos. Además, no se reúnen los requisitos necesarios que exige la LCSP para la aplicación de un procedimiento negociado. Por todo lo anterior, y con el fin de asegurar los principios de igualdad, transparencia y libre competencia, se propone la contratación mediante procedimiento abierto.

■ **Criterio de adjudicación (Arts. 145 y 146)**

☒ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación **calidad-precio**

- Criterios cualitativos: 20,00 %

Propuesta de organización de los trabajos, 8,00 %

Medios humanos, 8,00 %

Documentación descriptiva y alcance de los servicios, 4,00 %

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? Sí

- Criterios económicos:

☒ Precio, 80,00 %

- ¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios económicos? Sí, se otorgará la máxima puntuación a la oferta económica que presente un precio más bajo. El resto de ofertas se valorarán de forma proporcional mediante la siguiente fórmula lineal:

$$\text{Punt. Econ} = B_{\text{best}} \times (P_{\text{max}}) / B_i$$

- Punt. Econ = Puntuación económica de la oferta objeto de la valoración
- Bbest = Mejor oferta económica
- Pmax = puntuación máxima (80 puntos)
- Bi = Oferta económica objeto de la valoración

La aplicación de esta fórmula permite una valoración proporcional y equitativa de las ofertas.

▪ **Subcontratación**

☒ No procede

- **Justificar los motivos por el que no se puede subcontratar:** Se trata de un servicio que, por su propia naturaleza, constituye un ámbito único de prestación de servicio que requiere un alto nivel de implicación y conocimiento de la realidad de Metro de Madrid para poder ofrecer un soporte, asesoramiento y apoyo cualificado al nivel de las necesidades de la empresa, y que respondan a los nuevos, y cambiantes, escenarios de riesgos a los que nos enfrentamos; así como unos niveles de certificación y cualificación. Asimismo, supone la participación directa en procesos de negocio críticos de la empresa, así como acceso tanto a información como a sistemas también críticos de la organización. Esto supone que la empresa contratada deba ser de máxima confianza, así como los recursos destinados al servicio, y no pueda realizar la subcontratación de ninguna de las tareas/prestaciones por estar asociada a procesos de negocio, sistemas e información con enorme criticidad para la empresa.

Procedimiento de subasta electrónica o petición sucesiva de ofertas

☒ NO

▪ **Fondos FEDER**

☒ Contrato no financiable con fondos FEDER

▪ **Confidencialidad de los Pliegos de Prescripciones Técnicas**

☒ SI

☒ En su totalidad

- **Justificar** las razones por las que se declara confidencial el pliego de prescripciones técnicas:

En el pliego de prescripciones técnicas se incluye información técnica de detalle de arquitecturas, elementos y servicios de ciberseguridad, que protegen los servicios informáticos de Metro de Madrid, incluyendo aquellos que sirven para la prestación del servicio esencial en el ámbito de la protección de infraestructuras críticas, y la publicación del contenido del pliego técnico podría suponer un grave riesgos para la ciberseguridad en tanto ofrecería información que posibilitaría diseñar ataques concretos para vulnerar los sistemas de ciberseguridad.

- **Cesión de datos**

¿La ejecución de este contrato requiere la cesión de datos por parte de Metro de Madrid, S.A. al contratista?

☒ NO

3 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Los dispositivos móviles han proliferado en el entorno profesional a un ritmo muy elevado, y su tendencia sigue siendo creciente en cuanto a su uso en una amplia variedad de procesos de negocio, con el objetivo de mejorar significativamente la eficiencia de los mismos.

Dicho crecimiento se traduce en mayor número de modelos de dispositivos, de versiones de sistema operativo y de plataformas y aplicaciones, lo que supone nuevos y complejos retos de administración y gestión del parque de dispositivos móviles corporativos, así como, de la seguridad de la información empresarial a la que se accede desde los mismos, considerando también el volumen de incidencias y peticiones realizadas por los usuarios de estos dispositivos.

En este sentido, Metro dispone de un gran número de dispositivos móviles que acceden a servicios corporativos, facilitando enormemente el trabajo, entre los que cabe destacar¹:

- 1) el terminal del Supervisor Comercial impulsado por el Área de Gestión Operativa para la gestión de las estaciones;
- 2) los terminales de ENRUTA impulsados por el Servicio de Logística del Área de Aprovisionamiento para la gestión de las rutas de recogida y reparto de mensajería y materiales;
- 3) el terminal de inspección, impulsado por el Servicio de Proyectos y Soporte Operativo del Área de Gestión Operativa para la realización de las inspecciones a viajeros en la red;
- 4) los terminales corporativos con acceso a aplicaciones y sistemas informáticos;
- 5) los terminales para la movilidad de los grupos de mantenimiento, o TPL 2.0, impulsado por los Servicios de Ingeniería de Mantenimiento de Instalaciones y Comunicaciones y de Mantenimiento de Electrificación, Señales y Comunicaciones.

