



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIO DE SOPORTE Y
MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CESTRACK
IMPLANTADA EN METRO DE MADRID**

NÚMERO DE LA S.C: 6000010589

| | | | |
|------------------|--|------------------|---|
| Dirección | EXPLOTACIÓN FERROVIARIA Metro de Madrid, S.A. | Área: | COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN |
| División: | INSTALACIONES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | Servicio: | DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN |

Aprobado por: Juan Pablo 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 soporte y mantenimiento para la plataforma CESTRACK implantada en Metro de Madrid.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

El alcance de este servicio se circunscribe a la realización de todas las acciones necesarias para la evolución de la plataforma CESTRACK implantada en Metro de Madrid.

Los servicios objeto de la contratación propuesta comprende tanto el soporte técnico y funcional como el mantenimiento evolutivo de la plataforma, según los procedimientos de trabajo vigentes en Metro. Para ello se estima necesario realizar, como mínimo, las siguientes tareas:

- Gestión y seguimiento del servicio.
- Mantenimiento evolutivo, funcional y tecnológico, de la plataforma CESTRACK.
- Desarrollo de componentes específicos.
- Revisión y mejora del rendimiento de la plataforma.
- Pruebas y despliegue de los nuevos desarrollos.
- Soporte técnico a usuarios y al equipo de desarrollo de Metro.
- Elaboración de la documentación necesaria.

Asimismo, podrán tener cabida dentro del ámbito de este servicio las integraciones de diferentes productos o herramientas de mercado que puedan ser susceptibles de ser integradas con esta plataforma.

El alcance temporal de este servicio será de 3 años y el número de horas a contratar será de 4.800 (unidades de trabajo), que se repartirán durante los 3 años.

▪ Servicio responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión.

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

Valor estimado: 360.000,00 euros (IVA no incluido)

▪ **Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (art. 101 LCSP)**

☒ 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 (Art. 100 LCSP)**

- Base imponible (BI): 270.000,00 euros
- Importe del I.V.A.: 56.700,00 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 326.700,00 euros, IVA incluido

▪ **Desglose del presupuesto base de licitación (Art. 100.2)**

| | |
|---|-------------------|
| Costes Directos (98% del PE) | 270.000,00 |
| Costes Indirectos (2% del PE) | 5.400,00 |
| Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos | 275.400,00 |
| Gastos Generales (9% PE) | 24.786,00 |
| Beneficio Industrial (6% PE) | 16.464,00 |
| Base imponible | 270.000,00 |
| Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA) | 326.700,00 |

▪ **Modificación del contrato**

☒ No procede

▪ **División en lotes:**

☒ **NO se divide en lotes (Art. 99.3 LCSP)**

Justificar los motivos de la no división en lotes: El alcance del trabajo a realizar no es compatible con una división en lotes ya que el resultado es único. La realización independiente de las diversas tareas comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico, puesto que es una única prestación en forma de servicio que va recogiendo los requisitos establecidos por Metro de Madrid, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: treinta y seis (36) meses.
- 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:

Al tratarse de un servicio informático, es imprescindible que antes del inicio de los trabajos se realicen una serie de tareas, como por ejemplo alta de usuarios, y provisión de herramientas y equipos informáticos.

- Prórrogas:

☒ Sí

- N° de prórrogas: 2
- Duración de cada prórroga: 6 meses
- **Justificación** de la necesidad de prórrogas: Al tratarse de un soporte de mantenimiento de aplicaciones informáticas que deben prestar servicio a la organización de manera continuada, no debe haber periodos en los que no se cuente con este servicio entre el contrato anterior que finaliza y el nuevo contrato que entre en vigor, por lo que se contempla dos posibles prórrogas para tal eventualidad, 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**

☒ Servicios

Justificar la insuficiencia de medios: La plataforma CESTRACK es un producto comercial implantado en Metro. Como la gran mayoría de aplicaciones comerciales, el código es propiedad del fabricante, y sólo el propietario de la herramienta dispone del código de la misma para poder efectuar el mantenimiento necesario.

Por último, decir que no disponer de estos recursos supondría no contar con capacidad suficiente para dar un adecuado soporte de mantenimiento a estas soluciones, no pudiéndose, en consecuencia, atender parte de las necesidades de los usuarios, incrementar de manera significativa los tiempos de respuesta y llegado el caso, comprometer alguna de las actividades principales de los servicios usuarios.

▪ **Procedimiento de licitación**

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

La plataforma CESTRACK, es un aplicativo de mercado con código propietario que se licencia por derecho de uso. Ello implica que el código de esta aplicación está en posesión de su propietario y cualquier modificación que sea necesaria realizar en el producto sólo puede ser realizada por la empresa propietaria del mismo.

▪ **Criterio de adjudicación (Arts. 145 y 146 LCSP)**

☒ Único criterio: **precio**

- **Justificar las razones** por el que se propone este criterio de adjudicación: El servicio está perfectamente definido

▪ **Subcontratación**

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: las tareas críticas no susceptibles de subcontratación son las implantaciones y servicios de mantenimiento, que se requiere que sean directamente del proveedor principal con Metro de Madrid. En un producto donde existe proveedor único, se entiende que son los únicos conocedores del proceso de gestión del producto en las implantaciones y servicios de mantenimiento que ofrecen a sus clientes.

▪ **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

A lo largo de los años, como consecuencia de la evolución de las necesidades del negocio, Metro de Madrid ha ido implantando una serie de aplicaciones para dar servicio a las demandas corporativas. Dentro de éstas se encuentra la aplicación comercial CESTRACK, que inicialmente fue implantada para la gestión de las Reclamaciones Oficiales, y posteriormente se amplió para incorporar el registro y gestión de las incidencias informáticas que se comunican a través de COMMIT y la gestión de peticiones de limpiezas de trenes que provienen de clientes a través de la App. oficial.

