



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: CONTRATACIÓN DEL
MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE APLICATIVOS
DE SERVIDOR**

NÚMERO DE LA S.C: 6000007124

| | | | |
|---------------------------------|--|------------------|---|
| Dirección /Gerencia: | Gerencia de Explotación Ferroviaria | Área: | Sistemas de Información |
| División: | Ingeniería y Mantenimiento | Servicio: | Explotación Sistemas y Seguridad Informática |

Aprobado por: Carlos Cuadrado.

Edición Febrero 2018

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 mantenimiento de licencias de aplicativos de servidor** gestionados por el Área de Sistemas de la Información.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

- **Objeto:**

El objeto de esta licitación es la contratación del mantenimiento de diversos lotes que hasta ahora se estaban licitando de forma independiente.

El desglose de los lotes resultantes es el siguiente:

LOTE 1 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS IBM ILOG

Contratación del **Soporte y Mantenimiento de los productos ILOG de IBM**. Estas licencias se utilizan en la aplicación de SIAR.

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos ILOG de IBM se deben obtener los servicios necesarios de soporte, mantenimiento y actualización de versiones detallados en el punto siguiente.

LOTE 2 SUSCRIPCIÓN LIFERAY

Contratación del **Soporte y Mantenimiento de Licencias LifeRay, consistente en una suscripción**.

Para cada una de las licencias del producto LifeRay se deben obtener los servicios necesarios de soporte, mantenimiento y actualización de versiones detallados en el punto siguiente.

LOTE 3 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENTUM

Contratación del **Soporte y Mantenimiento de las licencias de Documentum**.

Documentum es uno de los principales repositorios documentales de la Empresa.

Para cada una de las licencias que Metro dispone de Documentum se deben obtener los servicios necesarios de soporte, mantenimiento y actualización de versiones detallados en el punto siguiente.

LOTE 4 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE CLOUDERA

Contratación del **Soporte y mantenimiento de las licencias de la plataforma BigData Cloudera**.

Para cada una de las licencias que Metro dispone de Cloudera se deben obtener los servicios necesarios de soporte, mantenimiento y actualización de versiones detallados en el punto siguiente.

LOTE 5 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS QLIKVIEW

Contratación del **Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos QlikView.**

Para cada una de las licencias que Metro dispone de productos QlikView se deben obtener los servicios necesarios de soporte, mantenimiento y actualización de versiones detallados en el punto siguiente.

LOTE 6 SUSCRIPCIÓN JBOSS EAP

Contratación del **Soporte y Mantenimiento de Suscripciones JBOSS EAP, consistente en una suscripción JBOSS EAP.**

Para cada una de las licencias del producto JBOSS EAP se deben obtener los servicios necesarios de soporte, mantenimiento y actualización de versiones detallados en el punto siguiente.

LOTE 7 MANTENIMIENTO PLATAFORMA CIAC

Contratación **del Soporte y Mantenimiento de la plataforma del CIAC.**

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

Contratación del servicio consistente en el soporte y mantenimiento de la plataforma del CIAC con las condiciones detalladas en el punto siguiente.

LOTE 8 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENT FOR INVOICES

Contratación del **Soporte y Mantenimiento del software DOCUMENT for INVOICES de la empresa KOFAX.**

Para cada una de las licencias que Metro dispone del producto Document for Invoices se deben obtener los servicios necesarios de soporte, mantenimiento y actualización de versiones detallados en el punto siguiente.

LOTE 9 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS TRUSTEDX

Contratación de **Soporte y mantenimiento de licencias de Trustedx** (Plataforma de Firma Electrónica de Metro).

Para cada una de las licencias que Metro dispone del producto TrustedX se deben obtener los servicios necesarios de soporte, mantenimiento y actualización de versiones detallados en el punto siguiente.

LOTE 10 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS FIELDEAS

Contratación del **mantenimiento del software FIELDEAS como herramienta informática para la Gestión del Transporte en el Área de Servicios Internos, Logística y Patrimonio (ASILP)**, aplicación Enruta.

Para cada una de las licencias que Metro dispone del producto FIELDEAS se deben obtener los servicios necesarios de soporte, mantenimiento y actualización de versiones detallados en el punto siguiente.

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

590.696,94 € IVA no incluido.

- **Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado:**

Importe de los servicios objeto del contrato, teniendo en cuenta los precios habituales en el mercado.

- **Presupuesto base de licitación (Art. 100):**

- Base imponible: **590.696,94 €**
- Importe del I.V.A.: **124.046,36 €**
- Presupuesto Base de Licitación con IVA: **714.743,30 €**

| Lote | BI (€) | IVA (€) | PBL (€) |
|------|------------|-----------|------------|
| 1 | 67.477,84 | 14.170,35 | 81.648,19 |
| 2 | 100.760,28 | 21.159,66 | 121.919,94 |
| 3 | 246.170,00 | 51.695,70 | 297.865,70 |
| 4 | 11.546,29 | 2.424,72 | 13.971,01 |
| 5 | 56.943,03 | 11.958,04 | 68.901,07 |
| 6 | 13.720,00 | 2.881,20 | 16.601,20 |
| 7 | 40.550,20 | 8.515,54 | 49.065,74 |
| 8 | 30.900,00 | 6.489,00 | 37.389,00 |
| 9 | 20.016,96 | 4.203,56 | 24.220,52 |

| | | | |
|----|----------|--------|----------|
| 10 | 2.612,34 | 548,59 | 3.160,93 |
|----|----------|--------|----------|

Tabla desglose presupuesto por lotes.

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

- Costes Directos: **714.743,30 €**
- Costes Indirectos: **00,00 €**
- Otros eventuales gastos: **00,00 €**

▪ **Modificación del contrato**

☒ No Procede

☐ Procede

○ Porcentaje de modificación:

☐ % al alza:

☐ % a la baja:

○ Situaciones en las que se puede producir la modificación:

▪ **División en lotes:**

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

– Número de lotes: 10

– Objeto de cada lote:

| | |
|---------------|--|
| <i>LOTE 1</i> | <i>MANTENIMIENTO DE LICENCIAS IBM ILOG</i> |
| <i>LOTE 2</i> | <i>SUSCRIPCIÓN LIFERAY</i> |
| <i>LOTE 3</i> | <i>MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENTUM</i> |
| <i>LOTE 4</i> | <i>MANTENIMIENTO DE LICENCIAS CLOUDERA</i> |
| <i>LOTE 5</i> | <i>MANTENIMIENTO DE LICENCIAS QLIKVIEW</i> |
| <i>LOTE 6</i> | <i>SUSCRIPCIÓN JBOSS EAP</i> |
| <i>LOTE 7</i> | <i>MANTENIMIENTO PLATAFORMA CIAC</i> |

| | |
|----------------|---|
| <i>LOTE 8</i> | <i>MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENT FOR INVOICES</i> |
| <i>LOTE 9</i> | <i>MANTENIMIENTO DE LICENCIAS TRUSTEDX</i> |
| <i>LOTE 10</i> | <i>MANTENIMIENTO DE LICENCIAS FIELDEAS</i> |

