



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIO DE SOPORTE DE NIVEL 1
DE CENTRO DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO Y
MONITORIZACIÓN DE INSTALACIONES Y
TELECOMUNICACIONES (COMMIT) PARA LA PLATAFORMA
DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE METRO DE
MADRID**

NÚMERO DE LA S.C: 6000008994

**Dirección
/Gerencia:**

EXPLOTACIÓN FERROVIARIA
Metro de Madrid, S.A.

Área:

MANTENIMIENTO DE
INSTALACIONES

División:

INSTALACIONES Y
SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

Servicio:

Servicio COMMIT

Aprobado por: Juan Pablo Tébar

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 SERVICIO DE SOPORTE DE NIVEL 1 DE COMMIT PARA LA PLATAFORMA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE METRO DE MADRID.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en SERVICIO DE SOPORTE DE NIVEL 1 DE COMMIT PARA LA PLATAFORMA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE METRO DE MADRID.

▪ Servicio responsable de la ejecución del contrato

Servicio COMMIT

▪ Valor estimado del contrato (artículo 4 RDLSE)

Valor estimado: 1.477.595,12 euros (IVA no incluido)

▪ Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (art. 4 RDLSE)

El valor real del contrato análogo adjudicado durante ejercicios precedentes, ajustado en función de los precios del mercado sin incluir el IVA, teniendo en cuenta las posibles prórrogas (2 prórrogas de 6 meses).

▪ Presupuesto base de Licitación (Art. 43 RDLSE)

- Base imponible (BI): 1.108.196,34 euros
- Importe del I.V.A.: 232.721,23 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 1.340.917,57 euros, IVA incluido

▪ Desglose del presupuesto base de licitación (Art. 43.5 RDLSE)

Presupuesto de ejecución	Costes Directos (98%)	944.376,01 €
	Costes Indirectos (2%)	19.272,98 €
	Subtotal	963.648,99 €
Gastos Generales	9%	86.728,41 €
Beneficio Industrial	6%	57.818,94 €
TOTAL Base Imponible		1.108.196,34 €
IVA (21 %)		232.721,23 €
Presupuesto base de licitación		1.340.917,57 €

▪ **Modificación del contrato**

☒ No procede

▪ **División en lotes:**

☒ **NO se divide en lotes (Art. 52.3 RDLSE)**

El servicio actual se presta por un equipo de trabajo formado por un número de operadores, con similar capacitación, que realizan la misma función, liderados por un supervisor único que también forma parte del equipo de trabajo.

La naturaleza del objeto del contrato y la configuración de un único que equipo de trabajo, no permite que el objeto del contrato sea dividido en prestaciones distintas. Si así se hiciera, las distintas personas del equipo de trabajo podrían pertenecer a contratistas distintos, lo que supondría conflictos en la coordinación del servicio debido a la dependencia jerárquica, administrativa, funcional y laboral de las personas del equipo de trabajo.

Por lo anterior, la división de la naturaleza del contrato en prestaciones distintas dificulta la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: tres años.
- Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato: A partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos
- Prórrogas:

☒ Sí

- N° de prórrogas: 2
- Duración de cada prórroga: 6 meses
- **Justificación** de la necesidad de prórrogas: poder mantener la continuidad del servicio en caso de no poder disponer a tiempo el nuevo contrato de relevo, en el caso de que se produjeran retrasos o incidencias en el proceso de la presente licitación.

▪ **Clasificación del contrato**

☒ Sujeto a RDLSE (Real Decreto-ley 3/2020)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

Cabe destacar que el know how que implica este servicio no es propio del “core” del negocio de Metro de Madrid, es común para empresas de cualquier sector cuyo personal utilice equipos informáticos. Asimismo, los requisitos de formación y experiencia para el personal que presta este tipo de servicios son de nivel medio y bastante comunes en el mercado laboral.

Por último, es necesario señalar que la contratación del servicio ha supuesto:

- Disponer de capacidad suficiente para dar un adecuado servicio de Primer Nivel de Soporte de la plataforma de los Sistemas Informáticos de Gestión de Metro de Madrid, pudiéndose, en consecuencia, atender todas las necesidades de los usuarios.
- Incrementar de manera significativa los tiempos de respuesta en la resolución de incidencias y de peticiones.
- Que no queden comprometidas algunas de las actividades principales de los servicios a usuarios.

En la presente licitación, se propone la contratación del mismo servicio en las mismas condiciones de calidad, para darle continuidad una vez finalice el contrato actual en octubre de 2021.

▪ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto

No se reúnen los requisitos necesarios que exige el RDLSE para la aplicación de un procedimiento negociado. Por lo anterior, y con el fin de asegurar los principios del artículo 27 del RDLSE, se propone la contratación mediante procedimiento abierto.

