



## Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE  
LICENCIAS DE NETPLUS (plataforma de pago electrónico de  
Metro)**

**Dirección      Gerencia de Explotación  
/Gerencia:      Ferroviaria**

**Área:      Sistemas de Información**

**División:      Ingeniería y Mantenimiento**

**Servicio:      Explotación Sistemas y  
Seguridad Informática**

**Aprobado por: Carlos Cuadrado**

## 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 de Soporte y Mantenimiento de Licencias de NetPlus (plataforma de pago electrónico de Metro)

## 2 DATOS DE LA LICITACIÓN

- **Objeto**

Contratación consistente en el Soporte y Mantenimiento de Licencias de NETplus.

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

Servicio de Explotación de Sistemas y Seguridad Informática.

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

Valor estimado: 78.504,49 euros (38.940,72 el primer año, 39.563,77 el segundo, IVA no incluido)

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

### CONTRATOS DE SERVICIOS

Indicar el método que proceda:

☒ El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados durante el ejercicio precedente, ajustado en función de los precios habituales en el mercado

☐ En servicios relativos a un proyecto, los honorarios, las comisiones pagaderas y otras formas de remuneración.

☐ En servicios de seguros, la prima pagadera y otras formas de remuneración.

☐ En servicios bancarios y otros servicios financieros, los honorarios, las comisiones, los intereses y otras formas de remuneración.

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

- Base imponible (BI): 78.504,49 euros
- Importe del I.V.A.: 16.485,94 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 94.990,43 euros, IVA incluido

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

- Costes Directos: 94.990,43 euros, (IVA incluido)
- Costes Indirectos: 0.00 euros, (IVA incluido)
- Otros eventuales gastos: 0.00 euros, (IVA incluido)

▪ **Modificación del contrato**

☒ No procede

☐ Procede

☐ Porcentaje de modificación al alza: %

☐ Porcentaje de modificación a la baja %

▪ **División en lotes:**

☐ **Sí se divide en lotes (Art. 99.4)**

☒ **NO se divide en lotes (Art. 99.3)**

- **Justificar los motivos** de la no división en lotes: - No se divide en lotes porque es un contrato de mantenimiento con proveedor exclusivo

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato:

Dos (2) años, no comenzando antes del 1 de enero de 2019

- Prórrogas:

☒ NO

▪ **Clasificación del contrato**

☒ Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

☐ Sujeto a LCSE (Ley 31/2007)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios:

Los servicios de soporte y mantenimiento que componen esta acción solamente pueden ser prestados por el fabricante del software en cuestión.

☐ Suministros

☐ Obras

☐ Mixto (servicios/suministros/obras)

▪ **Procedimiento de licitación**

☐ Procedimiento Abierto

☐ Procedimiento Abierto Simplificado

☐ Procedimiento Abierto Súper-Simplificado

- ☐ Procedimiento con negociación y concurrencia
  - **Justificar** las razones por las que se propone este procedimiento:
  
- ☒ Procedimiento negociado sin publicidad y sin concurrencia (contratista único)
  - **Justificar** las razones por las que se propone este procedimiento: El servicio de soporte y mantenimiento de licencias de NETplus solamente puede ser prestado por el fabricante como se afirma en el certificado de exclusividad recibido.
  
- **Criterio de adjudicación (Arts. 145 y 146)**
  - ☐ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación **calidad-precio**
  
  - ☐ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación coste-eficacia (sobre la base del precio o coste)
    - **Justificar las razones** por el que se propone este criterio de adjudicación:
  
  - ☒ Único criterio (precio o criterio basado en rentabilidad)
    - **Justificar las razones** por el que se propone este criterio de adjudicación: El servicio de soporte y mantenimiento de licencias de NETplus solamente puede ser prestado por el fabricante. Para ello se establecen diversos niveles de calidad, llamados acuerdos de calidad de servicio (SLA). Cada SLA está definido por una serie de servicios entre los que destaca el tiempo de respuesta. Según la criticidad de cada elemento se decide el SLA adecuado. No hay ninguna característica por la que se pueda valorar la calidad de las ofertas más allá de la aceptación de los SLAs (requisito excluyente) y en caso de incumplimiento aplicar las penalidades establecidas.
  