Limitación en la presentación de ofertas

- Los licitadores podrán presentar oferta a los lotes que deseen:
 - ☒ SÍ
 - ☐ NO
 - Número mínimo de lotes a los que se obliga a presentar oferta:
 - Número máximo de lotes a los que se permite presentar oferta:
 - Justificar motivos por los que se limita la presentación de ofertas a un número determinado de lotes:

Limitación en el número de lotes que pueden adjudicarse a cada licitador

- Los licitadores sólo podrán ser adjudicatarios de un número limitado de lotes:
 - ☒ NO
 - ☐ SÍ
 - Número máximo de lotes a adjudicar:
Criterios o normas que se aplicarán cuando, como consecuencia de la aplicación de los criterios de adjudicación, un licitador pueda resultar adjudicatario de un número de lotes que exceda el máximo indicado:
 - Justificar los motivos por el que se limita el número de lotes a adjudicar:
- ☐ **NO se divide en lotes (Art. 99.3)**

Duración del contrato:

Vigencia inicial:

Plazo de duración del contrato: Veinticuatro (24) meses, no comenzando antes de la fecha estimada de inicio de cada lote y con fecha de finalización 31 de diciembre de 2020.

Lotes 1, 3, 5 y 8: Dos (2) años, no comenzando antes de la fecha estimada de inicio del 1 de enero de 2019 y fecha de finalización el 31 de diciembre de 2020.

Lote 2: Veinte meses y 14 días, no comenzando antes de la fecha estimada de inicio del 16 de abril de 2019 y fecha de finalización el 31 de diciembre de 2020.

Lote 4: Diecinueve meses, no comenzando antes de la fecha estimada de inicio del 1 de junio de 2019 y fecha de finalización el 31 de diciembre de 2020.

Lote 6: Dieciséis meses, no comenzando antes de la fecha estimada de inicio del 1 de septiembre de 2019 y fecha de finalización el 31 de diciembre de 2020.

Lote 7: Veintiún meses y 29 días, no comenzando antes de la fecha estimada de inicio del 3 de marzo de 2019 y fecha de finalización el 31 de diciembre de 2020.

Lote 9: Un (1) año, no comenzando antes de la fecha estimada de inicio del 1 de enero de 2020 y fecha de finalización el 31 de diciembre de 2020.

Lote 10: Veinte meses y 7 días, no comenzando antes de la fecha estimada de inicio del 24 de abril de 2019 y fecha de finalización el 31 de diciembre de 2020.

En el caso de que las fechas estimadas de inicio no se pudieran cumplir por retrasos en el proceso de adjudicación, el importe de adjudicación de los contratos no será el importe total de la mejor oferta, sino que será un importe proporcional al periodo de duración minorado.

– Prórrogas:

☒ NO

☐ Sí

– Nº de prórrogas:

– Duración de cada prórroga:

– Justificación de la necesidad de prórrogas:

▪ **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.

El Contrato de Soporte y Mantenimiento es una pieza fundamental para proporcionar un servicio de acuerdo a los parámetros habituales de calidad y disponibilidad que requiere el servicio público que presta Metro de Madrid.

Algunas de las razones por los que es necesaria realizar esta contratación es:

- Reparación de errores software.
- Sistema de comunicación con el fabricante que permite la detección instantánea de averías para acelerar su reparación.
- Asistencia en las peticiones de servicio las 24 horas del día y 7 días a la semana (24x7) con un tiempo de respuesta adaptado a la criticidad de cada servicio.
- Correcciones de errores de software (fixes), alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos.
- Actualizaciones fiscales, legales y normativas.
- Acceso a la web del fabricante incluido la posibilidad de realizar consultas ante las dudas y aclaraciones de carácter técnico, que se puedan plantear con cualquiera de sus productos.
- Versiones mayores de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación, etc.

Si no se dispusiera de este tipo de soporte, cuando se produjese una incidencia, la parada en el servicio se prolongaría durante un tiempo no predecible que sería la suma del tiempo detección, del tiempo de diagnóstico y del tiempo de corrección y esto podría ser cuestión de minutos, de horas o incluso de días, dependiendo de la severidad de la misma. Todo ello conllevaría largas indisponibilidades que afectaría a diferentes aplicaciones. La paralización de dichas aplicaciones afectaría directamente a la gestión de la Empresa. Dependiendo de la severidad de la incidencia, esta afectación a la operativa de los Departamentos de Metro tendría una duración que no se puede calcular, y que incluso podría ser indefinida al no disponerse del remedio que aplica el fabricante al problema que pudiese ocurrir. Es por ello que, para cierto tipo de aplicaciones y sistemas, se considera un riesgo no asumible el no disponer de un recurso este tipo.

Por otro lado, esta contratación es requisito obligatorio para poder seguir teniendo mantenimiento de los productos y seguir utilizando el software de los diferentes aplicativos (si procede).

☐ 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:

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

- ☐ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación **calidad-precio**
 - Indicar los criterios:
 - Criterios económicos:
 - Criterios cualitativos:
 - Ponderación relativa atribuida a cada uno de los criterios de valoración:
 - Justificar la elección de las fórmulas:
- ☐ 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)

El servicio de soporte y mantenimiento de licencias software solamente puede ser prestado por el fabricante o distintos partner del mismo. 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.

▪ **Procedimiento de subasta electrónica o petición sucesiva de ofertas:**

☒ NO

☐ SI

☐ Petición sucesiva de ofertas

☐ Subasta electrónica

– Justificar la opción elegida:

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

Explotación de Sistemas y Seguridad Informática.

