



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de RDLSE

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y
SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL WEB DE METRO DE
MADRID**

NÚMERO DE LA S.C: 6000010078

Dirección/ Subdirección:	Explotación Ferroviaria Metro de Madrid, S.A.	Área:	Comunicaciones y Tecnologías de la Información
División:	Instalaciones y Sist. de Información	Servicio:	Serv. Desarrollo y Mto. Sistemas de Gestión

Aprobado por: *Juan 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 de un servicio de mantenimiento y soporte técnico especializado del Portal web actual www.metromadrid.es, de Metro de Madrid, S.A (en adelante METRO) durante el tiempo de vigencia del contrato.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Dentro del alcance del contrato se incluyen todas las tareas necesarias para garantizar el correcto soporte, mantenimiento y evolución de la plataforma del software del Portal web de METRO de Madrid www.metromadrid.es, siguiendo la metodología de desarrollo y procedimientos vigentes, en cada momento en METRO, y que constará de los siguientes servicios:

1. Servicio DE CUOTA FIJA, que incluye:
 1. Recepción y atención 24x7 para incidencias
 2. Asistencia 24x7 a publicaciones requeridas en el Portal web de forma puntual
 3. Mantenimiento correctivo
 4. Mantenimiento preventivo
 5. Soporte a consultas funcionales y técnicas
2. Servicio DE CUOTA VARIABLE, que incluye:
 1. Mantenimiento evolutivo a demanda (1.350 jornadas)

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión

▪ Valor estimado del contrato (Artículo 4 RDLSE)

Valor estimado: 689.121,14euros (IVA no incluido)

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

CONTRATOS DE SERVICIOS

Indicar el método que proceda:

☒ El valor real del contrato análogo anteriormente adjudicado, ajustado en función de los precios habituales en el mercado, teniendo en cuenta las posibles prórrogas del contrato, así como el importe máximo de las modificaciones previstas en el contrato.

▪ **Presupuesto base de Licitación (Art. 43 RDLSE)**

- Base imponible (BI): 430.700,71 euros
- Importe del I.V.A.: 90.447,15 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 521.147,86 euros, IVA incluido

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

CONTRATOS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS

COSTE ENDÓGENOS

Son los generados por el contrato y están formados por los Costes Directos e Indirectos.

Costes Directos (98% del PE)	367.031,91 €
------------------------------	--------------

Costes Indirectos (2% del PE)	7.490,45 €
-------------------------------	------------

Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	374.522,36 €
---	--------------

COSTE EXÓGENOS

Son los relacionados con las actividades de la empresa y están formados por los gastos de estructura (GG+BI).

Gastos Generales (9% PE)	33.707,01 €
--------------------------	-------------

Beneficio Industrial (6% PE)	22.471,34 €
------------------------------	-------------

Base imponible	430.700,71 €
----------------	--------------

Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	521.147,86 €
--	--------------

▪ **Modificación del contrato (artículo 110 RDLSE)**

☐ No procede

☒ Procede

☒ Porcentaje de modificación al alza: 20%

☒ Porcentaje de modificación a la baja 20%

Indicar las causas de modificación del contrato:

1. En caso de que, durante la ejecución del contrato, se requiera ampliar o reducir el número de funcionalidades previstas de la aplicación como consecuencia de la evolución de procedimientos de trabajo, normativas, protocolos o legislación aplicable con respecto a la fecha de la presente licitación.
2. En caso de que, durante la ejecución del contrato, se requiera modificar el planteamiento de la arquitectura de la aplicación o de cualquier otro aspecto técnico relevante para el correcto funcionamiento y estabilidad de la misma por la aparición de circunstancias excepcionales (incompatibilidad de versiones de elementos de la arquitectura, necesidad de licenciamiento de algún componente adicional, necesidad de reforzar la seguridad informática mediante la implantación de parches, o similar).

Las modificaciones del contrato **no podrán superar el 20% del precio inicial del contrato**, al alza o a la baja.

▪ **División en lotes:**

☐ Sí se divide en lotes (Art. 52.3 RDLSE)

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

- **Justificar los motivos** de la no división en lotes: Es un servicio completo y único, y, por lo tanto, no se puede dividir.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 36 meses
- Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato:
 - ☐ A partir del día siguiente a la formalización del contrato
 - ☐ A partir del día siguiente a la firma del acta de replanteo *(solo para obras)*
 - ☒ 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 *(para servicios o suministros)*
 - **Justificar los motivos** por los que este servicio/suministro precisa de un acta de inicio de los trabajos: es imprescindible mantener una reunión previa al inicio de la prestación del servicio para acordar y formalizar la operativa a seguir en la realización de los trabajos y los requisitos técnicos para que se pueda prestar el servicio.
- Prórrogas:
 - ☐ NO
 - ☒ Sí
 - N° de prórrogas: 2
 - Duración de cada prórroga: 6 meses
 - **Justificación** de la necesidad de prórrogas: Las prórrogas se ejecutarán conforme a lo establecido en los pliegos de condiciones, siempre que el órgano de contratación lo estime conveniente habiendo valorado la situación del mercado o para dar coberturas en caso de no disponerse del nuevo contrato que dé continuidad

▪ **Clasificación del contrato**

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

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios: El Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión no dispone de personal especializado en este tipo de plataformas (CMS Drupal) y por este motivo se propone su contratación externa.