- **Subcontratación**
  - ☒ No procede
    - Justificar los motivos por el que no se puede subcontratar:
  
  - ☐ Procede

### **Procedimiento de subasta electrónica o petición sucesiva de ofertas**

- ☒ NO
  - ☐ SI
    - ☐ Petición sucesiva de ofertas (indicar el nº de rondas que deben realizarse: \_\_\_\_)
    - ☐ Subasta electrónica
- **Justificar** la opción elegida: \_\_\_\_\_

#### **▪ Fondos FEDER**

- ☒ Contrato no financiable con fondos FEDER
- ☐ Contrato financiable con fondos FEDER
  - **Justificar el motivo** por el que los trabajos objeto de la contratación reducirán la emisión de gases de efectos invernaderos y por ende incrementarán la eficiencia energética: \_\_\_\_\_

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

- ☒ NO
- ☐ SI
  - ☐ En su totalidad
  - ☐ En parte del contenido

### **3 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD**

Desde el año 2002, Metro de Madrid ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar el pago de sus Títulos de Transporte mediante tarjeta de crédito/débito.

El sistema consta de los siguientes elementos:

- Infraestructura de hardware de sistemas.
- Aplicación que soporta las operaciones con tarjeta: [Plataforma de Netplus](#).
- Máquinas billeteiras con la opción de Pago con tarjeta.

Actualmente, el pago electrónico supone el **54,12%** de la facturación total de Metro.

Metro de Madrid dispone de la funcionalidad pasarela de pago electrónico que permite realizar el cargo del importe del Título de Transporte al cliente mediante la **Plataforma de Netplus**.

El mantenimiento de estos productos es imprescindible para poder utilizar el proeucto, acceder al servicio especializado en caso de incidencias en el uso cotidiano de dicha plataforma y también, para tener derecho a actualizaciones.

Se desea establecer unas condiciones de mantenimiento del sistema que le permita resolver cualquier situación de inoperatividad en el menor tiempo posible. Para ello, se trata de contratar un servicio de una duración bianual, desde el final del periodo del anterior contrato, es decir, desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2020 para el Mantenimiento de Licencias y Soporte del Producto.

El Servicio de Mantenimiento objeto de la presente propuesta comprende:

- El funcionamiento de un Centro de Atención a Usuarios (CAU), en el horario contratado por el Cliente, mediante el cual Indra dará soporte telefónico a las incidencias, disfunciones y/o consultas informadas telefónicamente por Metro de Madrid, en relación con el funcionamiento del producto NETplus, con el compromiso de dar atención en un plazo no superior a 2 horas desde la comunicación por parte de Metro de Madrid.
- La asistencia técnica, mediante conexión remota a los sistemas de Metro de Madrid, para aquellas incidencias cuya solución así lo requiera. En el caso de que no exista la posibilidad de habilitar esta conexión remota, se realizará el desplazamiento a las instalaciones de Metro de Madrid en el caso de que ello sea necesario.
- La corrección de errores o defectos del software que impidan que éste cumpla con las especificaciones establecidas para el mismo. Estas correcciones se documentarán debidamente.

En la siguiente tabla se reflejan las SolCon de los años anteriores con la evolución del coste:

	<b>SolCon</b>	<b>Importe</b>
<b>2014</b>	6000001717	36.433,82 €
<b>2015</b>	6000002979	36.943,89 €
<b>2016</b>	6000003839	37.498,04 €
<b>2017</b>	6000005019	37.948,00 €
<b>2018</b>	6000006536	38.327,48 €
<b>2019</b>		38.940,72 €
<b>2020</b>		39.563,77 €

Para el próximo periodo 2019–2020 se ha calculado un incremento inferior al 2%.

#### 4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

##### PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2019	2020
IMPORTE PERMITIDO	38.940,72 €	39.563,77 €
CECO	2601	2601
CUENTA	622226	622226