▪ **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:

A continuación, se muestra una tabla resumen con las Solicitudes de Contratación precedentes de todos los lotes incluidos en el ámbito de esta contratación, referenciando sus importes de licitación.

| LOTE | DESCRIPCIÓN | SOL. CONT. | IMP. CONTRATACIÓN |
|------|--|------------|-------------------|
| 1 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS IBM ILOG | 6000004280 | 171.528,38 |
| 2 | SUSCRIPCIÓN LIFERAY | 2000001420 | 447.000,00 |
| 3 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENTUM | 6000006267 | 119.500,00 |
| 4 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS CLOUDERA | 2000002497 | 37.249,00 |
| 5 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS QLIKVIEW | 6000006358 | 21.130,15 |
| 6 | SUSCRIPCIÓN JBOSS EAP | 6000006910 | 9.800,00 |
| 7 | MANTENIMIENTO PLATAFORMA CIAC | 6000006877 | 21.474,07 |
| 8 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENT FOR INVOICES | 6000006640 | 15.000,00 |
| 9 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS TRUSTEDX | 6000006859 | 21.053,43 |
| 10 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS FIELDEAS (HERRAMIENTA GEST. TRANSPORTE LOGÍSTICA) | 2000001352 | 33.600,00 |

Antecedentes y Justificación de la necesidad:

LOTE 1 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS IBM ILOG

Los productos de IBM ILOG usados en Metro de Madrid son IBM Decision Server e IBM ILOG Cplex y son utilizados en la aplicación “Sistema Integral de Asignación de Recursos” (en adelante SIAR) que es una aplicación que permite realizar y controlar las labores de asignación de los agentes del Servicio de Asignación y Planificación Operativa (SAPO) a los puestos de trabajo y realizar la gestión diaria de sus recursos. Está completamente integrada con el resto de los Sistemas de Información corporativos de METRO y es imprescindible para la operativa diaria del personal Técnico de Asignación y de los Jefes de Línea.

La problemática que resuelve esta aplicación es la asignación óptima del personal de trenes y estaciones adscritos al Servicio de Gestión Operativa de Líneas (SGOL) a su puesto de trabajo en periodos anuales, mensuales y diarios de forma que pueda cubrirse correctamente el servicio y se cumpla con las preferencias de los agentes y las condiciones establecidas en la normativa vigente. Facilita además a los Jefes de Línea del SGOL realizar la gestión y control del servicio ofertado a los viajeros.

Los productos IBM Decision Server e IBM ILOG Cplex forman parte del core del sistema SIAR y sin ellos éste no podría funcionar por lo que es clave contar con un soporte y mantenimiento de dichos productos ya que en otro caso no se podría hacer frente ante cualquier incidencia del aplicativo relacionada con dichos productos y esto conllevaría no poder mantener y evolucionar los procesos de asignación del Servicio de Asignación y Planificación Operativa, así como todos los procesos de SIAR que utilizan reglas de negocio, prácticamente todo el sistema SIAR, de uso también por el Servicio de Gestión Operativa de Líneas. Todos estos procesos automatizados ya es inviable realizarlos manualmente por su elevada complejidad. Por ejemplo, realizar una asignación diaria manualmente podría superar una jornada laboral, por lo que no sería posible tenerla a tiempo.

Por otra parte, en el año 2006 se unificaron los diferentes Contratos de Mantenimiento existentes con este proveedor en uno único para optimizar la gestión.

En el año 2016, con motivo del cambio de versiones de los productos, se hizo una regularización con un contrato a tres años, 2016, 2017 y 2018 con el fin de conseguir un mejor precio y se repartió el coste total entre los tres años.

Con esta solicitud se trata de renovar el Contrato de Soporte y Mantenimiento para dar cobertura a este servicio desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2020.

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

| Part number | Descripción | Fecha de Inicio | Fecha de vencimiento | Cant. |
|----------------|---|--------------------|-------------------------|-------|
| EOHVFL | IBM Decision Server for Rules Limited Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU)) | 1 de enero de 2019 | 31 de diciembre de 2019 | 380 |
| EOHVHL | IBM Decision Server for Rules Limited Use Edition For Non-Production Environment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU)) | 1 de enero de 2019 | 31 de diciembre de 2019 | 100 |
| EODJ5L | IBM ILOG CPLEX Optimizer Deployment Limited Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal | 1 de enero de 2019 | 31 de diciembre de 2019 | 290 |
| EOJZWLL | IBM ILOG CPLEX Optimization Studio Developer Edition Floating User Single Session Annual SW Subscription & Support Renewal | 1 de enero de 2019 | 31 de diciembre de 2019 | 4 |
| EOHVFL | IBM Decision Server for Rules Limited Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU)) | 1 de enero de 2020 | 31 de diciembre de 2020 | 380 |
| EOHVHL | IBM Decision Server for Rules Limited Use Edition For Non-Production Environment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU)) | 1 de enero de 2020 | 31 de diciembre de 2020 | 100 |
| EODJ5L | IBM ILOG CPLEX Optimizer Deployment Limited Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal | 1 de enero de 2020 | 31 de diciembre de 2020 | 290 |
| EOJZWLL | IBM ILOG CPLEX Optimization Studio Developer Edition Floating User Single Session Annual SW Subscription & Support Renewal | 1 de enero de 2020 | 31 de diciembre de 2020 | 4 |

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos ILOG de IBM se deben obtener los siguientes servicios:

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del Software IBM licenciado, así como, herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet que proporcione el fabricante.
- Asesoría de Soporte sobre el software licenciado que se detalla en el apartado siguiente.

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

| | SolCon | Importe [€] |
|-------------|------------|-------------|
| 2016 | 6000004280 | 57.176,12 € |
| 2017 | 6000004280 | 57.176,13 € |
| 2018 | 6000004280 | 57.176,13 € |
| 2019 | | 33.136,56 € |
| 2020 | | 34.341,28 € |

Antecedentes y Justificación de la necesidad:

LOTE 2 SUSCRIPCIÓN LIFERAY

Metro de Madrid. S.A. implantó su Portal del Empleado con tecnología SAP Netweaver Portal en 2006. En 2009 se realizó la migración de la versión de Portal, de la versión 6.40 a la 7.0. Debido a la finalización del soporte de la versión actual de Portal y tras un estudio de herramientas del mercado, se decidió cambiar de tecnología y construir el nuevo Portal con Liferay DXP, uno de los mejores gestores de contenidos del momento.

Los productos de LifeRay forman parte del core del sistema del Portal del Empleado y sin ellos éste no podría funcionar por lo que es clave contar con un soporte y mantenimiento de dichos productos ya que en otro caso no se podría hacer frente ante cualquier incidencia del aplicativo relacionada con dichos productos y esto conllevaría no poder mantener y evolucionar el Portal del Empleado.

Así, los productos objeto de esta contratación pertenecen a las subscripciones del servidor LifeRay, según se detalla en el siguiente cuadro.

| Descripción | Cantidad | Tipo |
|---|----------|----------------|
| Liferay DXP Subscription - Gold Non-Prod Sizing 1 | 2 | Non Productive |
| Liferay DXP Subscription - Gold Prod Sizing 1 | 2 | Productive |

Por ello, se hace necesaria la contratación del suministro de actualizaciones de componentes y licencias, así como, del soporte del producto y derecho de uso si procede.

