



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: 6000008766

Dirección /Gerencia:	Explotación Metro de Madrid, S.A.	Área:	Ingeniería y Mantenimiento
División:	Sistemas de Información	Servicio:	Desarrollo de Aplicaciones

Aprobado por: Carlos Cuadrado Pavón

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

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 de Aplicaciones.

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101)

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

En este importe se incluye dos posibles prórrogas de 6 meses por un valor total de 80.486,96 €. 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 (artículo 101)

CONTRATOS DE SERVICIOS

En función de los precios habituales en el mercado.

▪ Presupuesto base de Licitación (Art. 100)

- Base imponible (BI): 160.335,13 euros
- Importe del I.V.A.: 33.670,38 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 194.005,51 euros, IVA incluido

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

- Costes Directos: 194.005,51 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:

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, no comenzando antes del 15 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 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

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

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

- Criterios cualitativos (51 puntos):

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.

- Procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente (6 puntos)
- Metodología de Seguimiento de Control de los trabajos y Procedimiento de sustitución de recursos (20 puntos)
- Nivel de capacitación de los recursos asignados al servicio (25 puntos)

- Criterios económicos (49 puntos):

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 ¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? No

▪ **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 y para el registro y gestión de las incidencias informáticas que se comunican a través de COMMIT.

Con respecto a ambos 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 contrata, determina tanto la rapidez como la calidad con la que se da respuesta a las necesidades de los clientes internos.

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 SDA se propone contratar un soporte externo para hacer el mantenimiento de la plataforma CESTRACK que posibilite acometer el mantenimiento evolutivo de este aplicativo.

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2021	2022	2023
IMPORTE PERMITIDO	77.092,65 €	80.167,57 €	3.074,92 €
CECO	2620	2620	2620
CUENTA	629004	629004	629004