☐ Suministros

☐ Obras

☐ Mixto (servicios/suministros/obras)

▪ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto

- **Justificación del procedimiento:**

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.

☐ Procedimiento con negociación sin publicidad y con concurrencia

☐ Procedimiento negociado sin publicidad y sin concurrencia (contratista único)

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

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

En el caso de que el objeto del contrato se corresponda con el anexo I del RDLSE o tenga por objeto prestaciones de carácter intelectual deberá indicarse dicha circunstancia y el motivo por el que se considera prestación de carácter intelectual: se trata de la contratación de un servicio de mantenimiento y soporte técnico especializado para una tecnología informática determinada. Prestación de carácter intelectual

▪ Ponderación criterios de adjudicación del contrato:

- o Criterios cualitativos: 51%
- o Criterios económicos: 49%

- **Justificar** el motivo por el que se establece una proporción de criterios cualitativos por un porcentaje superior al 30% e inferior al 70% para los criterios económicos: Debido a que esta licitación tiene por objeto prestaciones de carácter intelectual, se ha dado mayor ponderación a los criterios cualitativos frente a la ponderación que se da al apartado económico.

- Criterios cualitativos:

- Nivel de automatización en el procedimiento de seguimiento y control de los trabajos: 15 puntos.
- Descripción del procedimiento de seguimiento y control de los trabajos y del procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente: 10 puntos.

- Descripción detallada del plan de trabajo a seguir para acometer las peticiones previstas indicadas en apartado 2.2.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas: 26 puntos.

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? No

¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Sí

- **Justificación** de por qué se utilizan criterios de calidad evaluables mediante juicios de valor en lugar de criterios evaluables de forma automática mediante fórmulas automáticas: Debido a la alta especialización que se requiere, es necesario evaluar si la descripción que hacen del plan de trabajo, del seguimiento y control de los trabajos y del procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente del proyecto, es coherente y detallada o no, para evaluar el conocimiento que tienen los licitadores sobre el alcance publicado en el pliego. Cualquier incongruencia en la ejecución de estas tareas puede suponer que se produzcan errores en el desarrollo del servicio que afecte al correcto funcionamiento y explotación del mismo.

- Criterios económicos:

☒ Precio, 49%

☐ Coste, _____%

- ¿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 (49 puntos)
- Bi = Oferta económica objeto de la valoración

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

☐ 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)

▪ **Subcontratación (artículo 107 RDLSE)**

☐ 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

▪ **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

3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Durante los últimos años, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han proporcionado las herramientas necesarias para que las empresas y administraciones públicas puedan establecer una comunicación directa y cercana con los ciudadanos y usuarios.

Metro de Madrid, ya desde el año 2018, ha modernizado, optimizado, y mejorado considerablemente el portal web corporativo www.metromadrid.es proporcionando mucha más información para mejorar la eficacia y la experiencia de viaje de los usuarios. Adicionalmente se han creado nuevos contenidos relativos al cumplimiento de la Ley de Transparencia, Guía cultural, bolsa de empleo, accesibilidad aumentada... etc.

Desde el Servicio de Canales Digitales, la estrategia que se lleva a cabo es la mejora continua del servicio público que se ofrece al viajero y que se materializa en una actualización especializada continua de contenidos y funcionalidades a través de una plataforma segura y que está operativa todos los días del año durante 24 horas.

Para poder cumplir con estos objetivos es imprescindible disponer de un equipo técnico especializado en las tecnologías en las que se ha desarrollado la web y que esté disponible permanentemente para resolver las incidencias críticas que se pudieran producir. Además, el equipo debe tener capacidad para responder de forma dinámica y flexible a las continuas demandas que surgen desde las diferentes áreas de Metro.

Un ejemplo de funcionalidades solicitadas desde Canales Digitales, pendientes de implementar son las siguientes:

- Integrar la web de Internacional.
- Mejoras en la Agenda de la consejera. Campo Asistentes, Descripción del evento, etc.
- Automatizar la publicación de notas de prensa en la app desde el gestor de la web.
- Modificar la página de Informes anuales con un buscador de archivos.
- Nueva sección de fondos FEDER.
- Simplificar y mejorar el diseño de la descarga del plano en la Home.
- Hacer un formulario para la solicitud de facturas de la compra de títulos de transporte.
- Incrustar widgets de Twitter e Instagram en la Home.
- Hacer responsive las tablas en la versión móvil.
- Habilitar la posibilidad de poner los accesos de estaciones en inglés. Web y Red al día.
- Permitir adjuntar archivos en formularios de Atención al Cliente
- Hacer editable la sección Metro en cifras.
- No mostrar URL completas en los navegadores.
- Optimizar la presentación de los vídeos de la sección de Locos x el Metro en la Home.
- Homogeneizar la presentación de los hipervínculos en la sección de Títulos y tarifas.
- Crear una página básica para concursos.