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

| | Propuesta/SolCon | Importe [€] |
|-------------|-------------------|-------------|
| 2018 | 2000001420 | 447.000,00 |
| 2019 | | 41.821,98 |

| | | |
|------|--|-----------|
| 2020 | | 58.938,30 |
|------|--|-----------|

La contratación del 2018 corresponde con la implantación y desarrollo de la herramienta, en años sucesivos sólo es necesaria la contratación del mantenimiento. Para la contratación para los años de 2019 y 2020 se trata de una primera licitación de mantenimiento, no existen referencias. Por este motivo se ha solicitado presupuesto a LifeRay que es la única empresa que puede proporcionar este servicio.

Antecedentes y Justificación de la necesidad:

LOTE 3 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENTUM

METRO DE MADRID, S.A., cuenta como plataforma de Gestión Documental Corporativa el producto **DOCUMENTUM**. Hasta el año 2017 dicha plataforma pertenecía a EMC², pero durante ese año EMC² vendió la división de Documentum a la empresa **OpenText**.

La plataforma de Gestión Documental Documentum está compuesta por el entorno de Documentum (Documentum propiamente dicho, Captiva y herramientas de tratamiento de imágenes), más la aplicación AppXtender (para el almacenamiento y tratamiento de listados de Nóminas).

Las primeras licencias se adquirieron en el año 2005, posteriormente, se han ido adquiriendo licencias para cumplir con las ampliaciones que se han ido desarrollando en el sistema.

En 2015 finalizó la migración de la versión de este producto, este hecho supuso que se dejó de ser necesario uno de los productos utilizado en las versiones anteriores.

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos Documentum y anexos que se enumeran en este apartado, se deben obtener los siguientes servicios:

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del Software licenciado, así como, herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Paquetes de Soporte – paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas. Los paquetes de soporte, también, pueden contener correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes, por ejemplo, en el Área de Recursos Humanos.
- Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas operativos y bases de datos de terceros.
- Gestión de cambios de software, como los cambios en configuraciones o actualizaciones de software, por ejemplo, a través de material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de personalización.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet que proporcione el fabricante.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.
- Se proporcionará un chequeo de calidad para cada solución.

El soporte suministrará las versiones de software, mejoras, optimizaciones y versiones mayores y menores publicadas por parte del fabricante durante los doce meses desde la fecha de ejecución del

Contrato. Deberá facilitar la resolución de problemas que no cuadren con el comportamiento documentado.

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de garantizar el soporte y mantenimiento de componentes y licencias de la Plataforma Documentum existente en Metro y utilizada por diversos departamentos, así como disponer de los preceptivos derechos de uso de los diferentes componentes de dicha plataforma.

El detalle técnico de los productos contratados se enumera a continuación, pero que se puede resumir en el siguiente número de licencias:

| Módulo | Número usuarios licenciados |
|---|---|
| Motor Base Documentum (Contenedor de información. Licencias de aportador) | 920 usuarios |
| Motor Base Documentum (Contenedor de información. Licencias de visualización) | 501 usuarios |
| Conector básico con SAP | 50 usuarios |
| CAPTIVA (Escaneo y Tratamiento de imágenes) | De 1 a 6 usuarios concurrentes dependiendo de las funcionalidades |
| DRS: Módulo de gestión de informes | 2 usuarios |
| Módulo de Transformación de datos | 4 usuarios |
| Módulos para Proyecto Ingeniería | 3 usuarios |
| AppXTender (Módulo de gestión de listados) | 100 usuarios concurrentes |

El detalle es el siguiente:

| Locking Id/Dongle Id | ID Instancia | Número Modelo | Producto | Nº Lic |
|----------------------|--------------|---------------|--|--------|
| 107742 | 100442249 | 456-102-291 | CAPTIVA ADVANCED ZONAL OCR 25 CPS PER CL | 4 |
| 107742 | 100442247 | 456-102-275 | CAPTIVA ATTENDED CLIENT | 29 |
| 107742 | 100442255 | 456-102-368 | CAPTIVA ATTENDED CLIENT NC | 1 |
| 107742 | 100442248 | 456-102-279 | CAPTIVA EXPORT - NC | 1 |
| 107742 | 100442246 | 456-102-274 | CAPTIVA SCANPLUS MODULE (PREMIUM) | 1 |
| 107742 | 100442517 | 456-102-273 | CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD) | 4 |
| 107742 | 100442254 | 456-102-367 | CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD) NC | 1 |
| 107742 | 100442253 | 456-102-265 | CAPTIVA SERVER VOL+ADVRECG+100K PPY PERP | 18 |

| | | | | |
|-----------------|-----------|-------------|---|----|
| 107742 | 100442251 | 457-100-444 | CAPTIVA STD SRVR+ADV RECG 100K PPY BNDLE | 1 |
| 107742 | 100442252 | 456-102-258 | CAPTIVASTD SVR + ADV RECOG 100K PPY | 1 |
| | 65696897 | IDS-SRC-MC | INTERACTIVE DELIVERY SVCS SOURCE CORE | 4 |
| | 65827530 | IDS-TAR-MC | INTERACTIVE DELIVERY SVCS TARGET CORE | 6 |
| | 69225424 | MTS-MC | MEDIA TRANSFORMATION SERVICES CORE | 1 |
| 108605 | 97318258 | 456-102-291 | CAPTIVA ADVANCED ZONAL OCR 25 CPS PER CL | 1 |
| 108605 | 97318265 | 456-102-368 | CAPTIVA ATTENDED CLIENT NC | 1 |
| 108605 | 97318257 | 456-102-279 | CAPTIVA EXPORT - NC | 1 |
| 108605 | 97318216 | 456-102-274 | CAPTIVA SCANPLUS MODULE (PREMIUM) | 1 |
| 108605 | 97318259 | 456-102-273 | CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD) | 4 |
| 108605 | 97318264 | 456-102-367 | CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD) NC | 1 |
| 108605 | 97318263 | 456-102-265 | CAPTIVA SERVER VOL+ADVRECG+100K PPY PERP | 9 |
| 108605 | 97318261 | 457-100-444 | CAPTIVA STD SRVR+ADV RECG 100K PPY BNDLE | 1 |
| 108605 | 97318262 | 456-102-258 | CAPTIVASTD SVR + ADV RECOG 100K PPY | 1 |
| 108605 | 99677534 | 456-100-725 | INPUTACCEL ATTENDED CLIENT | 10 |
| VSR-APXTNDR-SPR | 69741457 | 456-100-468 | APPLICATIONXTENDER SERVER - 50 CC USER | 1 |
| VSR-APXTNDR-SPR | 69741456 | 456-100-402 | APPLICATIONXTENDER WEB SERVICES | 1 |
| VSR-APXTNDR-SPR | 69741459 | 456-101-670 | APPLICATIONXTENDER SDK, CDK AND WEB SERVICES KITS 7.0 | 1 |
| VSR-APXTNDR-SPR | 69741458 | 456-100-439 | APPXTENDER REPORTS MANAGEMENT SERVER | 1 |
| VSR-APXTNDR-SPR | 79165960 | 457-100-246 | APPXTENDER SERVER - 25 CC USER PACK | 1 |
| VSR-APXTNDR-SPR | 79165959 | 457-100-246 | APPXTENDER SERVER - 25 CC USER PACK | 1 |
| WXP11022 | 74995290 | 456-100-466 | APPLICATIONXTENDER SERVER - 10 CC USER | 1 |
| WXP11022 | 74995291 | 456-100-465 | APPLICATIONXTENDER SERVER - 5 CC USER | 1 |
| WXP11022 | 74995288 | 456-100-402 | APPLICATIONXTENDER WEB SERVICES | 1 |
| WXP11022 | 74995289 | 456-100-439 | APPXTENDER REPORTS MANAGEMENT SERVER | 1 |
| | 63454078 | ADTS-1 | ADVANCED DOCUMENT TRANSFORMATION SERVICE | 3 |

