



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: Servicio de ayuda y asistencia al
soporte de nivel 2 de la plataforma Windows**

NÚMERO DE LA S.C: 6000009411

Dirección: Explotación Ferroviaria
Metro de Madrid, S.A.

Área: Comunicaciones y
Tecnologías de la
Información

División: Instalaciones y Sistemas de
Información

Servicio: Integración de Sistemas

Aprobado por: Juan Tébar Molinero

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 los servicios de ayuda y asistencia al soporte de nivel 2 de la plataforma Windows en el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en el servicio de Soporte de nivel 2 de la plataforma Windows para la plataforma de sistemas informáticos de Metro de Madrid. Este servicio incluye el soporte necesario para la atención de peticiones e incidencias, tanto de usuarios como del equipamiento y solicitudes relacionadas con dicha plataforma, con el objetivo de obtener una calidad de servicio acorde a las necesidades y expectativas de los clientes internos de METRO.

▪ Servicio responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Integración de Sistemas

▪ Valor estimado del contrato (artículo 4 RDLSE)

Valor estimado: 435.000,00 euros (IVA no incluido)

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

☒ El valor real del contrato análogo adjudicado, 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): 290.000,00 euros
- Importe del I.V.A.: 60.900,00 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 350.900,00 euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98%)	Costes Salariales	247.130,43 €
	Resto Costes Directos	0,00 €

Presupuesto de ejecución	Costes Directos	247.130,43 €
	Costes Indirectos	5.043,48 €
	Subtotal	252.173,91 €
Gastos Generales	9%	22.695,66 €
Beneficio Industrial	6%	15.130,43 €
TOTAL Base Imponible		290.000,00 €
IVA (21 %)		60.900,00 €
Presupuesto base de licitación		350.900,00 €

▪ **Modificación del contrato**

☒ No procede

▪ **División en lotes:**

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

- **Justificar los motivos** de la no división en lotes:
 - El objeto del contrato son los servicios de Soporte de nivel 2 de la plataforma Windows. Esta plataforma está compuesta por una serie de elementos informáticos, hardware y software, fuertemente interrelacionados entre sí, de tal modo que una incidencia en uno de ellos puede impactar en otros elementos del entorno. La división del contrato en diversos lotes podría conllevar el que un mismo incidente tuviese que ser tratado por varias empresas adjudicatarias, lo que técnicamente dificultará la correcta ejecución al aumentar el tiempo de resolución del mismo y reduciendo por tanto la eficacia del servicio. También podrían producirse problemas de responsabilidad, con la consiguiente necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes contratistas en el caso de una incidencia que afectase a diversos elementos interrelacionados donde no esté claro el origen de la incidencia.

▪ **Duración del contrato**

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

Justificar los motivos por los que este servicio/suministro precisa de un acta de inicio de los trabajos:

Previamente a la prestación del servicio efectivo deberá realizarse el traspaso de toda la documentación y conocimiento de cada uno de los procesos, los procedimientos y normativas existentes y configuración de las distintas herramientas de gestión, desde el contratista actual hacia el nuevo adjudicatario. Durante esta fase el contratista actual deberá mantener el Servicio y cumplir los Niveles de Servicio vigentes, así como, finalizar todos los trabajos y tareas en curso registrados. Una vez completada esta fase se procede a la reunión de inicio y comienza realmente el contrato.

- Prórrogas:
 - ☒ Sí
 - Nº de prórrogas: 2
 - Duración de cada prórroga: 6 meses
 - **Justificación de la necesidad de prórrogas:**

La plataforma de Windows, con una extensión superior a los 400 servidores, 300 aplicaciones y 9.000 usuarios, genera unas necesidades de gestión y administración que deben ser atendidas por un equipo suficiente de técnicos capacitados.

El periodo sin disponer de estos recursos profesionales entre contratos supondría:

- No disponer de capacidad suficiente para dar un adecuado servicio de soporte y administración a estas soluciones, no pudiéndose, en consecuencia, atender parte de las necesidades de los usuarios.
- Incrementar de manera significativa los tiempos de respuesta en la resolución de incidencias y de peticiones.
- Comprometer alguna de las actividades principales de los servicios usuarios.

▪ **Clasificación del contrato**

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

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios:

Como justificación de los motivos por el que los trabajos no pueden ser realizados con personal propio de Metro se pueden reseñar los siguientes que figuran en los antecedentes de la justificación.

