



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

OBJETO A CONTRATAR:
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DE LA
PLATAFORMA DOCUMENTUM PARA 2020-2021
NÚMERO DE LA S.C: 6000008102

Dirección	Gerencia de Explotación	Área:	Sistemas de Información
/Gerencia:	Ferroviaria Metro de Madrid, S.A.		
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 de la contratación del Soporte y Mantenimiento de las licencias de Documentum para los años 2020 y 2021 gestionados por el Área de Sistemas de la Información.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

El objeto de la solicitud de contratación es renovar el Soporte y Mantenimiento de componentes y licencias de los productos Documentum, por un periodo de dos años, no comenzando antes del día 1 de enero de 2020.

▪ Servicio responsable de la ejecución del contrato

Explotación de Sistemas y Seguridad Informática.

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101)

Valor estimado: 271.750,00 euros (IVA no incluido). Incluye 1 posible prórroga de 6 meses. Para la determinación del importe de la prórroga se ha considerado el escenario económico del contrato a la finalización de su duración.

▪ Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 101)

☒ 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): 216.500,00 euros
- Importe del I.V.A.: 45.465,00 euros
- Presupuesto base de licitación: 261.965,00 euros, IVA incluido

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

- Costes Directos: 261.965,00 euros, (IVA incluido)
- Costes Indirectos: 00,00,00 euros, (IVA incluido)
- Otros eventuales gastos: 00,00,00 euros, (IVA incluido)

▪ **Modificación del contrato**

☒ No procede

☐ Procede

▪ **División en lotes:**

☐ Sí se divide en lotes (Art. 99.4)

☒ NO se divide en lotes (Art. 99.3)

- Justificar los motivos de la no división en lotes:

Este contrato se realiza para el mantenimiento de un grupo conjunto de licencias, servicio que proporciona el fabricante del mismo con un contrato global de licenciamiento. Desde el punto de vista técnico no es divisible en lotes porque el servicio global afecta a todas las licencias que se posean del fabricante.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: Plazo de dos años, no comenzando antes del 1 de enero de 2020.

- Prórrogas:

☐ NO

☒ Sí

- N° de prórrogas: 1

- Duración de la prórroga: 6 meses

- Justificación de la necesidad de prórrogas: Al tratarse de mantenimiento y soporte de licencias, 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

- **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 de 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
- ☐ Mixto (servicios/suministros/obras)

■ **Procedimiento de licitación**

- ☒ Procedimiento Abierto
- ☐ Procedimiento Abierto Simplificado
- ☐ Procedimiento Abierto Súper-Simplificado
- ☐ Procedimiento con negociación y concurrencia
- ☐ Procedimiento negociado sin publicidad y sin concurrencia (contratista único)

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

- ☐ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación **calidad-precio**
- ☐ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación coste-eficacia (sobre la base del precio o coste)
- ☒ 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.

■ **Subcontratación**

- ☐ No procede
- ☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: Ninguna.

■ **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

3 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

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 diferentes aplicaciones y departamentos de Metro, 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 al final de este apartado, 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

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).

Las primeras licencias se adquirieron en el año 2005, posteriormente, se han ido incorporando licencias para cumplir con las demandas de la Organización.

A lo largo de 2019 se va a realizar la migración de Documentum a la versión 16.4.

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

Con esta propuesta se plantea renovar el Contrato de Mantenimiento para dar cobertura a este servicio por un plazo de dos años, no comenzando antes del 1 de enero de 2020.

OpenText no presta los servicios de mantenimiento directamente con las empresas del sector público, sino a través de partners, por lo que se debe realizar una licitación abierta para conseguir el Soporte y Mantenimiento de las Licencias. En todo caso, se precisa que las empresas estén certificadas por el fabricante para poder prestar el servicio, lo cual se ha establecido como parte de la solvencia técnica.

Tras la consideración de que es imprescindible disponer de este soporte para garantizar la explotación de los sistemas, y además obtener el obligatorio derecho de utilización de las licencias, se propone la presente acción.

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€
2020			107.500,00€
2021			109.000,00€

En la negociación para el mantenimiento de los años 2014 y 2015, se consiguió que el proveedor mantuviese el precio del año anterior. En el año 2015 se realizó la migración de la versión de este producto y este hecho supuso que dejase de ser necesario uno de los módulos utilizado en las versiones anteriores. Este hecho y las negociaciones entabladas motivaron que el coste final de este Contrato para que en el 2016 fuese de 94.734,93€, lógicamente menor que en 2015. Y para el año 2017, se consiguió mediante negociación que se mantuviera el precio del mantenimiento.