| | | | | |
|--|----------|---------------|--|-----|
| | 63454081 | ADTS-1 | ADVANCED DOCUMENT TRANSFORMATION SERVICE | 1 |
| | 68103729 | CNTNT-SERVER | CONTENT SERVER ST | 120 |
| | 32794267 | CNTNT-SERVER | CONTENT SERVER ST | 1 |
| | 32793954 | CNTNT-SERVER | CONTENT SERVER ST | 350 |
| | 79231019 | CNTNT-SERVER | CONTENT SERVER ST | 200 |
| | 39730245 | CNTNT-SERVER | CONTENT SERVER ST | 250 |
| | 39866694 | CNT-STOR-SVC | CONTENT STORAGE SERVICES TB | 1 |
| | 23760764 | ECONN-4-SAP | CONTENT SVCS FOR SAP ST | 50 |
| | 23760763 | ECONN-SAP-SA | CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT | 1 |
| | 79231017 | ECONN-SAP-SA | CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT | 1 |
| | 23760766 | ADMNSTRTTR | DOCUMENTUM ADMINISTRATOR ST | 2 |
| | 23760767 | DEVELOPSTUDIO | DOCUMENTUM DEVELOPER STUDIO ST | 2 |
| | 95198573 | 457-100-423 | DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (501-1250) | 500 |
| | 95198572 | 457-100-423 | DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (501-1250) | 1 |
| | 32794268 | DGTL-AST-MGR | MEDIA WORKSPACE / DIGITAL ASSET MANAGER | 1 |
| | 63454082 | BUS-PROC-MGR | PROCESS BUILDER ST | 2 |
| | 63454080 | PRC-ENGSTD-MC | PROCESS ENGINE CORE | 3 |
| | 63454079 | BUS-PROC-S-MC | PROCESS INTEGRATOR CORE | 3 |
| | 66549201 | WEBTOP-SEAT | WEBTOP CLIENT ST | 120 |
| | 79231020 | WEBTOP-SEAT | WEBTOP CLIENT ST | 200 |
| | 39730243 | WEBTOP-SEAT | WEBTOP CLIENT ST | 250 |
| | 32793950 | WEBTOP-SEAT | WEBTOP CLIENT ST | 350 |

Con esta propuesta se plantea renovar el Contrato de Mantenimiento para dar cobertura a este servicio desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2020.

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

| | SolCon | Contrato | Importe |
|-------------|------------|------------|-------------|
| 2014 | 6000001057 | 7213001972 | 96.269,06€ |
| 2015 | 6000002553 | 7214001056 | 96.269,06€ |
| 2016 | 6000003780 | 7215000950 | 94.734,93€ |
| 2017 | 6000005081 | 7216001399 | 94.734,93€ |
| 2018 | 6000006267 | 7217001023 | 119.500,00€ |
| 2019 | | | 123.085,00€ |
| 2020 | | | 123.085,00€ |

Hasta el año 2017 la plataforma Documentum pertenecía a EMC², pero durante ese año EMC² vendió la división de Documentum a la empresa **OpenText**.

Hay que añadir que alguno de los productos que forman la plataforma Documentum, como Content Server y Captiva, finalizaron su periodo de mantenimiento estándar en 2017. Esto implicó que pasasen a un tipo de soporte llamado extendido que tiene un coste muy superior.

Antecedentes y Justificación de la necesidad:

LOTE 4 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE CLOUDERA

Metro de Madrid dispone de una ingente cantidad de información basada en datos de distinta naturaleza procedente de diversos ámbitos de la compañía. Actualmente estos datos se almacenan y procesan en sistemas propietarios de forma aislada por cada área funcional de negocio y, en ciertos casos, se eliminan pasado un tiempo para evitar la sobrecarga de los sistemas operacionales. La eliminación de estos datos supone una pérdida de información relevante que podría ser utilizada en estudios de análisis de datos.

El tratamiento y análisis de los datos de la compañía para poder extraer información de los mismos requiere en muchos casos de tareas de preprocesamiento de cara a mejorar su calidad o de adaptación según las necesidades de análisis específicas. Estas tareas requieren de grandes capacidades de procesamiento y almacenamiento y herramientas específicas en la realización de este tipo de tratamiento de los datos. Actualmente, este tipo de tareas se está llevando a cabo, pero con las siguientes restricciones:

- de manera limitada
- con volúmenes de datos relativamente pequeños
- para periodos de tiempo muy acotados
- de forma aislada en cada departamento

Para poder mejorar las capacidades de gestión, limpieza y procesamiento de toda la información de la compañía de forma global y unificada, se propuso como objetivo implantar una plataforma con arquitectura BigData que permitía el procesamiento masivo y distribuido de todos los datos procedentes de diversas fuentes de información de distinta naturaleza, conformando un repositorio

único y central de información que podría ser alimentado por distintas herramientas y procesos de operación de la compañía.

Este gran repositorio de procesamiento y almacenamiento de datos permite también la integración de mecanismos y componentes para la explotación de la información almacenada de forma eficiente, ofreciendo resultados con unos tiempos de respuesta que se adapten a las necesidades actuales de Metro.

Esta plataforma tiene capacidad para adaptarse a los requerimientos de nuevas áreas funcionales que se integren en la misma, así como capacidad de crecimiento para asumir las necesidades futuras de los distintos departamentos de la organización.

La principal misión de la plataforma de BigData es la de dotar a Metro de un sistema con altas capacidades de procesamiento y almacenamiento distribuido, de cara a poder preparar los datos para su posterior análisis, no la de realizar en sí misma funciones de análisis de información. Estas tareas se realizarán a través de otras herramientas y plataformas especializadas en el análisis de datos.

