



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA
LAS OFICINAS DE GESTIÓN DE LA TARJETA DE TRANSPORTE
PÚBLICO (TTP) BAJO GESTIÓN DE METRO DE MADRID, S.A.**

NÚMERO DE LA S.C: 6000007610

Gerencia:	Explotación Ferroviaria Metro de Madrid, S.A.	Área:	Sistemas de Información
División:	Ingeniería y Mantenimiento	Servicio:	Explotación de Sistemas y Seguridad Informática

Aprobado por: Carlos Cuadrado

1 OBJETO DE LA SOLICITUD DE CONTRATACIÓN

El presente documento tiene por objeto elevar a la aprobación del correspondiente órgano de contratación de Metro de Madrid, S.A., la autorización para el inicio de un proceso de licitación que tiene por objeto la contratación de un servicio de soporte y mantenimiento del sistema para las oficinas de gestión de la tarjeta de transporte público (TTP) bajo gestión de Metro De Madrid, S.A.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en soporte y mantenimiento del Sistema Informático que se emplea para la emisión de tarjetas TTP en las Oficinas de Gestión de la Tarjeta de Transporte Público de Metro de Madrid, S.A. (METRO).

En el año 2007 se inició el proyecto TTP (Tarjeta Transporte Público) para la sustitución del abono transportes por una tarjeta inteligente sin contacto que entró en producción parcial en Mayo de 2012.

Esta necesidad emana tras la petición recibida, de hacerse cargo METRO del equipamiento informático de los Puestos de Venta de las Tarjetas de Transporte Público para las oficinas de atención al cliente presenciales, y de los costes de explotación asociados para las Oficinas de Gestión de Tarjeta de Transporte Público (OGTTP), bajo gestión de METRO, así como, la resolución de incidencias (dando soporte a los agentes de las Oficinas de Gestión de la TTP bajo gestión de METRO) y necesidades del aplicativo BIT (Billeteaje Inteligente en el Transporte), proyecto cuya finalidad es la implantación de un soporte para todos los Títulos de Transporte de la Comunidad de Madrid sobre una Tarjeta de Transporte Público, tarjeta inteligente sin contactos que está sustituyendo a los actuales Títulos de Transporte, basados en billetes magnéticos. Actualmente, el sistema está en producción para todo tipo de Abonos (mensual, anual, etc.).

El marco legal que habilita actualmente a METRO a que lleve a cabo esta contratación es el contrato-programa firmado por Metro.

En el apartado 7, donde se establecen las condiciones de explotación de las “Oficinas de Gestión de la Tarjeta de Transporte Público”, se establecen obligaciones relacionadas con requerimientos de software y hardware, así como, con su mantenimiento. Asimismo, se señala que los costes en los que incurra METRO estarán incorporados en el cálculo de la tarifa de equilibrio.

Es por ello, que la presente contratación quedaría cubierta por el citado contrato-programa.

Desde el año 2015, el número de Oficinas de Gestión de TTP ha variado, dándose la circunstancia de requerir, que METRO se hiciera cargo de nuevas oficinas (Sol en 2016, Aeropuerto en enero de 2017 y Príncipe Pío y Getafe

Central en abril de 2017), o acometer el cierre de otras (Ciudad Universitaria, Avda. de América y Plaza de Castilla en 2016).

Los equipos instalados en las Oficinas de Gestión como Puntos de Venta (PVTa) de la TTP se conectan por medio de una aplicación desarrollada por la empresa Virtual Desk, siendo el objeto de este Contrato el soporte a dicha aplicación en el ámbito de funcionamiento de los equipos instalados en las Oficinas de Gestión de TTP, bajo gestión de METRO.

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

Ser. Explotación de Sistemas y Seguridad Informática

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

Valor estimado: 215.250,00 euros (IVA no incluido)

▪ **Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 101)**
CONTRATOS DE SERVICIOS

Indicar el método que proceda:

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

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

- Base imponible (BI): 215.250,00 euros.
- Importe del I.V.A.: 45.202,50 euros.
- Presupuesto base de licitación (PBL): 260.452,50 euros, IVA incluido.