Para dar solución orientada a una administración y gestión eficiente de los dispositivos, sin que tenga que ser manual y presencial con los costes que ello supone, así como, ofrecer un acceso seguro a la información corporativa desde los mismos y/o disponer de la capacidad de actuar en el caso de pérdida o robo del dispositivo para evitar fugas de información, se dispone de una plataforma de gestión de dispositivos móviles (MDM) basada en tecnología WorkspaceONE, del fabricante VMware, para centralizar la gestión de los dispositivos de forma simple, eficiente y remota.

En virtud de la anterior, es necesario disponer de un servicio de soporte especializado de apoyo, como mínimo, orientado a las siguientes actividades:

- Gestión y administración de la plataforma MDM lo que conlleva, entre otras tareas, la gestión del inventario de dispositivos (alta, baja y modificaciones), configuración y enrolado de los dispositivos, creación y mantenimiento de perfiles de uso / seguridad de los dispositivos, carga de aplicaciones a distribuir

¹ Además de los indicados, se sigue trabajando en otros dispositivos como el Tablet de Circulación impulsado por el Área de Gestión Operativa, o el Tablet para el mantenimiento del material móvil impulsado por el AMMM. Todo ello, sin dejar de considerar los teléfonos móviles que constituyen un número importante de dispositivos a gestionar.

(incluyendo nuevas versiones), por citar algunas. Igualmente, elaborar reportes de seguridad y de gestión respecto del parque de dispositivos móviles.

- Gestión y resolución de las incidencias reportadas, y las peticiones realizadas, por los usuarios que pueden suponer, en algunos casos, la conexión remota al dispositivo para valorar y resolver la situación, lo que podría implicar el enrolado o el cambio de configuración del dispositivo, la distribución de nuevas versiones de las aplicaciones o, en otros casos, la transferencia de la incidencia a otros grupos por tratarse de problemas en las comunicaciones o en los sistemas informáticos a los que se accede desde el dispositivo, o incluso una avería hardware.

Asimismo, en los nuevos proyectos el uso de los dispositivos móviles es intensivo y se extiende a lo largo del horario de servicio de Metro, es decir, de 6:00 a 1:30 horas de lunes a domingo; por lo cual, no es suficiente disponer de la capacidad de ejecución de las actividades indicadas en el horario de oficina sino extenderlo a toda jornada comercial y a todos los días de la semana incluyendo festivos, incluyendo la posibilidad de desplazarse físicamente a diferentes emplazamientos de la red de Metro si se requiere una actuación presencial.

En virtud de lo anterior, el objeto de la presente acción es la contratación del servicio especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles con el doble objetivo de reforzar la gestión en el horario de oficina y de extenderlo a la jornada comercial de Metro. Igualmente, disponer de un servicio con el suficiente nivel de conocimiento técnico y funcional, y experiencia en el ámbito objeto del contrato en que las necesidades se incrementan constantemente.

En el caso de no acometer la acción implicaría dificultar, por un lado, la prestación de un servicio de acuerdo a los parámetros habituales de seguridad, calidad y disponibilidad que requiere el servicio público que presta Metro, y, por otro lado, la puesta en marcha de manera eficiente los nuevos proyectos. Así, aunque la tendencia sea a la menor dependencia y la asunción / internalización de actividades, se considera que aún son necesarios los apoyos cualitativos para alcanzar los objetivos de forma completa, eficiente y con calidad; más aún, en este caso cuando se deben cubrir diferentes turnos horarios todos los días de la semana.

El servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles tiene asociados contratos ejecutados anteriormente, a saber:

Empresa	Contrato n°	Período	Importe
Deloitte Advisory, S.L.	7219000388	Del 21.06.2019 al 20.06.2021	186.000,00 €

En los cálculos del valor estimado se han tenido en cuenta los contratos anteriores ajustados a los precios habituales de mercado en cada caso

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2021	2022	2023
IMPORTE PERMITIDO	57.079,16 €	111.003,96 €	53.624,38 €
CECO	6740	6740	6740
CUENTA	629004	629004	629004