



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

**OBJETO A CONTRATAR: Mantenimiento de la plataforma
tecnológica del CIAC (Centro Interactivo de
Atención al Cliente) para 2023-2024**

NÚMERO DE LA S.C: 6000010264

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

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 mantenimiento de la plataforma tecnológica del Centro Interactivo de Atención al Cliente (en adelante CIAC).

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en Mantenimiento de la plataforma CIAC, permitiendo y garantizando la operatividad del software y elementos hardware instalados, bajo las correspondientes licencias de uso.

El servicio ofrecido por el CIAC se engloba dentro de las actividades desarrolladas por el Servicio de Atención al Cliente.

Se desea establecer unas condiciones de mantenimiento del sistema que permitan resolver cualquier situación de inoperatividad en el menor tiempo posible.

Esta contratación es imprescindible para que el CIAC pueda continuar ofreciendo al cliente los servicios actuales.

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Integración de Sistemas.

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)

Valor estimado: 60.000,00 euros (IVA no incluido).

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

CONTRATOS DE SERVICIOS

Indicar el método que proceda:

☒ El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados, ajustado en función de los precios habituales en el mercado, teniendo en cuenta las posibles prórrogas (2 prórrogas de 6 meses).

Presupuesto base de Licitación (artículo 100 LCSP)

- Base imponible (BI): **40.000,00** euros
 - Importe del I.V.A.: **8.400,00** euros
 - Presupuesto base de licitación (PBL): **48.400,00** euros, IVA incluido
- **Desglose del presupuesto base de licitación (artículo 100.2 LCSP)**

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

Costes Directos (98% del PE)	34.086,96 €
------------------------------	-------------

Costes Indirectos (2% del PE)	695,65 €
-------------------------------	----------

Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	34.782,61 €
---	-------------

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)	3.130,43 €
--------------------------	------------

Beneficio Industrial (6% PE)	2.086,96 €
------------------------------	------------

Base imponible	40.000,00 €
----------------	-------------

Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	48.400,00 €
--	--------------------

- **Modificación del contrato (artículo 204 LCSP)**

☒ No procede

☐ Procede

☐ Porcentaje de modificación al alza: ____%

☐ Porcentaje de modificación a la baja ____%

▪ **División en lotes:**

☐ **Sí se divide en lotes (artículo 99.4 LCSP)**

☒ **NO se divide en lotes (artículo 99.3 LCSP)**

- **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 o distintos partner 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:

Veinticuatro (24) meses.

- Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato: Plazo de duración del contrato: dos (2) años, siendo estos los comprendidos entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2024, ambos inclusive.

En el caso de que la fecha estimada de inicio no se pudiera cumplir por retrasos en el proceso de adjudicación, el plazo de duración del contrato será de 2 años desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato.

- Prórrogas:

☐ NO

☒ Sí

- N° de prórrogas: 2
- Duración de cada prórroga: 6 meses
- **Justificación** de la necesidad de prórrogas:

Al tratarse de un servicio de mantenimiento y soporte, no puede haber intervalos de fechas entre el contrato que finaliza y el nuevo contrato, o porque analizado el mercado se considera oportuno por el órgano de contratación”.

▪ **Clasificación del contrato**

Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Mixto (servicios)

Justificar **la insuficiencia de medios:**

- Los trabajos no pueden ser realizados con personal de Metro ya que los servicios de soporte y mantenimiento que componen esta acción solamente pueden ser prestados por el fabricante del software en cuestión o distintos partner del mismo.
- Justificar la determinación de la prestación principal:

☒ Servicio: el servicio tiene un importe superior al suministro.

- **Justificar los motivos** por los que las diferentes prestaciones que se fusionan en el contrato mixto se encuentran directamente vinculadas entre sí y mantienen relaciones de complementariedad que exijan su consideración y tratamiento como una unidad funcional dirigida a la satisfacción de una determinada necesidad o a la consecución de un fin institucional propio de Metro de Madrid: La actualización del producto, así como los posibles parches que pueda proporcionar el fabricante viene incluida con el propio soporte que proporciona, sin que se pueda separar un servicio del otro.

No se pueden distinguir los importes del mantenimiento del servicio y del suministro porque no se tiene información.

▪ **Procedimiento de licitación**

☐ Procedimiento Abierto

☒ Procedimiento Abierto Simplificado

- **Justificación del procedimiento:**

Se propone la contratación mediante procedimiento abierto con el fin de asegurar los principios de igualdad, transparencia y libre competencia. Además, no se reúnen los requisitos necesarios que exige la LCSP para la aplicación de un procedimiento negociado. En consecuencia con lo anterior, se va a utilizar el procedimiento abierto simplificado al tratarse de un contrato que cumple con las dos condiciones previstas en el artículo 159.1 de la LCSP.

☐ Procedimiento Abierto Súper-Simplificado

☐ Procedimiento con negociación sin publicidad y con concurrencia

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

■ **Criterio de adjudicación (artículos 145 y 146 LCSP)**

☐ 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)

- **Justificar las razones** por el que se propone este criterio de adjudicación:

Las prestaciones del contrato están perfectamente definidas por el fabricante del producto y no es posible variar el precio ni introducir modificaciones de ninguna clase en el contrato.

