



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIO DE SOPORTE
ESPECIALIZADO DE APOYO A LA GESTIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN Y
SEGURIDAD DE DISPOSITIVOS MÓVILES PARA DOS AÑOS**

NÚMERO DE LA S.C: 6000009021

Dirección	Explotación Ferroviaria Metro de Madrid, S.A.	Área:	Comunicaciones y Tecnologías de la Información
División:	Instalaciones y Sistemas de Información	Servicio:	

Aprobado por: Juan Tébar

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 para un período de dos años.

La contratación del del servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles se gestionó en la licitación número 6012000404 quedando desierta por falta de ofertas válidas. Por lo tanto, se propuso al órgano de contratación el inicio de un procedimiento negociado con concurrencia que se pretende iniciar con la presente solicitud de contratación en la que no se varía ninguna de las condiciones técnicas y económicas originales.

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 para un período de dos años.

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 a través del RD 43/2021, 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.

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

Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

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

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

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

CONTRATOS DE SERVICIOS

Indicar el método que proceda:

El valor real del contrato análogo adjudicado, ajustado en función de los precios del mercado.

- **Presupuesto base de Licitación (artículo 100 LCSP)**

- 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 (artículo 100.2 LCSP)**

CONTRATOS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS

COSTE ENDÓGENOS

Son los generados por el contrato y están formados por los Costes Directos e Indirectos.

Costes Directos (98% del PE)	188.933,35 €
------------------------------	--------------

Costes Indirectos (2% del PE)	3.855,78 €
-------------------------------	------------

Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	192.789,13 €
---	--------------

COSTE EXÓGENOS

Son los relacionados con las actividades de la empresa y están formados por los gastos de estructura (GG+BI).

Gastos Generales (9% PE)	17.351,02 €
--------------------------	-------------

Beneficio Industrial (6% PE)	11.567,35 €
------------------------------	-------------

Base imponible	221.707,50 €
----------------	--------------

Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	268.266,08 €
--	---------------------

▪ **Modificación del contrato (artículo 204 LCSP)**

No procede

▪ **División en lotes:**

NO se divide en lotes (artículo 99.3 LCSP)

- **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
- Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato:
 - A partir del día siguiente a la formalización del contrato
- 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 entre los años 2020 y 2021 ha pasado de unos 550 dispositivos a más de 1.600, 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 con negociación sin publicidad y con concurrencia

- **Justificar** las razones por las que se propone este procedimiento: Se ha propuesto al órgano de contratación la tramitación de este tipo de procedimiento en tanto la licitación número 6012000404 quedó desierta por falta de ofertas válidas, y el servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles se considera crítica para atender a los procesos de negocio que utilizan estos dispositivos en forma. contratación en la que no se varía ninguna de las condiciones técnicas y económicas originales.

Criterio de adjudicación (artículos 145 y 146 LCSP)

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

- Ponderación criterios de adjudicación del contrato:

- o Criterios cualitativos: 20 %
- o Criterios económicos: 80 %

- **Justificar** el motivo por el que se establece una proporción de criterios cualitativos por un porcentaje superior al 30% e inferior al 70% para los criterios económicos: N/A

- Criterios cualitativos:

Propuesta de organización de los trabajos, 8,00 %

Medios humanos, 8,00 %

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

Se tendrán en cuenta criterios relativos a la organización del licitador para la ejecución de los trabajos, a la descripción y alcance de los servicios, y, especialmente, por la importancia y repercusión que tiene para los servicios a contratar, la cualificación y experiencia del personal adscrito al contrato que vaya a ejecutar el mismo, en tanto se considera que la calidad, cualificación y experiencia del personal afectará muy significativamente a la ejecución del objeto del contrato en los términos de calidad requeridos por Metro de Madrid para un ámbito tan relevante como la ciberseguridad.

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

¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Si.

- **Justificación** de porqué se utilizan criterios de calidad evaluables mediante juicios de valor en lugar de criterios evaluables de forma automática mediante fórmulas automáticas: Se utilizan este tipo de criterios porque una de las condiciones para optar al procedimiento negociado con concurrencia es mantener las mismas condiciones que el proceso original.

- **Justificación** de la vinculación al objeto del contrato de los criterios cualitativos medioambientales o sociales: N/A

- 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:

$$\text{Punt. Econ} = \text{Bbest} \times (\text{Pmax}) / \text{Bi}$$

- 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 (artículo 215 LCSP):**

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 solvencia, 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 (en su totalidad o en parte del contenido) el pliego de prescripciones técnicas: En el pliego de prescripciones técnicas se incluye información técnica de detalle de elementos y servicios de ciberseguridad, y de procesos de negocio de Metro de Madrid, 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 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 destacar:

- 1) los terminales de Supervisor Comercial y de Circulación impulsados 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 (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 1:00 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.

4 ANTECEDENTES

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:

	CONTRATACION ES ANTERIORES	CONTRATACIÓN N ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN Nº CONTRATO	SC 6000007108 Contrato nº 7219000388	SC 6000009021
OBJETO DEL CONTRATO	Servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles	Servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	24 meses (del 21.06.2019 al 20.06.2021)	24 meses
PRÓRROGAS PREVISTAS	No	No
MODIFICADOS PREVISTOS	No	No
LOTES	Lote 4 de la SC 6000007108	No
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	204.000,00 €	221.707,50 €
VALOR ESTIMADO	204.000,00 €	221.707,50 €

El alcance de la nueva licitación es igual al del contrato precedente.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2021	2022	2023
IMPORTE PERMITIDO	9.237,80 €	110.853,76 €	101.615,94 €
CECO	6740	6740	6740
CUENTA	629004	629004	629004

El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes.

En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.