▪ **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:

- Compromisos de disponer de Asistencias técnicas 10 %
- Medios humanos 10 %

• Criterios económicos:

☒ Precio, 80%

- ¿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:

$$\text{Punt. Econ} = \text{Bbest} \times (\text{Pmax}) / \text{Bi}$$

- Punt. Econ = Puntuación económica de la oferta objeto de la valoración
- Bbest = Mejor oferta económica
- Pmax = puntuación máxima (80 puntos)
- Bi = Oferta económica objeto de la valoración

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

■ **Subcontratación**

☒ Procede

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

Ninguna tarea desempeñada por la persona de Interlocución del Servicio a nivel operativo podrá ser objeto de subcontratación.

- Justificar la determinación de las tareas críticas indicadas en el apartado anterior:

El perfil de Interlocución del Servicio es crítico por su rol de intermediación con Metro y de control y supervisión del servicio prestado por los Técnicos In-situ.

■ **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

3.1 Antecedentes

La plataforma de Windows, con una extensión superior a los 400 servidores, 300 aplicaciones y 9.000 usuarios genera unas necesidades de gestión y administración que deben ser atendidas por un equipo suficiente de técnicos capacitados. Desde el comienzo de la administración de la plataforma ha sido necesaria la contratación de un soporte externo para dar servicio a este elevado volumen de usuarios, equipos y aplicaciones que no ha dejado de crecer.

Hasta el año 2013 se mantuvo la contratación de un soporte externo para esta gestión dentro del marco global de la contratación de soporte al usuario informático que constaba de los siguientes bloques:

- Gestión del servicio
- Centro de Atención al Cliente
- Administración de la plataforma Windows
- Gestión de Incidencias de usuario final

En ese momento, debido a la crisis económica, se realizó un proceso de internalización para asumir por parte de Metro la gestión realizada por todos los bloques anteriores excepto el último, ya que este caso concreto no hubiese supuesto un ahorro de costes.

Para realizar el segundo, ya con personal interno de Metro, las labores correspondientes al Centro de Atención al Cliente, se crearon quince puestos de auxiliar técnico en COMMIT (ATACSI). Para cubrir las correspondientes a la Administración de la plataforma Windows, se solicitó la contratación de la persona que liderara la transformación y la creación de seis puestos en el Servicio de Explotación de Sistemas y Seguridad Informática (SESSI) para realizar las tareas técnicas y de gestión de la plataforma Nivel 2, así como las guardias necesarias para la prestación del servicio 24 x 7, cubiertas ambas hasta ese momento por el personal de contrata. Para cubrir esta necesidad se crearon seis puestos de Auxiliar Técnico para gestión de sistemas. El equipo externo que realizaba esta labor era hasta ese momento de 10 personas.

Desde el primer momento, los Auxiliares Técnicos SESSI mostraron su desacuerdo por la falta de adecuación, según su criterio, de la categoría laboral asignada con el trabajo de técnico que desempeñaban, así como por tener que realizar un sistema de guardias. A pesar de haber recibido la formación inicial necesaria para la realización de las labores de administración de sistemas que antes eran realizadas por la contrata, el resultado no fue todo lo idóneo que era preciso, quedando limitado su trabajo a la

atención de las incidencias y peticiones recibidas en la herramienta de gestión de las mismas (Cestrack). De esta forma, gran parte de las tareas que eran realizadas anteriormente por el grupo de Administración de la plataforma Windows de la contrata, compuesto por nueve personas más el responsable, tenían que ser realizadas por los técnicos del servicio encargados de esta función (dos personas).

Además de lo anterior, se produjeron dos bajas en este colectivo de Auxiliares Técnicos, una por la promoción a Técnico de uno de sus componentes para el propio ACTI y la otra para una plaza de Técnico Ayudante en el Servicio de Atención al Cliente. Asimismo, hay que añadir que este grupo tuvo en algunos momentos un índice de ILT muy elevado. Estos motivos supusieron que también se vea afectada la labor de gestión de incidencias y peticiones realizadas por Cestrack.

Por los motivos mencionados anteriormente, se planteó la externalización de este servicio mediante uno de los lotes de la solicitud de Contratación 6000007729.

Tras la resolución de la mencionada solicitud de contratación estas funciones han sido realizadas por 3 personas de la empresa Experis y la redistribución del colectivo entre varios departamentos de Metro.

Por último, es necesario señalar que la no contratación de estos recursos supondría:

- No disponer de capacidad suficiente para dar un adecuado servicio de soporte y administración a estas soluciones, no pudiéndose, en consecuencia, atender parte de las necesidades de los usuarios.
- Incrementar de manera significativa los tiempos de respuesta en la resolución de incidencias y de peticiones.
- Comprometer alguna de las actividades principales de los servicios usuarios.

