



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA CESTRACK**

NÚMERO DE LA S.C: 6000008618

Dirección / Gerencia de Explotación

Gerencia: Ferroviaria

Metro de Madrid, S.A.

Área: Sistemas de Información

División: Ingeniería y Mantenimiento

Servicio: Explotación Sistemas y
Seguridad Informática

Aprobado por: Carlos Cuadrado

1 OBJETO DE LA SOLICITUD DE CONTRATACIÓN:

El 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 **Soporte y Mantenimiento del sistema CESTRACK**.

Metro de Madrid tiene implantada la aplicación comercial CESTRACK para la gestión de Reclamaciones Oficiales y para el registro y gestión de las peticiones e incidencias informáticas que se comunican a través de COMMIT.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto:

Contratación consistente en Soporte y Mantenimiento del sistema CESTRACK.

▪ Servicio responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Explotación de Sistemas y Seguridad Informática.

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101):

81.798,63 € IVA no incluido. Incluye 2 posibles prórrogas de 6 meses cada una.

▪ 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 ejercicios precedentes, ajustado en función de los precios habituales en el mercado.

☐ En servicios relativos a un proyecto, los honorarios, las comisiones pagaderas y otras formas de remuneración.

☐ En servicios de seguros, la prima pagadera y otras formas de remuneración.

☐ En servicios bancarios y otros servicios financieros, los honorarios, las comisiones, los intereses y otras formas de remuneración.

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

- Base imponible sin IVA: 54.532,42 €
- Importe del I.V.A.: 11.451,81 €
- Presupuesto Base de Licitación con IVA: 65.984,23 €

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

- Costes Directos: **65.984,23 €**
- Costes Indirectos: **00,00 €**
- Otros eventuales gastos: **00,00 €**

▪ **Modificación del contrato**

☒ No procede

☐ Procede

☐ Porcentaje de modificación al alza: ____%

☐ Porcentaje de modificación a la baja ____%

▪ **División en lotes:**

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

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

- No se divide en lotes porque es un contrato de mantenimiento con proveedor exclusivo.

▪ **Duración del contrato**

Dos años, no comenzando antes del 01/01/2021

Prórrogas:

☐ NO

☒ Sí

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

■ **Clasificación del contrato**

☒ Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

☐ Sujeto a LCSE (Ley 31/2007)

■ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

Los servicios de soporte y mantenimiento que componen esta acción solamente pueden ser prestados por el fabricante del software en cuestión.

☐ Suministros

☐ Obras

☐ Mixto (servicios/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:

El servicio de soporte y mantenimiento de licencias de Cestrack solamente puede ser prestado por el fabricante como se afirma en el certificado de exclusividad recibido.

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

☐ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación

☐ 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 de CESTRACK solamente puede ser prestado por el fabricante. Para ello se establecen diversos niveles de calidad, llamados acuerdos de calidad de servicio (SLA). Cada SLA está definido por una serie de servicios entre los que destaca el tiempo de respuesta. Según la criticidad de cada elemento se decide el SLA adecuado. No hay ninguna característica por la que se pueda valorar la calidad de las ofertas más allá de la aceptación de los SLAs (requisito excluyente) y en caso de incumplimiento aplicar las penalidades establecidas.

▪ **Subcontratación**

☒ No procede

☐ Procede

Procedimiento de subasta electrónica o petición sucesiva de ofertas

☒ NO

☐ SI

▪ Fondos FEDER

☒ Contrato no financiable con fondos FEDER

☐ Contrato financiable con fondos FEDER

▪ Confidencialidad de los Pliegos de Prescripciones Técnicas

☒ NO

☐ SI

☐ En su totalidad

☐ En parte del contenido

▪ Cesión de datos

¿La ejecución de este contrato requiere la cesión de datos por parte de Metro de Madrid, S.A. al contratista?

☒ NO

☐ SI

- **Especificar la finalidad** del tratamiento de los datos que vayan a ser cedidos:

3 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Este producto, y sus licencias asociadas, se utilizan para la Gestión de Servicios IT y la aplicación de Gestión de las Reclamaciones Oficiales.

Desde el año 2015, el Servicio de Atención al Cliente utiliza el producto CESTRACK para proporcionar los siguientes servicios a la Organización:

- **Gestión de las reclamaciones oficiales y otras comunicaciones recibidas de los clientes de Metro de Madrid.**
- **Realización de Informes y Cuadros de mando.**

Adicionalmente, desde junio de 2016, tanto COMMIT como el Área de Sistemas de Información utilizan este mismo producto para realizar la Gestión de Servicios IT, como parte de los siguientes servicios prestados a la Organización:

- **Gestión de peticiones e incidencias en todo su ciclo de vida.**
- **Gestión de activos (Inventario de equipamiento informático).**

De esta manera, CESTRACK es la pieza fundamental que permite a estos estamentos recibir y gestionar de manera centralizada y eficiente la información correspondiente a su ámbito de actividad, permitiendo que dichos estamentos proporcionen así un servicio ágil y efectivo a la Organización, de manera que ésta pueda explotar sus procesos operativos de forma óptima.

En cuanto al mantenimiento de las licencias correspondientes, en 2017 se realizaron las gestiones necesarias para alinear la fecha de finalización de los mantenimientos contratados en las SolCon 6000006121 y 6000005825. Se permitió así la gestión del mismo en un único contrato, simplificando la gestión.

El mantenimiento de este producto es imprescindible para poder acceder al servicio especializado en caso de incidencias en la instalación y, también, para tener derecho a actualizaciones y evoluciones de la herramienta.

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

Módulo	Uds.
Servidor Cestrack	2
Licencia Usuario	95
Licencia Administrador	2

Dado que hasta el año 2018 se habían realizado contrataciones por separado, se indican a continuación los importes de cada uno de los contratos desde el inicio, así como el importe del contrato final unificado, en el que se negoció con el proveedor la subida mínima del 1,1% correspondiente al IPC de 2017:

	Propuesta/SolCon	Importe [€]
2016 (Reclamaciones Oficiales)	6000004551	8.700,00 €
2017 (Reclamaciones Oficiales)	6000005825	8.804,00 €
2017 (Gestión de Servicios de IT)	6000006121	9.200,00 € *
2018 (Unificación de contrato)	6000006858	22.747,50 €

2019 (8,5 meses)	6000007530	19.209,07 €
2020	6000007530	26.863,26 €
2021		27.266,21 €
2022		27.266,21 €

Para los años 2019 y 2020 se calculó un incremento del 3%. Para los años 2021 y 2022 se ha calculado un incremento del 1,5% sobre el importe de adjudicación del último contrato

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2021	2022
IMPORTE PERMITIDO	27.266,21 €	27.266,21 €
CECO	2601	2601
CUENTA	622226	622226

