



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIOS DE SOPORTE Y
MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CESTRACK
IMPLANTADA EN METRO DE MADRID**

NÚMERO DE LA S.C: 6000009259

Dirección	EXPLOTACIÓN FERROVIARIA Metro de Madrid, S.A.	Área:	COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
División:	INSTALACIONES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Servicio:	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Aprobado por: Juan Pablo 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 de un Servicio de Soporte y Mantenimiento para la plataforma CESTRACK implantada en Metro de Madrid.

Con fecha 1 de abril de 2020 se creó la solicitud de contratación nº 6000008766 que lleva aparejada la licitación nº 6012000264 con el mismo objeto que la presente solicitud pero quedó desierta por falta de ofertas válidas. Por tanto, se ha vuelto a solicitar la misma contratación.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en un servicio de soporte y mantenimiento para la plataforma CESTRACK implantada en Metro de Madrid.

▪ Servicio responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión.

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)

Valor estimado: 240.822,09 euros (IVA no incluido)

En este importe se incluye dos posibles prórrogas de 6 meses. Para la determinación del importe de la prórroga se ha considerado el escenario económico fijo del contrato a la finalización de su duración.

▪ Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (art. 101 LCSP)

☒ En función de los precios del mercado

▪ Presupuesto base de Licitación (Art. 100 LCSP)

- Base imponible (BI): 160.335,14 euros
- Importe del I.V.A.: 33.670,38 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 194.005,52 euros, IVA incluido

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

Presupuesto de ejecución	Costes Directos	136.633,41 €
	Costes Indirectos	2.788,44 €
	Subtotal	139.421,85 €
Gastos Generales	9%	12.547,97 €
Beneficio Industrial	6%	8.365,32 €
TOTAL Base Imponible		160.335,14 €
IVA (21 %)		33.670,38 €
Presupuesto base de licitación		194.005,52 €

■ **Modificación del contrato**

☒ No procede

■ **División en lotes:**

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

- **Justificar los motivos** de la no división en lotes: Es un servicio completo y único por lo que no procede su división.

■ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: Veinticuatro (24) meses
- Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato:
 - ☒ A partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos
 - **Justificar los motivos** por los que este servicio/suministro precisa de un acta de inicio de los trabajos: Se requiere tiempo desde la firma del

contrato hasta el inicio de los trabajos para preparación del entorno tecnológico que Metro pone a disposición del contratista para la realización de los trabajos (Equipo informático, usuario de sistema, permisos de acceso a recursos).

- **Prórrogas:**

☒ Sí

- N° de prórrogas: 2
- Duración de cada prórroga: 6 meses
- **Justificación** de la necesidad de prórrogas: Al tratarse de un soporte de mantenimiento de aplicaciones informáticas que deben prestar servicio a la organización de manera continuada, no debe haber periodos en los que no se cuente con este servicio entre el contrato anterior que finaliza y el nuevo contrato que entre en vigor, por lo que se contempla dos posibles prórrogas para tal eventualidad.

▪ **Clasificación del contrato**

☒ Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios: La plataforma CESTRACK es un producto comercial implantado en Metro. Como la gran mayoría de aplicaciones comerciales, el código es propiedad del fabricante, y sólo éste o las empresas autorizadas por él, están autorizados a su modificación, por lo que cualquier evolución que se quiera realizar sobre estos aplicativos requiere contar con soportes del fabricante o empresas autorizadas.

Por último, decir que no disponer de estos recursos supondría no contar con capacidad suficiente para dar un adecuado soporte de mantenimiento a estas soluciones, no pudiéndose, en consecuencia, atender parte de las necesidades de los usuarios, incrementar de manera significativa los tiempos de respuesta y llegado el caso, comprometer alguna de las actividades principales de los servicios usuarios.

▪ **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 LCSP)**

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

En el caso de que el objeto del contrato se corresponda con el anexo IV de la LCSP/anexo I del RDLSE o tenga por objeto prestaciones de carácter intelectual deberá indicarse dicha circunstancia y el motivo por el que se considera prestación de carácter intelectual: Debido a que esta licitación tiene por objeto prestaciones de carácter intelectual, en los que la calidad de la cualificación y experiencia del personal adscrito al contrato que van a ejecutarlos influye de manera significativa en una mejor ejecución, se ha dado mayor ponderación a los criterios cualitativos frente a la ponderación que se da al apartado económico.