3.2 Contrato precedente

El servicio de soporte N2 se convocó por primera vez mediante la SC 6000007172. La licitación quedó desierta ya que solamente hubo una oferta y no cumplía requisitos mínimos.

Se realizó una nueva SC 6000007729 con un importe de licitación de 340.000 €. Hubo 5 ofertas entre 261.800,00 y 286.185,00€.

La adjudicada fue la del importe de 261.800,00€ para un período de 2 años y 1 mes. Es decir, 10.472€/mes.

La presente solicitud de contratación contempla únicamente servicios profesionales, no hay ningún apartado de hardware ni software. Para hacer una estimación del incremento de estos servicios se ha tomado como referencia la estadística del INE en concreto el “Coste laboral por hora efectiva en la Comunidad de Madrid” para el sector “Servicios”.

Resultado por Comunidades autónomas (desde el trimestre 1/2008)

Componentes del coste laboral total

Coste laboral por hora efectiva, comunidad autónoma, sectores de actividad

Unidades: €

	Coste laboral total por hora					
	2020T3	2020T2	2020T1	2019T4	2019T3	2019T2
13 Madrid, Comunidad de						
Servicios	25,05 ¹	25,67 ¹	23,04 ¹	23,88 ¹	23,64 ¹	22,99 ¹

Como se puede observar, el coste laboral para el 08/04/2019, fecha de publicación de la anterior licitación, era de 22,99€ (2019T2). El valor disponible más actual sería 2020T3, lo que representa un valor de 25,05. Según esta estadística el coste laboral se ha incrementado en un 8,96%.

Adicionalmente, en el último año varios proveedores han informado de que los gastos de publicación repercutidos por Metro de Madrid tras obtener la adjudicación del concurso han superado el escaso beneficio económico que obtenían en la operación. Han manifestado que el bajo presupuesto de licitación, unido al elevado coste de publicación repercutido, puede hacer peligrar la presentación de próximas ofertas. En concreto para esta licitación está especificado en el PCP:

39. Gastos de publicación oficial

¿Procede el abono de los gastos de publicación oficial? Sí.

Importe máximo de los gastos de publicación oficial: 9.000 euros en total. En el caso de que el objeto del contrato se divida en lotes, el reparto de los gastos de publicación será proporcional en los términos indicados en la condición 10.4 de este PCP.

El desglose de estos gastos de publicación para una licitación similar han sido de:

IMPORTE BOLETINES

8.897,21 €

BOE LICITACIÓN	3.482,83 €
BOCM LICITACIÓN	2.368,60 €
BOCM ADJUDICACIÓN	2.030,52 €
BOCM FORMALIZACIÓN	1.015,52 €

cpEstas circunstancias se han tenido en cuenta a la hora de estimar el presupuesto base de licitación:

Concepto	Importe
Anterior Importe de adjudicación	261.800,00
Incremento del coste laboral (8,96%)	23.457,28
Gastos de publicación oficial	8.897,21
Total	294.154,49

Por lo anteriormente comentado se estima un presupuesto base de licitación para esta solicitud de contratación de 290.000,00 €.

Así pues, Para la presente SC se ha disminuido un 15% el PBL a 290.000,00€. El importe de licitación se ha calculado sobre la oferta con el importe más elevado recibida en la anterior licitación teniendo en cuenta un incremento del precio de los servicios ya que han pasado dos años desde la anterior. Todo ello con el ánimo de favorecer la concurrencia.

3.3 Justificación

Como ya se ha mencionado con anterioridad, la plataforma de Windows, con una extensión superior a los 400 servidores, 300 aplicaciones y 9.000 usuarios, genera unas necesidades de gestión y administración que deben ser atendidas por un equipo suficiente de técnicos capacitados. Desde el comienzo de la administración de la plataforma ha sido necesaria la contratación de un soporte externo para dar servicio a este elevado volumen de usuarios, equipos y aplicaciones que no ha dejado de crecer. Las razones que hacen necesaria esta contratación se han detallado anteriormente.

Desde el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información se pone a disposición de los usuarios una infraestructura compuesta del acceso y utilización de los distintos sistemas, aplicaciones y servicios de la Infraestructura de Informática de Metro de Madrid.

Para ello cuenta, entre otras, con una infraestructura cliente/servidor basada en Windows Server, que suministra los servicios de autenticación y acceso a la

plataforma, almacenamiento en red, correo electrónico, impresión en red, bases de datos, acceso a Internet, etc... así como una plataforma de puestos clientes, impresoras, periféricos y otros elementos integrados, que posibilitan el uso de aplicaciones propias y de terceros.

