



## Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL  
SISTEMA CESTRACK**

**NÚMERO DE LA S.C: 6000010305**

**Dirección:** Dirección de 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 de **Soporte y Mantenimiento del sistema CESTRACK**.

Metro de Madrid tiene implantada la aplicación comercial CESTRACK para la gestión de Reclamaciones Oficiales, para el registro y gestión de las peticiones e incidencias informáticas que se comunican a través de COMMIT y para gestionar las limpiezas de trenes notificadas por los usuarios a la través de la app oficial de Metro.

## 2 DATOS DE LA LICITACIÓN

### ▪ Objeto

Contratación consistente en Soporte y Mantenimiento del sistema CESTRACK.

### ▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Integración de Sistemas.

### ▪ Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)

114.049,46 € IVA no incluido. Incluye 2 posibles prórrogas de 6 meses cada una.

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

#### CONTRATOS DE SERVICIOS

Indicar el método que proceda:

☒ Método de cálculo del valor estimado: 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)

En este importe se incluye dos posibles prórrogas de 6 meses por un valor total de 28.935,10 €. Para la determinación del importe de la prórroga se ha considerado el escenario económico fijo del contrato a la finalización de su duración.

▪ **Presupuesto base de Licitación (artículo 100 LCSP)**

- Base imponible (BI): 85.114,35 euros
- Importe del I.V.A.: 17.874,01 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 102.988,36 euros, IVA incluido

▪ **Desglose del presupuesto base de licitación (artículo 100.2 LCSP)**

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

Costes Directos (98% del PE)	72.532,23 €
------------------------------	-------------

Costes Indirectos (2% del PE)	1.480,25 €
-------------------------------	------------

Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	74.012,48 €
---	-------------

<b>COSTE EXÓGENOS</b> Son los relacionados con las actividades de la empresa y están formados por los gastos de estructura (GG+BI).	
--	--

Gastos Generales (9% PE)	6.661,12 €
--------------------------	------------

Beneficio Industrial (6% PE)	4.440,75 €
------------------------------	------------

Base imponible	85.114,35 €
----------------	-------------

<b>Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)</b>	<b>102.988,36 €</b>
--	---------------------

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

☒ No procede

▪ **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 conjunto de licencias, servicio que proporciona el fabricante 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**

- El plazo de duración del contrato será de 3 años, siendo estos los comprendidos entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2025, 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 3 años desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato.

- Prórrogas:

☒ 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 determinación de la prestación principal:

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

Justificar la insuficiencia de medios:

Los servicios de soporte y mantenimiento que componen esta acción solamente pueden ser prestados por el fabricante del software en cuestión.

- **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 negociado sin publicidad y sin concurrencia (contratista único)

- **Justificar** las razones por las que se propone este procedimiento:

El servicio de soporte y mantenimiento de licencias de Cestrack solamente puede ser prestado por el fabricante como se afirma en el certificado de exclusividad recibido.

▪ **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):**

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación:  
Mantenimiento de las siguientes licencias:
  - Servidor Cestrack: 2
  - Licencia Usuario: 95
  - Licencia Administrador: 2
- **Justificar** la determinación de las tareas críticas indicadas en el apartado anterior:

Es la única empresa que puede proporcionar el soporte y las licencias de Cestrack, por ser la propietaria de dicho desarrollo, siendo ésta la única Compañía autorizada para realizar dicho servicio.

▪ **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 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Este producto, y sus licencias asociadas, se utilizan para la Gestión de Servicios IT y la aplicación de Gestión de las Reclamaciones Oficiales. También se utiliza por Puesto Central para gestionar las limpiezas de trenes notificadas por los usuarios a la través de la app oficial de Metro.

Desde el año 2015, el Servicio de Atención al Cliente utiliza el producto CESTRACK para proporcionar los siguientes servicios a la Organización:

- **Gestión de las reclamaciones oficiales y otras comunicaciones recibidas de los clientes de Metro de Madrid.**
- **Realización de Informes y Cuadros de mando.**

Adicionalmente, desde junio de 2016, tanto COMMIT como el Área de Sistemas de Información (actual ACTI) utilizan este mismo producto para realizar la Gestión de Servicios IT, como parte de los siguientes servicios prestados a la Organización:

- **Gestión de peticiones e incidencias en todo su ciclo de vida.**
- **Gestión de activos (Inventario de equipamiento informático).**

De esta manera, CESTRACK es la pieza fundamental que permite a estos estamentos recibir y gestionar de manera centralizada y eficiente la información correspondiente a su ámbito de actividad, permitiendo que dichos estamentos proporcionen así un servicio ágil y efectivo a la Organización, de manera que ésta pueda explotar sus procesos operativos de forma óptima.

En cuanto al mantenimiento de las licencias correspondientes, en 2017 se realizaron las gestiones necesarias para alinear la fecha de finalización de los mantenimientos contratados en las SolCon 6000006121 y 6000005825. Se permitió así la gestión del mismo en un único contrato, simplificando la gestión.

El mantenimiento de este producto es imprescindible para poder acceder al servicio especializado en caso de incidencias en la instalación y, también, para tener derecho a actualizaciones y evoluciones de la herramienta.

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

Módulo	Uds.
Servidor Cestrack	2
Licencia Usuario	95

Licencia Administrador	2
------------------------	---

Para los años 2021 y 2022 se calculó un incremento del 1,5% sobre el contrato anterior (hay que tener en cuenta que los importes reflejados en el cuadro siguiente corresponden a 22 meses). Para los años 2023, 2024 y 2025 se ha calculado un incremento del 2% sobre el importe de adjudicación del último contrato para cada uno de los tres años.

	CONTRATACIONES ANTERIORES			CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN Nº CONTRATO	6000006858 7218000183	6000007530 7219000271	6000008618 7221000916	
OBJETO DEL CONTRATO	Mto. Licencias Cestrack 18	Mto. Licencias Cestrack 19/20	Mto. Licencias Cestrack 21/22	Mto. Licencias Cestrack 23/24
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	1 año	22 meses	2 años	3 años
PRÓRROGAS PREVISTAS			2 de 6 meses	2 de 6 meses
MODIFICADOS PREVISTOS				
LOTES				
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	22.747,50 €	49.613,66 €	54.532,42 €	85.114,36 €
VALOR ESTIMADO	22.747,50 €	49.613,66 €	81.798,63 €	114.049,4 6 €

#### 4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

##### PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2023	2024	2025
IMPORTE PERMITIDO	27.811,51 €	28.367,74 €	28.935,10 €
CECO	2601	2601	2601
CUENTA	622226	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.*