■ Ponderación criterios de adjudicación del contrato:

- o Criterios cualitativos: 51%
- o Criterios económicos: 49%

• Criterios cualitativos:

Procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente, 6%

Metodología de Seguimiento de Control de los trabajos y
Procedimiento de sustitución de recursos, 20%

Nivel de capacitación de los recursos asignados al servicio, 25%

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

• Criterios económicos:

☒ Precio, 49%

- ¿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 (49 puntos)
- Bi = Oferta económica objeto de la valoración

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

▪ **Subcontratación**

☒ Procede

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

▪ **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

Metro de Madrid tiene implantada la aplicación comercial CESTRACK para la gestión de Reclamaciones Oficiales, para el registro y gestión de las incidencias informáticas que se comunican a través de COMMIT y para la gestión de peticiones de limpiezas de trenes que provienen de clientes a través de la app. Móvil.

Con respecto a estos entornos resaltar lo siguiente:

Gestión de Reclamaciones Oficiales:

Aplicación puesta en producción en 2015 para dar respuesta a las necesidades del Servicio de Atención al Cliente en la gestión de las Reclamaciones Oficiales recibidas.

La aplicación abarca todo el ciclo de vida de la reclamación desde su volcado al sistema, a partir de los distintos canales de entrada, la comunicación interdepartamental, la respuesta al usuario y la gestión de los tiempos, así como los informes y reportes necesarios, tanto internos como los requeridos por nuestra Administración tutelar el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

En la actualidad, esta aplicación es usada por el Servicio de Atención al Cliente, el Área de Gestión Operativa y por el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC), estando operativa 24h al día, ya que el volcado de las reclamaciones procedentes de internet está programado cada pocos minutos y el envío/recepción de reclamaciones de otros canales de entrada están abiertos permanentemente.

Gestión de Servicios IT (SGSIT):

En junio de 2016 entró en productivo la aplicación de Gestión de Servicios IT (SGSIT) sobre la plataforma de CESTRACK, en sustitución de la herramienta utilizada hasta esa fecha (Microsoft Dynamics). Esta aplicación registra todas las incidencias y peticiones de tipo informático que afecten a cualquier equipo y aplicación de las que están en Producción en Metro de Madrid.

Este aplicativo es utilizado por un colectivo de más de 100 personas a lo largo de 24 horas, todos los días del año, e involucra tanto a personal interno como de contrata de dos unidades organizativas diferentes, estrechamente relacionadas: el Servicio de COMMIT y el Área de Sistemas de Información, y dentro de ésta principalmente por el Grupo de Operación y Sistemas de Usuario Final. Señalar que ambas unidades tienen esta herramienta como componente principal de gestión. La interacción y cooperatividad de dichas unidades, junto con las contratas, determina tanto la rapidez como la calidad con la que se da respuesta a las necesidades de los clientes internos.

Gestión de Limpieza Trenes que provienen de las apps oficiales de Metro:

Bajo el marco del proyecto de Metro en Línea, se puso a disposición de los

usuarios de Metro la posibilidad de informar sobre problemas de limpieza de estaciones y trenes. Las de estaciones llegan a COMMIT y las de trenes a Puesto Central que las gestiona con esta aplicación.

Consecuentemente, el elevado uso que se hace de esta plataforma hace necesario disponer de un soporte de mantenimiento evolutivo que posibilite su adaptación a los cambios que sean requeridos de una forma ágil y rápida. Dentro de estas posibles adaptaciones estarían incluidas:

- mejoras en las funcionalidades y procesos implantados
- inclusión de nuevas funcionalidades que permitirán a los usuarios mejorar sus procesos en la gestión
- cambios en los procedimientos internos de trabajo, etc.

Al tratarse de una aplicación comercial y no disponer del código de la misma, esta carga de trabajo demandada por la organización no puede ser cubierta con los recursos internos de Metro, por lo que necesariamente se debe recurrir a la contratación de recursos externos para poder ofrecer una cobertura mínima razonable con respecto a plazos ejecución y calidad de la solución.

Es por ello, que desde el Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión se propone contratar un soporte externo para hacer el mantenimiento de la plataforma CESTRACK que posibilite acometer el mantenimiento evolutivo de este aplicativo.

Con estos antecedentes, el 1 de abril de 2020 se crea la solicitud de contratación n° 6000008766 que lleva aparejada la licitación n° 6012000264. El plazo de presentación de ofertas para dicha licitación finalizó el 02/09/2020 y ha quedado desierta por falta de ofertas válidas. Solo se presentó una oferta, que quedó excluida en la fase de valoración técnica por incumplimiento del contenido mínimo exigido en pliegos.

Como este servicio es necesario y no se puede prescindir del mismo, se canaliza a través de la presente solicitud de contratación una nueva licitación para la contratación del mismo.

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2021	2022	2023
IMPORT E	77.092,6 5 €	80.167,5 7 €	3.074,92 €

PERMITI DO			
CECO	2620	2620	2620
CUEN TA	629004	629004	629004