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

- Costes Directos: 260.452,50 euros, (IVA incluido)
- Costes Indirectos: 0 euros, (IVA incluido)
- Otros eventuales gastos: 0 euros, (IVA incluido)

▪ **Modificación del contrato**

☒ No Procede

▪ **División en lotes:**

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

- **Justificar los motivos** de la no división en lotes:

El riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

El objeto del contrato (soporte y mantenimiento del sistema para las Oficinas de Gestión (OOGG) de la TTP bajo gestión de METRO) requiere de un soporte especializado en Billetaje Inteligente en el Transporte (BIT). Para la resolución de determinadas incidencias es indispensable el acceso a bases de datos del aplicativo BIT, así como, la modificación de las Aplicaciones de Gestión de la TTP (software específico) o de alguno de los módulos que la componen, pudiendo existir conflictos en el normal funcionamiento de las aplicaciones si técnicos de diferentes contratistas se encontraran actuando sobre el código fuente o en las bases de datos de las aplicaciones, **lo que podría provocar que las aplicaciones dejaran de funcionar y se dejara de prestar el servicio objeto del contrato** o que existieran inconsistencias en la TTP de algún usuario.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 12 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:

Para la ejecución del servicio se requiere de analistas programadores expertos en los procesos y en el funcionamiento de la plataforma BIT (Billeteaje Inteligente en el Transporte), cuya finalidad es la implantación de un nuevo soporte para todos los títulos de transporte de la Comunidad de Madrid sobre una Tarjeta de Transporte Público, tarjeta inteligente sin contactos que está sustituyendo a los actuales títulos de transporte basados en billetes magnéticos. Actualmente el sistema está en producción para todo tipo de Abonos (mensual, anual, etc.) excepto para multiviajes, Zonas (A, B, C, E) y para los perfiles (Normal, Joven, tercera edad, anual) en toda la Comunidad de Madrid.

■ **Procedimiento de licitación**

- ☒ Procedimiento Abierto

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

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

Ponderación de cada uno de los criterios de valoración:

- Criterios cualitativos (calidad): 20 % (20 puntos)
- Criterios económicos (precio): 80 % (80 puntos)

La fórmula con la que se calculará la puntuación obtenida de cada una de las ofertas es la siguiente:

Puntuación obtenida = Puntuación obtenida en la calidad + Puntuación obtenida en el precio

- Criterios cualitativos:
 - Descripción de los trabajos y Medios Técnicos, 15 puntos.
 - Medios Humanos, 5 puntos.
- Criterios económicos:
 - ☒ Precio, 80 %
 - ☐ Coste, ____%

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

Punt. Econ = Bbest x (Pmax) / Bi

- Punt. Econ = Puntuación económica de la oferta objeto de la valoración
- Bbest = Mejor oferta económica

- P_{max} = puntuación máxima (80 puntos)
- B_i = Oferta económica objeto de la valoración

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

▪ **Subcontratación**

☒ Procede

- No hay tareas críticas que no puedan ser objeto de subcontratación.

▪ **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

3 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

3.1 Antecedentes

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) se constituye en el año 1986 como Organismo Público, que concentra las competencias en materia de transporte regular de viajeros en la Comunidad de Madrid, para agrupar los esfuerzos de Instituciones Públicas y Privadas relacionadas con el Transporte Público, con el fin de coordinar Servicios, Redes y Tarifas, de forma que se ofrezca al Usuario una mayor capacidad y mejor calidad de la Oferta.

Su misión es la gestión coordinada de todos los modos y empresas operadoras, proporcionando un sistema multimodal de servicios de transporte público apoyado en importantes infraestructuras en el que se realizan diariamente más de 5 millones de desplazamientos, realizando un seguimiento permanente de la oferta y de la demanda, garantizando la calidad del servicio y la mejor atención a los ciudadanos.

Asimismo, se planifican las infraestructuras y servicios de transporte público y se opera un sistema tarifario integrado dentro de la Comunidad de Madrid.

En el año 2007, el Consorcio Regional de Transportes de Madrid inició el proyecto TTP (Tarjeta Transporte Público), para la sustitución del abono transportes por una tarjeta inteligente sin contacto. El proyecto requería del diseño de una importante

arquitectura e infraestructura que permitiera procesar la información que los 42 operadores de Transporte de la CAM remitían periódicamente al Consorcio.

El sistema entró en producción parcial en Mayo de 2012, con un volumen inicial estimado en 100.000 usuarios (sustituyendo al actual Abono Joven Mensual Zona A), y con una segunda fase en Octubre de 2012, con otros 300.000 usuarios (Abono Anual).

Parte de todo este sistema se corresponde con los Puestos de Venta diseñados por la empresa VirtualDesk para las oficinas de Atención al Cliente presenciales, y a la que el CRTM adjudicó esos trabajos. Tras la puesta en marcha, ésta empresa es la única que dispone del código de la aplicación.