Gestión de Reclamaciones Oficiales:

Aplicación puesta en producción en 2015 para dar respuesta a las necesidades del Servicio de Atención al Cliente en la gestión de las Reclamaciones Oficiales recibidas.

La aplicación abarca todo el ciclo de vida de la reclamación desde su volcado al sistema, a partir de los distintos canales de entrada, la comunicación interdepartamental, la respuesta al usuario y la gestión de los tiempos, así como los informes y reportes necesarios, tanto internos como los requeridos por nuestra administración tutelar el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

En la actualidad, esta aplicación es usada por el Servicio de Atención al Cliente, el Área de Gestión Operativa y por el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC), estando operativa 24h al día, ya que el volcado de las reclamaciones procedentes de internet está programado cada pocos minutos y el envío/recepción de reclamaciones de otros canales de entrada están abiertos permanentemente.

Gestión de Servicios IT (SGSIT):

En junio de 2016 entró en productivo la aplicación de Gestión de Servicios IT (SGSIT) sobre la plataforma de CESTRACK, en sustitución de la herramienta utilizada hasta esa fecha (Microsoft Dynamics). Esta aplicación registra todas las incidencias y peticiones de tipo informático que afecten a cualquier equipo y aplicación de las que están en Producción en Metro de Madrid.

Este aplicativo es utilizado por un colectivo de más de 100 personas a lo largo de 24 horas, todos los días del año, e involucra tanto a personal interno como de contrata de dos unidades organizativas diferentes, estrechamente relacionadas: el Servicio de COMMIT y el Área de Sistemas de Información, y dentro de ésta principalmente por el Grupo de Operación y Sistemas de Usuario Final. Señalar que ambas unidades tienen esta herramienta como componente principal de gestión. La interacción de dichas unidades, junto con las contratas, determina tanto la rapidez como la calidad con la que se da respuesta a las necesidades de los clientes internos.

Gestión de Limpieza Trenes que provienen de las apps oficiales de Metro:

Bajo el marco del proyecto de Metro en Línea, se puso a disposición de los usuarios de Metro la posibilidad de informar sobre problemas de limpieza de estaciones y trenes. Estas notificaciones son comunicadas a COMMIT (estaciones) o a Puesto Central (trenes). En el caso de Puesto Central, la gestión de estos avisos se ha implementado dentro de la plataforma CESTRACK.

Adicionalmente a las aplicaciones anteriormente detalladas, la plataforma CESTRACK también proporciona información a diferentes cuadros de mandos corporativos para monitorizar actividades, gestionar SLA's de contratos, medición de indicadores, etc.

Al tratarse de una aplicación comercial, las posibles mejoras o modificaciones

requeridas sobre esta plataforma, sólo pueden ser implementadas por la empresa propietaria de la misma, por lo que cualquier cambio o mejora demandada por la organización no puede ser cubierta con los recursos internos de Metro, y necesariamente se debe recurrir a la contratación externa.

Por lo expuesto en el punto previo, como consecuencia del elevado uso que se hace de esta plataforma (CESTRACK), tanto en el ámbito de las Reclamaciones Oficiales como especialmente por el aplicativo SGSIT, se hace necesario disponer de un soporte de mantenimiento evolutivo que posibilite su adaptación a los cambios que sean requeridos de una forma ágil y rápida con una garantía mínima razonable con respecto a plazos ejecución y calidad de la solución.

Es por ello, que desde el Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión se propone contratar un soporte externo para hacer el mantenimiento de la plataforma CESTRACK que posibilite acometer el mantenimiento evolutivo de este aplicativo.

4 ANTECEDENTES

En relación con los antecedentes económicos y contrataciones previas, en el cuadro adjunto se muestran los últimos contratos para el soportes y mantenimiento de la plataforma CESTRACK.

| Año | Duración | Importe | Adjudicatario | Jornadas | SOLCON | CONTRATO |
|-----------|------------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| 2016 | 5 meses | 20.000,00 | Indicus | 50 | 6000005152 | 7216000892 |
| 2018-2019 | 22 meses | 44.000,00 | Indicus | 110 | 6000006896 | 7218000229 |
| 2020 | 12,5 meses | 75.144,15 | Indicus | 200 | 6000007093 | 7219000403 |
| 2021-2023 | 24 meses | 160.000,00 | Indicus | 400 | 6000008766 | 7221000371 |

En relación con la evolución de las jornadas necesarias para el mantenimiento, éstas han experimentado un incremento desde 2016, especialmente en 2020 dónde se pasó de 100 a 200 jornadas anuales. Este incremento de jornadas obedece principalmente a las nuevas funcionalidades que se han desarrollado e implantado en CESTRACK a petición de los usuarios:

- Gestión de Inventario
- Gestión de Reclamaciones Oficiales para Operación
- Automatización de la Gestión de peticiones (GESPETI)

Este incremento de funcionalidad hace que la plataforma CESTRACK adquiera cada año más importancia y sea una herramienta imprescindible para la actividad diaria.

A pesar de lo indicado para la presente licitación, se mantiene el número de jornadas anuales (200 jornadas /año). Pasando de 400 a 600 por incrementarse la duración del

contrato de 2 a 3 años.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

| AÑO | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |
|------------------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
| IMPORT E PERMITI DO | 45.000,0 0 € | 90.000,00 € | 90.000,00 € | 45.000,0 0 € |
| CECO | 2620 | 2620 | 2620 | 2620 |
| CUEN TA | 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.