



## Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: MANTENIMIENTO DE LA  
PLATAFORMA CIAC**

**NÚMERO DE LA S.C: 6000008598**

**Dirección /** Gerencia de Explotación  
**Gerencia:** Ferroviaria [Metro de Madrid, S.A.](#)  
**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 objeto de esta Solicitud es garantizar el mantenimiento de la plataforma tecnológica del Centro Interactivo de Atención al Cliente (en adelante CIAC), permitiendo y garantizando la operatividad del software y elementos hardware instalados, bajo las correspondientes licencias de uso.

El servicio ofrecido por el CIAC se engloba dentro de las actividades desarrolladas por el Servicio de Atención al Cliente.

Se desea establecer unas condiciones de mantenimiento del sistema que permitan resolver cualquier situación de inoperatividad en el menor tiempo posible.

Esta contratación es imprescindible para que el CIAC pueda continuar ofreciendo al cliente los servicios actuales.

## 2 DATOS DE LA LICITACIÓN

- **Objeto:**

Contratación consistente en Mantenimiento de la plataforma CIAC.

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

Servicio de Explotación de Sistemas y Seguridad Informática.

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

66.600,00 € IVA no incluido. Incluye 2 posibles prórrogas de 6 meses cada una.

- **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 sin IVA: 44.400,00 €
- Importe del I.V.A.: 9.324,00 €
- Presupuesto Base de Licitación con IVA: 53.724,00 €

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

- Costes Directos: **53.724,00 €**
- Costes Indirectos: **00,00 €**
- Otros eventuales gastos: **00,00 €**

▪ **Modificación del contrato**

☒ No procede

▪ **División en lotes:**

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

- Este contrato se realiza para el mantenimiento de un grupo conjunto de licencias, servicio que proporciona el fabricante o distintos partner del mismo con un contrato global de licenciamiento. Desde el punto de vista técnico no es divisible en lotes porque el servicio global afecta a todas las licencias que se posean del fabricante.

▪ **Duración del contrato**

Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: Veinticuatro (24) meses, no comenzando antes del día 1 de enero de 2021.

- Prórrogas:

☒ Sí

- N° de prórrogas: 2
- Duración de cada prórroga: 6 meses
- **Justificación** de la necesidad de prórrogas: Al tratarse de un servicio de mantenimiento y soporte, no puede haber intervalos de fechas entre el contrato que finaliza y el nuevo contrato.

▪ **Clasificación del contrato**

☒ Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Mixto (Servicios)

Los trabajos no pueden ser realizados con personal de Metro ya que los servicios de soporte y mantenimiento que componen esta acción solamente pueden ser prestados por el fabricante del software en cuestión o distintos partner del mismo.

▪ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto Simplificado

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

☒ Único criterio (precio o criterio basado en rentabilidad)

El servicio de soporte y mantenimiento de licencias software 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**

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: Ninguna

▪ **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**

☒ NO

▪ **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**

Con el objetivo de mejorar la atención al cliente de Metro de Madrid, a finales de 2001 comienza a prestar servicio el CIAC, destacando por los avances tecnológicos que ofrecía y que posibilitaban la petición de información a través de múltiples canales de comunicación (teléfono, e-mail, chat y audio/video conferencia).

La infraestructura tecnología que permitía prestar estos servicios se componía de:

- Centralita hardware, instalada en el propio centro, sin alta disponibilidad.
- Teléfonos analógicos.
- Software CTI (Computer Telephony Integration), sin alta disponibilidad.
- Cableado para la interconexión de todos los elementos.

Aunque en su momento el despliegue de esta plataforma supuso una marcada innovación, el paso del tiempo y el avance de las tecnologías de los entornos de atención al usuario hicieron que desde el departamento gestor del CIAC se planteara una renovación tecnológica durante el año 2014, que permitiera mejorar y actualizar los servicios ofrecidos, así como, la explotación de toda la información de los contactos atendidos.

Como resultado de esta renovación, en marzo de 2015 queda implantada con éxito la nueva plataforma tecnológica del CIAC, compuesta de:

- Centralita software del fabricante Presence, con alta disponibilidad.
- Teléfonos IP.
- Software CTI basado en la suite de Presence, con alta disponibilidad.
- Desarrollos y personalizaciones a medida.
- Cableado IP para la interconexión de todos los elementos.

El mantenimiento de estos elementos hardware y software es imprescindible para poder acceder al servicio especializado en caso de incidencias en el uso cotidiano de esta plataforma y, también, para tener derecho a actualizaciones, la contratación de este mantenimiento es clave para poder contar con un soporte y mantenimiento de dichos productos ya que en otro caso no se podría hacer frente ante cualquier incidencia del aplicativo CIAC con la consecuente afectación al servicio al cliente de Metro de Madrid. S.A.

Las licencias objeto de esta contratación son las de los siguientes productos, en las cantidades indicadas:

Módulo	Uds.
Agente	9
Administrator	1
Supervisor	2
Scripting	9
Mail Interactions	5
Recording	15
Intelligent Routing	1
Web Interactions	4
Custom Reports	1

El cuadro comparativo del coste del mantenimiento durante los últimos años es el siguiente:

	Propuesta/SolCon	Importe [€]
2017	6000005630	29.762,38 €
2018	6000006877	21.474,07 €
2019 (5 meses)	6000007124	8.529,39 €
2020	6000007124	20.470,52 €
2021	600000xxxx	22.200,00 €
2022	600000xxxx	22.200,00 €

Para los años 2021 y 2022 se ha calculado un incremento del 2% sobre el importe de adjudicación del último contrato, teniendo en cuenta las nuevas licencias de grabación.

#### 4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

##### PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2021	2022
IMPORTE PERMITIDO	22.200,00 €	22.200,00 €
CECO	2601	2601
CUENTA	622226	622226