La plataforma de BigData actúa como fuente de datos procesados para todas aquellos sistemas y aplicaciones que los necesiten, dotando a dichas herramientas de capacidad para poder analizar volúmenes de información que sin una plataforma de BigData no podrían ser gestionados.

Metro de Madrid dispone de una plataforma de Bigdata Cloudera con un cluster formado por 6 servidores. Las licencias de esta plataforma, así como los servicios de instalación y configuración se licitaron durante el 2017 en la SC 2000002497.

El modo de licenciamiento de la plataforma *Cloudera* se basa en una suscripción anual de acuerdo al número de servidores que configuren la plataforma de BigData. El objeto de es contratación es la renovación del soporte y mantenimiento de las 6 licencias para los 6 servidores que conformarán la plataforma de Bigdata Cloudera.

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

| | SolCon | Importe [€] |
|------|------------|-------------|
| 2018 | 2000002497 | 37.249,00€ |
| 2019 | | 4.253,89 € |
| 2020 | | 7.292,40 € |

La licitación inicial mediante la que se adquirieron las licencias de Cloudera, SC 2000002497, tiene un importe muy superior ya que se licitó junto con los servicios de instalación y configuración de la plataforma.

El coste del año 2019 es menor ya que solo incluye el soporte desde junio de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019, debido a que el periodo de soporte de enero a mayo de 2019 está cubierto por el contrato de la SC 2000002497.

El coste del año 2020 incluye el soporte del año completo.

Antecedentes y Justificación de la necesidad:

LOTE 5 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS QLIKVIEW

Metro de Madrid, S.A. utiliza la funcionalidad de los productos de QlikView para el análisis de datos y explotación de información de diferentes áreas de la empresa.

Junto con las funcionalidades proporcionadas por la herramienta QlikView Server, Metro de Madrid ha adquirido diferentes productos del mismo fabricante, QlikView, para complementar la funcionalidad ofrecida por la herramienta estándar.

Los productos adicionales adquiridos son QlikView Sap Connector, que permite utilizar los servidores de aplicación de la aplicación SAP ERP como fuente de datos directa, sin necesidad de establecer conexiones con la base de datos y QlikView NPrinting que permite la distribución de los datos generados a través de los cuadros de mando de QlikView vía correo electrónico, integrando toda la información de forma gráfica dentro del propio correo.

Los contratos de mantenimiento son obligatorios al adquirir las licencias y dan derecho al soporte técnico avanzado ante cualquier incidencia, nuevas modificaciones y/o nuevas versiones del software, y es adicional a la garantía que se le supone a cualquier producto, la no contratación de dicho servicio supone la imposibilidad de utilizar dichas herramientas.

Los productos cubiertos por los servicios de soporte y mantenimiento objeto de esta contratación, así como su fecha de inicio y fin de vigencia del contrato de mantenimiento se desglosan en la siguiente tabla:

| Producto | Nº De Licencias | Inicio Mantenimiento | Fin Mantenimiento |
|--|-----------------|----------------------|-------------------|
| QlikView Server | | | |
| QlikView Server Small Business Product Edition | 1 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |
| Upgrade Small Business to Enterprise | 1 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |
| Usuarios | | | |
| QlikView SBE User CAL | 55 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |
| QlikView Document CAL | 125 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |
| Nprinting | | | |
| QlikView Nprinting SBE Server | 1 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |
| Nprinting Designer | 1 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |
| Conectores | | | |
| Qlik Web Connectors Server | 1 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |
| Facebook Insight | 1 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |
| Facebook P&G | 1 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |
| Twitter | 1 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |
| JSON/XML/SOAP Web | 1 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |
| Ftp/Sftp | 1 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |
| QlikView SAP Connector | 1 | 01/01/2019 | 31/12/2020 |

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

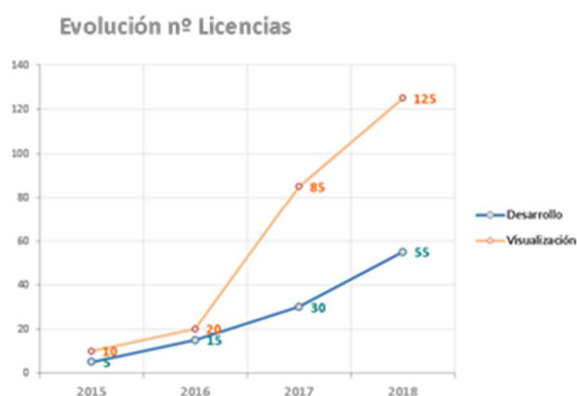
| | SolCon | Importe |
|------|------------|-------------|
| 2015 | 6000002977 | 2.520 € |
| 2016 | 6000004225 | 6.000 € |
| 2017 | 6000005393 | 10.768,68 € |
| 2018 | 6000006358 | 21.130,15 € |
| 2019 | | 28.471,52 € |
| 2020 | | 28.471,51 € |

El importe para el año 2017 fue superior al importe del mantenimiento del año 2016 ya que durante el año 2016 se adquirieron licencias adicionales y nuevos productos cuyo mantenimiento no estaba contemplado en el contrato del año 2016. Concretamente, el contrato de mantenimiento del año 2016 cubría 15 licencias de Qlikview mientras que en el año 2017 el número es de 35 licencias. Además, en el contrato de mantenimiento para el año 2017 se incluyó el mantenimiento de los productos Nprinting, así como los distintos conectores externos de Qlikview que en el contrato del año 2016 no estaban contemplados.

El importe del contrato para el año 2018 es superior al del año 2017 debido a la extensión del uso de la herramienta con la publicación de nuevos cuadros de mando en el servidor, lo que ha requerido que haya sido necesario adquirir durante el año 2017 un gran número de licencias nuevas. Las nuevas licencias se han incluido en el contrato de mantenimiento para 2018.

Otra parte del incremento del importe para el 2018 viene provocado por el cambio de tipo de servidor, con la adquisición de las nuevas licencias de usuario se ha superado el límite de licencias permitidas para el tipo de servidor que disponía metro (Small Business Edition). Por este motivo ha sido necesario migrar a la versión de servidor superior (Enterprise Edition), contemplando el mantenimiento correspondiente en esta contratación.

Para 2019 y 2020 el importe vuelve a subir porque se han adquirido 65 nuevas licencias en 2018 con el mantenimiento incluido hasta el 31/12/2018.



Antecedentes y Justificación de la necesidad:

LOTE 6 SUSCRIPCIÓN JBOSS EAP

El Middleware de Red Hat, con amplia implementación en el ámbito de las Administraciones Públicas, engloba una serie de productos de software, como servidores de aplicación, bus de servicios empresariales y software de gestión de procesos de negocio, que se van a ir implantando en Metro para permitir el desarrollo de nuevas aplicaciones empresariales distribuidas, que faciliten conseguir una mayor eficiencia y efectividad de los procesos internos e integración de todo el flujo de información.

