



Memoria justificativa 1ª Prórroga de contrato de gasto

NÚMERO DE LA S.C. DE LA PRÓRROGA: 5000006254

**OBJETO DEL CONTRATO A PRORROGAR: SERVICIO SOPORTE
NIVEL 2 PLATAFORMA WINDOWS**

NÚMERO DE LA S.C. ORIGINAL DEL CONTRATO: 6000009411

Dirección / Explotación Ferroviaria
Gerencia:

Área: Comunicaciones y
Tecnologías de la
Información

División: Instalaciones y Sistemas de
Información

Servicio: Integración de Sistemas

Aprobado por: Juan Tébar

1 OBJETO

El presente documento tiene por objeto elevar a la aprobación del correspondiente órgano de contratación de Metro de Madrid, S.A., la autorización de la primera prórroga del contrato de servicios de soporte de nivel 2 de la plataforma Microsoft de Metro de Madrid. El contrato es el 7221000724 y la solcon es la 6000009411.

2 DATOS DEL CONTRATO OBJETO DE LA PRÓRROGA

- **Número del contrato**

7221000724

- **Objeto del contrato**

Contrato de servicio consistente en: SOPORTE NIVEL 2 PLATAFORMA WINDOWS

- **Número de la licitación**

6012100149

- **Número de SC del contrato original**

6000009411

- **Contratista**

NETCHECK, S.A.

- **Importe inicial del contrato**

214.771,20 euros, IVA excluido.

- **Valor estimado del contrato**

Valor estimado: 435.000,00 euros, IVA excluido.

- **Régimen Jurídico**

- **Régimen jurídico de la preparación y adjudicación del contrato:** RDLSE (Real Decreto-Ley 3/2020)
- **Régimen jurídico de la ejecución, efectos y extinción del contrato:** se rige por lo establecido en el propio contrato, en la documentación contractual y en el Derecho privado, además de por RDLSE (Real Decreto-Ley 3/2020).

- **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial que se indica en el contrato: 2 años
- Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato:

☐ A partir del día siguiente a la formalización del contrato. Indicar la fecha de formalización: _____

☐ A partir del día siguiente a la firma del acta de comprobación de replanteo. Indicar la fecha de firma de esta acta: _____

☒ A partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos o en la fecha de inicio que se indique en la propia acta. Indicar la fecha: 9/12/2021

☐ En la fecha fija indicada en el contrato: _____

- ¿Está el contrato actualmente en un periodo de prórroga?

☒ NO

☐ Sí, hasta el

3 DATOS DE LA PRÓRROGA

- ¿Está la prórroga prevista expresamente en los pliegos?

☐ NO

☒ Sí

- Fecha de inicio y fin de la prórroga que se pretende: 9/12/2023 al 8/06/2024

- Justificar el motivo de la prórroga:

Para la gestión de todas las incidencias y peticiones generadas en la plataforma de Windows de Metro, el Servicio COMMIT realiza la comunicación directa con los usuarios y resuelve algunos casos de baja complejidad para los que dispone 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.

Debido a la extensión, complejidad y nivel de demanda de la plataforma Windows, el soporte de Nivel 2 se realiza mediante contratación externa. El ámbito funcional del equipo que compone 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.

La solicitud de contratación 6000010774 para el siguiente contrato se creó el 22/11/2022 y no ha finalizado el proceso de adjudicación, encontrándose actualmente en valoración económica de la oferta.

- Importe de la prórroga:
 - Importe de la prórroga, sin IVA: 53.692,80 €
 - IVA: 11.275,49 €
 - Importe de la prórroga, con IVA: 64.968,29 €

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2024
IMPORTE PERMITIDO	53.692,80 €
CECO	2601
CUENTA	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.