▪ **Criterio de adjudicación (Arts. 66 RDLSE)**

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

- Ponderación criterios de adjudicación del contrato:
 - o Criterios cualitativos: 20%
 - o Criterios económicos: 80%
- Criterios cualitativos:
 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo: 7,50 %
 2. Descripción del plan de trabajo: 7,50 %
 3. Equipo de trabajo: 5,00 %

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos?

- Para la valoración de los **criterios cualitativos 1 y 2**, no se aplicarán fórmulas.

- Para la valoración del **criterio cualitativo 3**, sí se aplicarán fórmulas para valorar la capacitación del equipo de trabajo, a partir de los medios personales propuestos:

Se valorará el equipo de trabajo a partir de las cualificaciones que presentan los recursos del equipo propuesto en cuanto a los criterios indicados en el PPT.

- **Supervisor del Servicio.** Se valorará su cualificación puntuando los siguientes criterios con los valores indicados y se calculará su valoración ponderada ajustando la valoración de cada criterio con el peso que se le ha asignado.
 - o Titulación: Ingeniería técnica, superior o grado en Informática o Telecomunicaciones o de graduado en enseñanzas universitarias oficiales equivalentes.
Peso $P_{TIT} = 30\%$.
Valor TIT = 1 si presenta la titulación anterior
Valor TIT = 0 si no la presenta.
 - o Experiencia profesional mínima de 3 años desarrollando tareas de Responsable de Help Desk / Service Desk / Call Center para Servicios relacionados con plataformas TI. Se admite que parte de la experiencia sea en un puesto con mayor grado de especialización, como, por ejemplo, Responsable de Soporte in situ, Responsable de Soporte de puestos ofimáticos.
Peso $P_{EXP} = 40\%$.
Valor EXP = 1 si presenta la experiencia profesional solicitada,
valor EXP = 0 si no la presenta.
 - o Conocimientos de ITIL en el nivel básico Foundation de v2 o Basic Level de V3:
Peso $P_{ITIL} = 10\%$.
Se asignará valor ITIL = 1 si presenta los conocimientos solicitados,
Se asignará valor ITIL = 0 si no los presenta.
 - o Conocimientos en el uso de herramientas de gestión (ticketing) como Operador de Help Desk:
Peso $P_{HERR} = 10\%$.
Valor HERR = 1 si presenta los conocimientos solicitados,
Valor HERR = 0 si no los presenta.
 - o Conocimientos de informática a nivel Usuario / Usuario Avanzado.
Peso $P_{INF} = 10\%$.
Valor INF = 1 si presenta los conocimientos solicitados,
Valor INF = 0 si no los presenta.

Una vez asignadas las valoraciones, se calculará la valoración del Supervisor del Servicio como la suma de las valoraciones ponderadas de cada criterio:

$$SUP = TIT * P_{TIT} + EXP * P_{EXP} + ITIL * P_{ITIL} + HERR * P_{HERR} + INF * P_{INF}$$

- **Operadores de Help Desk.** Se valorará la cualificación de cada Operador de Help Desk puntuando los siguientes criterios con los valores indicados y se calculará su valoración ponderada ajustando la valoración de cada criterio con el peso que se le ha asignado.
 - o Titulación: Formación Profesional grado medio, Técnico o Técnico Auxiliar en Informática
Peso $P_{TIT} = 30\%$.
Valor TIT = 1 si presenta la titulación solicitada,
Valor TIT = 0 si no la presenta.
 - o Experiencia profesional mínima de 2 años desarrollando tareas como Operador de Help Desk / Service Desk / Call Center para Servicios relacionados con plataformas TI. Se admite que parte de la experiencia sea en un puesto con

mayor grado de especialización, como, por ejemplo, Técnico de Soporte in situ, Técnico de Soporte de puestos ofimáticos.

Peso $P_{EXP} = 40\%$.

Valor EXP = 1 si presenta la experiencia profesional solicitada.

Valor EXP = 0 si no la presenta.

- o Certificaciones oficiales de Microsoft. acreditadas en Administración / Configuración / Implantación / Soporte de Microsoft Windows, en alguna de las versiones 7, 8, 10, Server

Peso $P_{CERT} = 20\%$.

Se asignará valor CERT = 1 si presenta las certificaciones solicitadas,

Se asignará valor CERT = 0 si no las presenta.

- o Conocimientos de ITIL en el nivel básico Foundation de V2 o Basic Level de V3

Peso $P_{ITIL} = 5\%$.

Valor ITIL = 1 si presenta los conocimientos solicitados.

Valor ITIL = 0 si no los presenta.

- o Conocimientos de herramientas de gestión (ticketing) como Operador de Help Desk.

Peso $P_{HERR} = 5\%$.

Valor HERR = 1 si presenta los conocimientos solicitados.

Valor HERR = 0 si no los presenta.