El aumento en la utilización de este tipo de productos se debe a que es Open Source, es decir, de código abierto y de libre utilización gratuita. En todo caso, se precisa una suscripción opcional, muy económica, para tener soporte de versiones empresariales en comparación con los precios de derecho de uso de otros productos comerciales.

Metro está tratando de implantar estos productos para minimizar costes, pero hay que hacerlo paulatinamente por el aprendizaje que los técnicos han de ir asumiendo, con ayuda de soportes puntuales, como el que es objeto de esta propuesta.

Los productos de Jboss forman parte del core del sistema de distintas aplicaciones corporativas y sin ellos éstas no podrían funcionar por lo que es clave contar con un soporte y mantenimiento de dichos productos ya que en otro caso no se podrían hacer frente ante cualquier incidencia de los aplicativos relacionadas con dichos productos y esto conllevaría no poder mantener y evolucionar las mismas.

Así, los productos objeto de esta contratación pertenecen a las suscripciones del servidor de aplicaciones JBoss Enterprise Application Platform (JBoss EAP), según se detalla en el siguiente cuadro.

| Descripción | SKU | Cantidad | Tipo |
|---|-----------|----------|----------|
| Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Std. | MW0196814 | 2 | Standard |

Por ello, se hace necesaria la contratación del suministro de actualizaciones de componentes y licencias, así como del soporte del producto y derecho de uso si procede.

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

| | SolCon | Importe [€] |
|------|------------|-------------|
| 2018 | 6000006910 | 9.800 € |
| 2019 | | 3.430 € |
| 2020 | | 10.290 € |

Para los años 2019 y 2020 se ha calculado un incremento del 5%.

Antecedentes y Justificación de la necesidad:

LOTE 7 MANTENIMIENTO PLATAFORMA CIAC

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 | 1 |
| Intelligent Routing | 1 |

| Módulo | Uds. |
|------------------|------|
| Web Interactions | 4 |
| Custom Reports | 1 |

En 2018 fue el año en que se contrató por segunda vez el mantenimiento de la Plataforma del CIAC.

Se indica a continuación la evolución del coste de mantenimiento:

| | SolCon | Importe [€] |
|-------------|------------|--------------------|
| 2017 | 6000005630 | 29.762,38 € |
| 2018 | 6000006877 | 21.474,07 € |
| 2019 | | 18.431,91 € |
| 2020 | | 22.118,29 € |

Para los años 2019 y 2020 se ha calculado un incremento del 3%.

Antecedentes y Justificación de la necesidad:

LOTE 8 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENT FOR INVOICES

En el año 2006, la antigua Gerencia de Administración Económica formalizó la necesidad de disponer de una herramienta que permitiera la captura inteligente de los datos de las facturas de proveedor recibidas y la transferencia de estos datos a SAP para su posterior contabilización, así como la agilización en el proceso de aprobación y validación de las facturas, contemplando el archivado de las imágenes de estas facturas en una base de datos documental.

Para la selección de la herramienta se realizó un estudio de las aplicaciones existentes en el mercado, evaluando solo aquellas que cumplieran con los requisitos que mejor se adaptaba a nuestras plataformas.

De dicho estudio, la herramienta Invoices-Cockpit de la empresa READSOFT fue la seleccionada, al ser la que mejor se ajustaba a dichos requerimientos, proporcionando más automatización y mayor precisión en el reconocimiento de datos, además de ser fácilmente integrable con SAP.

El mantenimiento abarca a los siguientes productos:

- Mantenimiento licencias Invoices.
- Mantenimiento licencias Process Director.
- Soporte Personalizaciones (personalizaciones de la implantación, resolución de dudas de uso, soporte telefónico para resolución de errores de la aplicación y actualización de versiones).

Los productos de READSOFT (ahora KOFAX) forman parte del core del sistema de captura inteligente de los datos de las facturas de proveedor recibidas y la transferencia de estos datos a SAP para su posterior contabilización, así como la agilización en el proceso de aprobación y validación de las facturas, contemplando el archivado de las imágenes de estas facturas en una base de datos

documental, y sin ellos éste no podría funcionar por lo que es clave contar con un soporte y mantenimiento de dichos productos ya que en otro caso no se podría hacer frente ante cualquier incidencia del aplicativo relacionada con dichos productos y esto conllevaría la paralización de la gestión y procesado de las facturas recibidas.

La empresa READSOFT fue adquirida por LEXMARK en 2016 y cambió el modelo comercial de venta, pasando de proveedor único a canales de distribución (partners). A su vez, durante 2017, LEXMARK ha sido adquirida por KOFAX, manteniendo el modelo comercial de venta mediante partners.

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

| | SolCon | Contrato | Importe [€] |
|------|------------|------------|-------------|
| 2014 | 6000001699 | 7213001911 | 14.565,92 € |
| 2015 | 6000002861 | 7214001053 | 14.565,92 € |
| 2016 | 6000004277 | 7215001138 | 14.550,00 € |
| 2017 | 6000005550 | 7216001347 | 14.700,00 € |
| 2018 | 6000006640 | 7217000996 | 15.000,00 € |
| 2019 | | | 15.450,00 € |
| 2020 | | | 15.450,00 € |

En el año 2017 el incremento fue del 1%. Para 2018 el incremento ha sido de un 2 % respecto al año anterior por el incremento del precio de las licencias realizado por el fabricante como han comunicado los partners. Para los años 2019 y 2020 se ha calculado un incremento del 3%.

Antecedentes y Justificación de la necesidad:

LOTE 9 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS TRUSTEDX

Metro de Madrid provee las siguientes funcionalidades mediante la Plataforma de Firma Electrónica TrustedX:

- **Firma Electrónica:** A través de diferentes componentes de servicio, permite la verificación y generación de firmas electrónicas. Se procesan las políticas de firma, se reconocen diferentes prestadores de certificación y se permite generar y custodiar las evidencias electrónicas que permitirán la verificación de firmas a lo largo del tiempo.
- **Autenticación, Autorización y Control de Acceso:** A través de un componente de servicio común se permite la autenticación, autorización y control del acceso de las entidades registradas, haciendo posible el single sign-on (SSO) y federación en toda la plataforma (entre usuarios, servicios web y aplicaciones).
- **Gestión de Objetos y Entidades:** A través de un componente de servicio común, se proporciona un modelo de información uniforme basado en XML para todos los objetos y entidades de la plataforma, enmascarando totalmente formatos (XML, ASN.1, Tablas, ...), fuentes de información (SQL, LDAP, Ficheros, ...), localizaciones (intranet, extranet, WAN, ...), etc. Se ofrecen así funciones de registro, consulta y modificación de la información sobre entidades, en particular, información de identidad, configuración y auditoría.
- **Auditoría y Accounting:** A través de un componente de servicio común se gestiona de forma centralizada y uniforme toda la información de traza (log) de todos los componentes de

servicio de la plataforma, así como, la información de uso y/o consumo de los servicios. Mediante el acceso controlado a toda la información de actividad se puede generar todo tipo de informes (reports).