▪ **Subcontratación (artículo 215 LCSP):**

☐ 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

Con el objetivo de mejorar la atención al cliente de Metro de Madrid, a finales de 2001 comienza a prestar servicio el CIAC (servicio de atención al usuario del servicio de Metro de Madrid). Destaca el servicio, entre otros factores, por los avances tecnológicos que ofrecía y que posibilitaban la petición de información a través de múltiples canales de comunicación (teléfono, e-mail, chat y audio/video conferencia).

La infraestructura tecnología que permitía prestar estos servicios se componía de:

- Centralita hardware, instalada en el propio centro, sin alta disponibilidad.
- Teléfonos analógicos.
- Software CTI (Computer Telephony Integration), sin alta disponibilidad.
- Cableado para la interconexión de todos los elementos.

Aunque en su momento el despliegue de esta plataforma supuso una marcada innovación, el paso del tiempo y el avance de las tecnologías de los entornos de atención al usuario hicieron que desde el departamento gestor del CIAC se planteara una renovación tecnológica durante el año 2014, que permitiera mejorar y actualizar los servicios ofrecidos, así como, la explotación de toda la información de los contactos atendidos.

Como resultado de esta renovación, en marzo de 2015 queda implantada con éxito la nueva plataforma tecnológica del CIAC, compuesta de:

- Centralita software del fabricante Presence, con alta disponibilidad.
- Mediagateway Audicodes, que permite la interconexión de la línea primaria del CIAC con la centralita de Presence, y la centralita Siemens interna utilizada para las llamadas desde estaciones.
- Teléfonos IP.
- Software CTI basado en la suite de Presence, con alta disponibilidad.
- Desarrollos y personalizaciones a medida.
- Cableado IP para la interconexión de todos los elementos.

Durante el año 2021 y con motivo de las pérdidas de servicio que afectaban al centro, provocadas por incidencias ocurridas en la línea primaria, se analiza la viabilidad de evolucionar esa conexión analógica a la conexión digital de telefonía basada en NGN que se ha implantado en METRO recientemente. Finalmente, en 2022 se acomete esta migración, consecuencia de la cual queda fuera del alcance de este pliego el Mediagateway Audicodes indicado en el segundo punto de la relación de elementos anterior.

Se obtuvo de este modo no sólo una reducción en el coste del mantenimiento total de la plataforma, sino un beneficio en la prestación y estabilidad el servicio.

En todo caso y tras la narración de la evolución tecnológica de la plataforma, se plantea como imprescindible el mantenimiento de los elementos hardware y software para poder acceder al servicio especializado en caso de incidencias en el uso cotidiano de esta plataforma. También es necesario para tener derecho a actualizaciones.

Así pues, la contratación de este mantenimiento es clave para poder contar con el soporte y mantenimiento de dichos productos ya que en otro caso no se podría hacer frente ante cualquier incidencia del aplicativo CIAC con la consecuente afectación al servicio al cliente de Metro de Madrid. S.A.

Las licencias objeto de esta contratación son las de los siguientes productos, en las cantidades indicadas:

Módulo	Uds.
Agente	9
Administrator	1
Supervisor	2
Scripting	9
Mail Interactions	5
Recording	15
Intelligent Routing	1
Web Interactions	4
Custom Reports	1

El cuadro comparativo del coste del mantenimiento durante los últimos años es el siguiente:

	Propuesta/SolCon	Importe [€]
2017	6000005630	29.762,38 €
2018	6000006877	21.474,07 €
2019 (5 meses)	6000007124	8.529,39 €
2020	6000007124	20.470,52 €
2021	6000008598	20.400,00 €
2022	6000008598	20.400,00 €
2023	600000xxxx	20.000,00 €
2024	600000xxxx	20.000,00 €

Para los años 2023 y 2024 se ha rebajado de 22.200€ a 20.000€ el importe anual del precio de licitación por haberse eliminado algún elemento del mantenimiento que ya no es preciso con las actualizaciones realizadas.

4 ANTECEDENTES

	CONTRATACIONES ANTERIORES			CONTRA TACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATA CIÓN N° CONTRATO	6000006877 7218000209	6000007124 7219000465	60000085 98	600000x xxx
OBJETO DEL CONTRA TO	MANTENIMIENT O DE LA PLATAFORMA CIAC 2018-2019	MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CIAC 2019-2020	MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CIAC 2021-2022	MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CIAC 2023-2024
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	12 meses	17 meses	2 años	2 años
PRÓRROGAS PREVISTAS			2 de 6 meses	2 de 6 meses
MODIFICADOS PREVISTOS				
LOTES		Lote 7		
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	21.474,07	28.999,91	44.400,00	40.000,00
VALOR ESTIMADO	21.474,07	40.550,20 (24 meses)	66.600,00	60.000,00

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2023	2024
IMPORTE PERMITIDO	20.000,00 €	20.000,00 €
CECO	2601	2601
CUENTA	622226	622226

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.