Una vez asignadas las valoraciones, se calculará la valoración de cada Operador de Help Desk como la suma de las valoraciones ponderadas de cada criterio:

$$OP = TIT * P_{TIT} + EXP * P_{EXP} + CERT * P_{CERT} + ITIL * P_{ITIL} + HERR * P_{HERR}$$

La valoración definitiva del grupo de operadores de Help Desk se calculará como el promedio de todas las valoraciones de todos los operadores.

$$GRHD = (Suma de valoraciones OP) / Num_{OP}$$

- Equipo de trabajo. Una vez calculadas las valoraciones del Supervisor del Servicio (SUP) y del grupo de Operadores de Help Desk (GRHD), se calculará la valoración final del Equipo de Trabajo (EQUIPO), asignando pesos a ambas y ajustando el resultado a un valor entre 0 y 5:

$$EQUIPO = (20\% * SUP + 80\% * GRHD) * 5$$

- Criterios económicos:

☒ Precio, 80,00 %

- ¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios económicos? 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:

$$\text{Punt. Econ} = B_{best} \times (P_{max}) / B_i$$

- Punt. Econ = Puntuación económica de la oferta objeto de la valoración
- B_{best} = 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

- Tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: Tareas desempeñadas por la persona con perfil Supervisor.
- **Justificación** de la determinación de las tareas críticas indicadas en el apartado anterior: El perfil de Supervisor es crítico por su rol de intermediación con Metro y de control y supervisión del servicio prestado por los Operadores.

▪ **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

La licitación que se propone tiene como objeto la contratación del servicio de soporte de nivel 1 que COMMIT presta para la plataforma de los sistemas informáticos de gestión de Metro de Madrid, a los que los clientes internos pueden acceder para su utilización.

Este Servicio de Help Desk (anteriormente denominado CDI) existe en Metro y está consolidado desde hace varios años, y quedó completamente integrado en COMMIT en el año 2010.

En 2019, se realizó una licitación en la que se adjudicó el contrato por el que se está prestando el Servicio actual, desde el 30/9/2019 hasta el 6/10/2021, ambos incluidos,

en el contrato vigente número 7219000620, establecido para el lote 2 de la solicitud de contratación 6000007729.

En esta licitación, se propone dar continuidad al servicio con el correspondiente contrato de relevo, con el mismo alcance técnico que el alcance técnico del lote 2 de la licitación indicada, si bien en esta ocasión, se propone una vigencia más amplia.

4 COMPARATIVA ECONÓMICA

En relación con los antecedentes sobre la contratación objeto del presente informe, se hace constar la siguiente información relativa a contratos anteriores:

CONCEPTO	CONTRATO ANTERIOR (O SIMILAR)	NUEVO CONCURSO
NUM. CONTRATO/ LICITACIÓN/SOLICITUD	Contrato 7219000620, establecido para el lote 2 de la SC6000007729	SC6000008994
OBJETO DEL CONTRATO	SERVICIO DE SOPORTE DE NIVEL 2 DE LA PLATAFORMA WINDOWS Y SERVICIO DE HELP DESK DE COMMIT PARA LA PLATAFORMA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE METRO DE MADRID	SERVICIO DE SOPORTE DE NIVEL 1 DE COMMIT PARA LA PLATAFORMA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE METRO DE MADRID
EMPRESA ADJUDICATARIA	Quental Technologies, S.L.	-
FECHA INICIO y FIN CONTRATO	30/9/2019 - 6/10/2021	Previsto 7/10/2021 - 6/10/2024
VIGENCIA	2 años y 1 semana	3 años
LOTES	2	Sin lotes
IMPORTE LICITACIÓN	854.795,86€ (*)	1.108.196,34 €
IMPORTE ADJUDICACIÓN	675.000,00€ (*)	-

(*) Con el objetivo de comparar el alcance del servicio actual, con el que se propone licitar, sólo se indican los importes de licitación y adjudicación para el lote 2 de la licitación anterior.

Comparación de alcances

El alcance técnico de la licitación que se propone es el mismo que el del lote 2 de la SC6000007729 en la que se adjudicó el contrato actual a Quental Technologies, S.L.

En cuanto a la vigencia, se propone por 3 años, lo que supone un incremento importante en la duración del contrato, que actualmente es de 2 años y 1 semana, lo que incrementa considerablemente el importe del contrato.

Comparación económica

El presupuesto base para la licitación actual se ha fijado en 369.398,78 €/año. Se ha establecido a partir del presupuesto anual de las ofertas recibidas en la licitación SC6000007729 del contrato vigente, para promover la concurrencia de empresas, y actualizado con la variación del IPC del 5% prevista para los años de vigencia del contrato que se está licitando.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2021	2022	2023	2024
IMPORTE PERMITIDO	86.798,62 €	369.398,78 €	369.398,78 €	282.600,16 €
CECO	4705	4705	4705	4705
CUENTA	629004	629004	629004	629004

El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes.

En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.