Dichas funcionalidades, a su vez, requieren los servicios avanzados de una o varias infraestructuras de clave pública, que incluyan los servicios de Sellado de Tiempo y de validación de los Certificados Digitales.

Estos servicios se han implantado en Metro a través de varios proyectos como son:

- Factura Electrónica por obligación legal para el Área Económica.
- Firma de la Nómina del Empleado para RRHH.
- Firma de IRPF del Empleado para RRHH.
- Sellado de tiempo para Factura Electrónica.
- Acceso de proveedores a la plataforma de licitaciones (SRM) para el Área de Contratación.

Los productos de TrustedX forman parte del core de la Plataforma de Firma Electrónica de Metro de Madrid. S.A. y sin ellos éste no podría funcionar por lo que es clave contar con un soporte y mantenimiento de dichos productos ya que en otro caso no se podría hacer frente ante cualquier incidencia del aplicativo relacionada con dichos productos y esto conllevaría no poder mantener y evolucionar la Plataforma, con la consecuente afectación a los servicios enumerados en el párrafo anterior.

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

| | Propuesta | Importe |
|----------------|------------|-------------|
| 2015/16 | 6000003585 | 19.433,94 € |
| 2016/17 | 6000005012 | 19.433,94 € |
| 2017/18 | 6000006200 | 19.433,94 € |
| 2018/19 | 6000006859 | 21.053,43 € |
| 2020 | | 20.016,96 € |

Desde hace varios años Safelayer no está repercutiendo ninguna subida en el contrato.

Para el año 2018/19, no se ha incrementado el precio del servicio, pero sí se ha incrementado el periodo de tiempo del servicio pasando de 12 a 13 meses, en consecuencia, el importe se ha prorrateado sumando un mes más.

Para el próximo periodo 2020 se ha calculado un incremento del 3 %.

Antecedentes y Justificación de la necesidad:

LOTE 10 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS FIELDEAS

Desde el Área de Logística y como consecuencia de la implantación de procesos de ahorro de costes , se detecta la necesidad de implantar una herramienta informática que permita organizar y aumentar la productividad de los procesos de transporte de mercancías y que, además, permita ofrecer a las distintas unidades organizativas de Metro la máxima información y transparencia.

Como resultado, se implanta la herramienta FIELDEAS. En dicha contratación se incluyeron dos años de mantenimiento de la misma, finalizado este periodo, es necesario contratar de nuevo la renovación de dicho mantenimiento. La no renovación del mismo supondría no poder prestar con los servicios de soporte y mantenimiento de la misma, así como el derecho de uso.

Los principales beneficios que se pretenden materializar con dicha herramienta son:

- **Reducción de los Costes de Transporte:** la sistematización y estandarización de la información disponible permite una mejor planificación de las tareas y de los recursos, tanto humanos, como materiales.
 - ✓ Reducción del trabajo administrativo y técnico, pudiendo liberar y dedicar las horas de los distintos agentes a aquellas tareas donde puedan generar más valor.
 - ✓ Reducción de la distancia recorrida y los costes de combustible.
 - ✓ Reducción del tiempo de organización y ejecución.
- **Mejor Control de las Operaciones:** gracias a que se lleva a cabo la monitorización y el control en tiempo real. Esto además permite incorporar procesos de valor añadido para el cliente, como es la creación de avisos de horarios de entregas para prestar un mejor servicio, al tiempo que se minimizan costes.
- **Disponer de Procesos más eficaces y eficientes,** reduciendo las desviaciones y errores causados por procesos manuales.

El mantenimiento de las licencias finaliza el 23/04/2019. A partir del 24/04/2019 y hasta el 31/12/2020, para calcular el importe del contrato se parte como referencia del importe de adjudicación de la parte asociada al mantenimiento de licencias del contrato vigente y se incrementa en un 3%.

A continuación, se muestra la evolución del coste del mantenimiento:

| | SolCon. | Pedido | Importe |
|-------------|------------|------------|-------------|
| 2016 | 2000001352 | 7716000008 | 39.900,00 € |
| 2017 | 2000001352 | 7716000008 | 39.900,00 € |
| 2018 | 2000001352 | 7716000008 | 39.900,00 € |
| 2019 | | | 1.065,23 € |
| 2020 | | | 1.547,11 € |

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

| AÑO | 2019 | 2020 |
|-------------------|--------------|--------------|
| IMPORTE PERMITIDO | 269.146,09 € | 321.550,85 € |
| CECO | 2601 | 2601 |
| CUENTA | 622226 | 622226 |

El resumen de los lotes es el siguiente:

| Id | Denominación | Fecha Inicio | Fecha Final | Presupuesto | | Presupuesto |
|----|--|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| | | | | 2019 | 2020 | 2019-2020 |
| 1 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS IBM ILOG | 01/01/2019 | 31/12/2020 | 33.136,56 € | 34.341,28 € | 67.477,84 € |
| 2 | SUSCRIPCIÓN LIFERAY | 16/04/2019 | 31/12/2020 | 41.821,98 € | 58.938,30 € | 100.760,28 € |
| 3 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENTUM | 01/01/2019 | 31/12/2020 | 123.085,00 € | 123.085,00 € | 246.170,00 € |
| 4 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS CLOUDERA | 01/06/2019 | 31/12/2020 | 4.253,89 € | 7.292,40 € | 11.546,29 € |
| 5 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS QLIKVIEW | 01/01/2019 | 31/12/2020 | 28.471,52 € | 28.471,51 € | 56.943,03 € |
| 6 | SUSCRIPCIÓN JBOSS EAP | 01/09/2019 | 31/12/2020 | 3.430,00 € | 10.290,00 € | 13.720,00 € |
| 7 | MANTENIMIENTO PLATAFORMA CIAC | 03/03/2019 | 31/12/2020 | 18.431,91 € | 22.118,29 € | 40.550,20 € |
| 8 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENT FOR INVOICES | 01/01/2019 | 31/12/2020 | 15.450,00 € | 15.450,00 € | 30.900,00 € |
| 9 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS TRUSTEDX | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 0,00 € | 20.016,96 € | 20.016,96 € |
| 10 | MANTENIMIENTO DE LICENCIAS FIELDEAS | 24/04/2019 | 31/12/2020 | 1.065,23 € | 1.547,11 € | 2.612,34 € |
| | Totales | | | 269.146,09 € | 321.550,85 € | 590.696,94 € |