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

OpenText no presta los servicios de mantenimiento directamente con las empresas del sector público, sino a través de partners, por lo que se debe realizar un concurso entre ellos para conseguir el soporte y mantenimiento de las licencias, lo que supuso en parte una subida en el precio del mantenimiento.

A lo anterior 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.

Para el año 2019 no se pudo hacer el contrato de mantenimiento ya que la licitación quedó desierta porque no se presentó ningún partner, por lo que es necesario regularizar el contrato de 2018 con la empresa VASS.

El detalle de las licencias a mantener es el siguiente:

UNID	DESCRIPCION
350	WEBTOP CLIENT ST Maintenance Instance ID 32793950
350	CONTENT SERVER ST Maintenance Instance ID 32793954
250	WEBTOP CLIENT ST Maintenance Instance ID 39730243
1	CONTENT SERVER ST Maintenance Instance ID 32794267
1	CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT Maintenance Instance ID 23760763
120	WEBTOP CLIENT ST Maintenance Instance ID 66549201
3	PROCESS ENGINE CORE Maintenance Instance ID 63454080
500	DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (501-1250) Maintenance Instance ID 95198573

1	MEDIA TRANSFORMATION SERVICES CORE Maintenance Instance ID 69225424
3	PROCESS INTEGRATOR CORE Maintenance Instance ID 63454079
3	Content Trans Services Documents=ZA Maintenance Instance ID 164178948
1	CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT Maintenance Instance ID 79231017
200	CONTENT SERVER ST Maintenance Instance ID 79231019
200	WEBTOP CLIENT ST Maintenance Instance ID 79231020
250	CONTENT SERVER ST Maintenance Instance ID 39730245
120	CONTENT SERVER ST Maintenance Instance ID 68103729
1	CONTENT STORAGE SERVICES TB Maintenance Instance ID 39866694
50	CONTENT SVCS FOR SAP ST Maintenance Instance ID 23760764
2	DOCUMENTUM DEVELOPER STUDIO ST Maintenance Instance ID 23760767
2	DOCUMENTUM ADMINISTRATOR ST Maintenance Instance ID 23760766
1	Content Trans Services Documents=ZA Maintenance Instance ID 164178950
2	PROCESS BUILDER ST Maintenance Instance ID 63454082
1	DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (501-1250) Maintenance Instance ID 95198572
1	Documentum Protect Anytime
1	Captiva Advanced Zonal OCR 25 CPS per CL Maintenance Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318258
1	Captiva Std Svr+Adv Recg 100K PPY Bndle Maintenance 0 Unique #: 98344- 12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318261
1	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD) NC Maintenance Unique #: 98344- 12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318264
1	CAPTIVA ATTENDED CLIENT NC Maintenance Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318265
1	Captiva Export - NC=IA Maintenance Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318257
10	INPUTACCEL ATTENDED CLIENT Maintenance Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 99677534
1	CAPTIVASTD SVR + ADV RECOG 100K PPY Maintenance Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318262
9	CAPTIVA SERVER VOL+ADV RECOG+100K PPY=PA Maintenance Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318263
4	Captiva ScanPlus Module (Standard)=UB Maintenance Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318259
1	Captiva ScanPlus Module (Premium)=UB Maintenance Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318216
1	Captiva Std Svr+Adv Recg 100K PPY Bndle Maintenance Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442251
29	Captiva Attended Client=UB Maintenance Unique #: 98528-12381 Unique Name: 10772 Instance ID 100442247
1	Captiva Export - NC=IA Maintenance Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442248
18	CAPTIVA SERVER VOL+ADV RECOG+100K PPY=PA Maintenance Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442253
4	Captiva ScanPlus Module (Standard)=UB Maintenance Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442517
1	CAPTIVASTD SVR + ADV RECOG 100K PPY Maintenance Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442252
1	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD) NC Maintenance Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442254
1	Captiva ScanPlus Module (Premium)=UB Maintenance Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442246
1	CAPTIVA ATTENDED CLIENT NC Maintenance Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442255
4	Captiva Advanced Zonal OCR 25 CPS per CL Maintenance

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2020	2021
IMPORTE PERMITIDO	107.500,00€	109.000,00€
CECO	2601	2601
CUENTA	622226	622226