La totalidad de ordenadores de los puestos cliente dispone de una instalación base con sistema operativo Windows, Microsoft Office, cliente de SAP, software antivirus y aplicaciones comerciales o ajenas, así como aplicaciones corporativas propias de METRO. Hay que tener en cuenta que dichos programas y aplicaciones cambian y evolucionan en función de las necesidades de METRO y la evolución tecnológica, generan incidencias y dan lugar a peticiones de modificaciones y nuevos servicios.

A su vez, la plataforma de servidores dispone de más de 300 aplicaciones instaladas para ofrecer los servicios que demandan los diferentes departamentos de Metro. A modo informativo se exponen a continuación algunas de las principales aplicaciones y sistemas operativos instalados en los servidores Windows de Metro:

PRINCIPALES APLICACIONES EN SERVIDORES
Windows Server 2008 / Windows Server 2008 R2
Windows Server 2012 / Windows Server 2012 R2
Windows Server 2016
Windows Server 2019
SQL Server 2012
SQL Server 2016
Exchange 2016
SharePoint 2019
Skype for Business 2015
System Center Configuration Manager 1910
System Center Operation Manager 2019
Active Directory 2016
ADFS 4.0
Office 365
Dell EMC Networker 19.2

Para la gestión de todas las incidencias y peticiones generadas por esta plataforma, Metro dispone del servicio de COMMIT que realiza la comunicación directa con los usuarios y resuelve algunos casos de baja complejidad para los que disponen del procedimiento correspondiente. Es lo que se llama Nivel 1 de soporte. Para realizar esta gestión está implantada la herramienta Cestrack, donde se registran los casos, se

catalogan y se generan las tareas necesarias para los diferentes grupos que tengan que intervenir, realizando el seguimiento completo.

Cuando el caso no ha podido ser resuelto en primera instancia por el Nivel 1 de soporte, deben intervenir los siguientes niveles. El siguiente nivel de soporte, Nivel 2, es prestado por personal externo que dispone de un cierto grado de especialización y son capaces de resolver buena parte de los casos recibidos. Para el resto de casos es necesario el Nivel 3 de soporte compuesto por los técnicos expertos y especializados del Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

En esta solicitud se propone la contratación de un servicio que se haga cargo del Nivel 2 de soporte de los casos relacionados con la plataforma Windows y den apoyo a los administradores de Windows de Metro realizando las tareas que les sean encomendadas por éstos.

El ámbito funcional de este grupo y general del servicio se define a partir de la necesidad de atender y solucionar cuantos casos entren en la cola de trabajo de la herramienta Cestrack destinada al efecto durante el periodo de presencia y, el resto, como un servicio de guardia técnica, para atender aquellos casos que por su urgencia no puedan ser atendidos el día siguiente, las 24 horas del día, 365 días al año.

En líneas generales aplica sobre:

Gestión de Incidencias

Una incidencia se define como “Cualquier suceso que no forma parte del funcionamiento estándar de un servicio, equipo o aplicación y que causa o puede causar una interrupción o reducción de su funcionalidad”.

El Servicio debe proporcionar el Soporte necesario para solucionar aquellas incidencias que se correspondan con casos que se encuentran en el buzón del Grupo **ADM_SISTEMAS** y que están relacionados con la plataforma Windows de servidores.

Gestión de Peticiones

Una petición se define como el proceso que comprende la atención y ejecución de las solicitudes de usuarios y necesidades del equipamiento de la plataforma, objeto de este servicio:

- Peticiones que derivan de Incidencias producidas en el equipamiento de la plataforma, hardware y software, de los puestos clientes físicos y virtuales.
- Peticiones que derivan de Incidencias producidas en los distintos servicios ofrecidos por el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (ejemplo: SAP, BEA, Java, etc.).
- Tareas derivadas de peticiones de hardware.

- Tareas derivadas de peticiones de software.
- Tareas derivadas de peticiones de servicio.
- Aquellas otras tareas donde sea requerida su participación.

Tras la consideración de que es imprescindible disponer de este soporte para garantizar la explotación de los sistemas, se propone la presente acción.

La contratación anterior, solicitud de contratación 6000007729, que cubría en un principio desde el 01/10/2019 hasta el 07/10/2021, era 261.800,00 € sin IVA.

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2021	2022	2023
IMPORTE PERMITIDO	36.250,00 €	145.000,00 €	108.750,00 €
CECO	2601	2601	2601
CUENTA	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.