Desde el comienzo del funcionamiento del Sistema hasta el 31/12/2014, fue el CRTM quién contrató este soporte a la citada empresa. En el último trimestre de 2014 el CRTM solicita a METRO a que se haga cargo de la adquisición del equipamiento informático de los Puestos de Venta de las Tarjetas de Transporte Público y los costes de explotación, Soporte y Mantenimiento, asociados para las Oficinas de Gestión de Título de Transporte Público (OGTTP), bajo gestión de METRO, siendo estos costes de explotación los referentes a la contratación de los servicios aquí indicados. Desde el 1 de enero de 2015, Metro se hace cargo de la prestación del referido servicio.

Ante el vencimiento del Contrato actual, se requiere una nueva contratación de los servicios.

3.1 Justificación

La justificación de acometer esta contratación reside en la necesidad de contratar los servicios profesionales necesarios para el Soporte y Mantenimiento del Sistema que actualmente se presta a través del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), para las Oficinas de Gestión de la Tarjeta de Transporte Público (TTP) de METRO, con atención los 7 días de la semana, incluidos festivos, atendiendo cualquier incidencia en el funcionamiento del sistema y dando soporte a los usuarios de las Oficinas de Gestión de la TTP bajo gestión de METRO, tras el requerimiento realizado por el CRTM de hacerse cargo METRO del equipamiento informático de los Puestos de Venta de las Tarjetas de Transporte Público y los costes de adquisición y explotación asociados para las Oficinas de Gestión de Título de Transporte Público (OGTTP) bajo gestión de METRO, siendo estos costes de explotación los referentes a la contratación de los servicios aquí indicados.

Dicho servicio no incluye el mantenimiento hardware del equipamiento informático de los Puntos de Venta de las Tarjetas de Transporte Público, al tener METRO un Contrato de servicio de mantenimiento de la Plataforma Microinformática de Gestión, en el que queda incluido dicho mantenimiento hardware, lo que supone un ahorro al no necesitarse la contratación de estos servicios.

El servicio incluye la atención de todas las incidencias acaecidas en el Sistema en los Puestos de Venta de la Tarjeta de Transporte Público gestionados por el Servicio de Atención al Cliente y Comercial de METRO, en horario de 07:00 h. a 22:00 h. de lunes a domingo.

Dicho servicio incluirá, además:

- Soporte telefónico ilimitado a los usuarios de la Plataforma para la solución de dudas y problemas técnicos de la misma, en el horario de servicio indicado.
- Solución de problemas del sistema de forma remota o presencial en las localizaciones de METRO, donde se encuentren instalados los Puestos de Venta de la Tarjeta de Transporte Público, bajo gestión de METRO.
- La homologación (proceso de evaluación del comportamiento de un nuevo elemento en su interacción con los distintos elementos hardware, sistema operativo y aplicaciones instalados), y puesta en operatividad de un cambio de elemento hardware o software propuesto.
- Verificación y distribución de actualizaciones de software (nuevas versiones, parches, etc.), previo estudio de su funcionalidad dentro de la plataforma, atendiendo a criterios de integración y de forma consensuada con METRO.
- Mantenimiento de usuarios de acceso a la aplicación (altas, bajas, bloqueos, etc.).
- Resolución de incidencias que afecten a la consistencia de la información de la tarjeta, como pueden ser, restauración de Títulos, consolidaciones, eliminación de Títulos, etc.

- Elaboración y envío de informes mensuales relativos a las incidencias gestionadas.

3.2. Contrato precedente:

- o Objeto.
Soporte y mantenimiento del sistema Crtm para las oficinas de gestión de la tarjeta de transporte público (TTP) bajo gestión de Metro de Madrid, S.A.
 - o Precio del contrato.
205.000,00 €
 - o Forma de convocatoria.
Solicitud Pública de Ofertas.
 - o Procedimiento y criterio de adjudicación.
Precio más bajo
 - o Fecha de inicio y fecha de finalización de la vigencia inicial.
Fecha inicio: 29.05.2018
Fecha finalización: 28.05.2019
 - o Existencia de prórrogas y las correspondientes fechas de inicio y finalización.
Existen dos prórrogas previas a la formalización del actual contrato:
 - Inicio 27/06/2017 y vencimiento el 31/10/2017.
 - Inicio 01/11/2017 y vencimiento el 28/05/2018.
- b) **Comparación de los alcances** del contrato precedente y el del objeto de la nueva licitación, detallando al máximo posible, el contenido siguiente:
- o El alcance del nuevo contrato sustituye en toda su integridad al contrato precedente.

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2019	2020
IMPORTE PERMITIDO	127.970,55 €	87.279,45 €
CECO	2640	2640
CUENTA	622226	622226