Debido a la falta de técnicos expertos de la plataforma en la que se sustenta la Web de METRO y para, adicionalmente, poder cubrir todas las franjas horarias demandadas, desde el Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión se propone contratar un servicio especializado que se prestará siguiendo la metodología de desarrollo y procedimientos vigentes, en cada momento en METRO, y constará de los siguientes servicios:

- o **Servicio DE CUOTA FIJA**, que incluye:

- Recepción y atención 24x7 para: incidencias y asistencia a publicaciones en el Portal web
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento preventivo
- Soporte a consultas funcionales y técnicas

o **Servicio DE CUOTA VARIABLE**, que incluye:

- Mantenimiento evolutivo a demanda de 1.350 jornadas de duración máximo.

Esta estimación en el número de jornadas se ha basado en el consumo de jornadas que se está realizando durante el contrato actual debido al gran aumento de la demanda durante este año y a la previsión de necesidad del Servicio de Canales Digitales. Concretamente, a día de hoy, se han consumido el 92% de las jornadas de mantenimiento evolutivo y resta casi un año para finalizar este contrato. Por este motivo, para cubrir todas las necesidades técnicas y funcionales que se nos plantean para los siguientes 36 meses de contrato, se ha tomado la decisión consensuada con Canales Digitales de aumentar el número de jornadas destinadas a este mantenimiento evolutivo.

4 ANTECEDENTES

Desde noviembre de 2018, fecha en la que se publicó la nueva Web de Metro de Madrid, se ha ido trabajando y evolucionando en sus contenidos y funcionalidades, debido principalmente a su necesidad de adaptación a los nuevos requisitos de la organización y en base a su carácter esencial como medio de comunicación.

Como se ha comentado, la nueva web de Metro fue puesta en producción el 15/11/2018. Desde esa fecha hasta el 21/09/2020, fecha en la que comienza el contrato actual, no se dispuso de un contrato completo de soporte de características similares al actual, por lo que en el siguiente cuadro sólo se aporta la información del contrato actual (contrato precedente al que se quiere contratar en estos momentos).

En cuanto al contrato de soporte actual (vigente desde el 21/09/2020 al 20/09/2022), incluye un mantenimiento evolutivo por un alcance de 300 jornadas, mientras que el que se quiere contratar en estos momentos es de 900 jornadas por aumento de necesidades funcionales comunicadas por el Servicio de Canales Digitales. Se entiende por ello que no es un contrato “similar” que permita realizar la comparativa de forma equivalente, pero se considera que la información que se aporta del contrato actual

sirve de referencia, teniendo en cuenta siempre esta salvedad en lo referente al alcance del mantenimiento evolutivo, que ahora es el doble en jornadas.

	CONTRATACIONES ANTERIORES			CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN N° CONTRATO	6000008206	
OBJETO DEL CONTRATO	Contratación de un servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo (300 jornadas) y soporte técnico del Portal web actual www.metromadrid.es .			Contratación de un servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo (1.350 jornadas) y soporte técnico especializado del Portal web actual www.metromadrid.es .
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	24 meses			36 meses
PRÓRROGAS PREVISTAS	NO			SI
MODIFICADOS PREVISTOS	NO			SI
LOTES	NO			NO
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	150.000			430.700,71
VALOR ESTIMADO	150.000			689.121,14

La licitación del contrato actual fue por 2 años, servicio cuota fija y servicio cuota variable con 300 jornadas (150 jornadas/año). PRESUPUESTO BASE 150.000 euros.

Para la actual licitación, partimos de la referencia de 2 años, servicio cuota fija y servicio cuota variable con 900 jornadas (a petición del departamento usuario con 450 jornadas/año)

- Para obtener el presupuesto base de la licitación, tomamos como partida el importe de la oferta adjudicataria anterior 124.300,35
- PRESUPUESTO BASE 288.000 euros

Para la actual licitación, el servicio es de 3 años, servicio cuota fija y servicio cuota variable con 1.350 jornadas (a petición del departamento usuario con 450 jornadas/año)

- En este caso, tomando como partida el importe de la oferta adjudicataria anterior de 124.300,35 y obtenemos los costes de jornada para para cuota variable y fija con una revalorización del 10%, lo que da el presupuesto anual de 143.566,90 euros que sigue por dejajo del PBL de la licitación anterior, pero se considera necesario dado que la licitación anterior se hizo hace tres años y esta proporcionará servicio otros tres, con lo cual la diferencia es de seis años. Ello obliga a una revalorización de costes.
- PRESUPUESTO BASE $(143.566,90 \times 3) = 430.700,71$ euros

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2022	2023	2024	2025
IMPORTE PERMITIDO	47.855,63	143.566,90	143.566,90	95.711,28
CECO	2620	2620	2620	2620
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.

