



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para Contratos de la LCSP

**OBJETO A CONTRATAR: SOLUCIONES AVANZADAS DE
TELEFONÍA IP UNIFY PARA RECURSOS HUMANOS Y ÁREA
FINANCIERA**

NÚMERO DE LA SC: 2000003792

Dirección:	EXPLOTACIÓN FERROVIARIA Metro de Madrid, S.A.	Área:	COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
División:	INSTALACIONES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Servicio:	COMUNICACIONES Y MANTENIMIENTO DE CENTROS DE CONTROL

Aprobado por: Juan Tébar

Firmado por TEBAR
MOLINERO JUAN PABLO -
***4313** Fecha:
08/11/2022 13:48:04

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 los servicios de puesta en marcha de soluciones de telefonía IP avanzada del fabricante UNIFY, dentro de la plataforma de telefonía IP OSV de Metro de Madrid, para el Negociado de RRHH, el Servicio de Salud Laboral y el Área Financiera.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

- **Objeto:** Contratación consistente en la puesta en marcha de soluciones de telefonía IP avanzada del fabricante Unify dentro de la plataforma de telefonía IP OSV de Metro de Madrid para el Negociado de RRHH, el Servicio de Salud Laboral y el Área Financiera de Metro de Madrid.
- **Estamento responsable de la ejecución del contrato:** Servicio de Comunicaciones y Mantenimiento de Centros de Control.
- **Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP):** 113.235,00 euros (IVA no incluido).
- **Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 101 LCSP):**
 - ☒ En función de los precios del mercado.
- **Presupuesto base de Licitación (artículo 100 LCSP):**
 - Base imponible (BI): 113.235,00 euros.
 - Importe del I.V.A.: 23.779,35 euros.
 - Presupuesto base de licitación (PBL): 137.014,35 € 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)	96.495,92 €
Costes Indirectos (2% del PE)	1.969,30 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	98.465,22 €
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)	8.861,87 €
Beneficio Industrial (6% PE)	5.907,91 €
Base imponible	113.235,00 €
Presupuesto Base de Licitación: Base imponible + IVA	137.014,35 €

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

☒ No procede

▪ **División en lotes:**

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

- **Justificar los motivos** de la no división en lotes: La realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificulta técnicamente su correcta ejecución y pone en riesgo la necesaria continuidad de los servicios que prestan los sistemas afectados. Las tareas deben ser ordenadas, priorizadas y secuencias, formando parte de una ejecución única.

▪ **Duración del contrato:**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 12 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 o en la fecha de inicio que se indique en la propia acta.
- Prórrogas:
 - ☒ NO

- **Clasificación del contrato:** Sujeto a LCSP (Ley 9/2017).

- **Naturaleza del contrato:**

☒ Mixto (Servicios y suministro, prestación principal servicios)

- **Justificar** la determinación de la prestación principal:

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

PRESTACIÓN		BI (SERVICIO + SUMINISTRO)	IVA	PBL
SERVICIO	SUMINISTRO			
68.300,00 €	44.935,00 €	113.235,00 €	23.779,35 €	137.014,35 €

- **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 parte correspondiente al suministro de este proyecto consiste en la provisión de licencias de aplicativos y de usuarios de las soluciones que se van a desplegar en la contratación, de forma que la adquisición de las licencias, su incorporación a la plataforma y el desarrollo de las nuevas funcionalidades acorde a dichas aportaciones conforman en sí mismo el propio proceso de desarrollo que se pretende contratar.

- **Procedimiento de licitación:**

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

- **Justificar** las razones por las que se propone este procedimiento: esta contratación tiene como objetivo ampliar la plataforma de Telefonía IP OpenScape Voice del fabricante UNIFY de que dispone Metro de Madrid. El propio fabricante UNIFY es la única empresa que cuenta actualmente con la certificación suficiente para llevar a cabo desarrollos e integraciones de red de voz basadas en la plataforma OpenScape Voice y aplicaciones asociadas instaladas en Metro de Madrid.

- **Criterio de adjudicación (artículos 145 y 146 LCSP):**

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

- Ponderación criterios de adjudicación del contrato:

- o Criterios cualitativos: 20%
- o Criterios económicos: 80%

- Criterios cualitativos:

1. Plan de trabajo, 5 puntos
2. Información de la arquitectura y del equipamiento a desplegar, incluyendo versiones y descripciones, 5 puntos
3. Plan de pruebas preliminar, 4 puntos
4. Reducir los tiempos máximos de resolución de incidencias, 3 puntos
5. Ampliación de garantía, 3 puntos

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? Sí, para los criterios 4 y 5.

¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Sí, para los criterios 1,2 y 3.

- **Justificación** de porqué se utilizan criterios de calidad evaluables mediante juicios de valor en lugar de criterios evaluables de forma automática mediante fórmulas automáticas:

Por la naturaleza de este contrato, resulta imprescindible recabar los detalles técnicos que se solicitan, ya que son aspectos que deben ser conocidos en profundidad y que resultan difícilmente valorables mediante la aplicación de fórmulas matemáticas.

- Criterios económicos:

☒ Precio, 80%

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

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación:

1. Diseño de la solución.
2. Instalación, configuración y particularización sobre la plataforma OSV y OSCC de Metro de Madrid.
3. Formación.

- **Justificar** la determinación de las tareas críticas indicadas en el apartado anterior: estas tareas impactan en el núcleo tecnológico de las soluciones del fabricante Unify e involucran la implicación de su know how, que Unify desarrolla como contratista único, sin delegarlo en empresas colaboradoras o subcontratistas.

▪ **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**

☒ SI

☒ En su totalidad

- **Justificar las razones** por las que se declara confidencial (en su totalidad o en parte del contenido) el pliego de prescripciones técnicas: el Pliego de Prescripciones Técnicas incluye una descripción detallada del sistema de telefonía de Metro de Madrid, de los equipos que lo integran y de sus interrelaciones y funcionamiento, necesaria para que se puedan evaluar los trabajos y valorarlos, pero que puede ser utilizado para vulnerar su integridad y la seguridad de la información tratada, debiendo restringirse su divulgación.

▪ **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

La presente contratación pretende el desarrollo y puesta en marcha de soluciones de telefonía IP avanzada para el Servicio de Compensación y Administración de Personal, el Servicio de Salud Laboral y el Área Financiera de Metro de Madrid como ampliación de módulos ya existentes en la plataforma de telefonía IP del fabricante UNIFY de Metro de Madrid, con los siguientes objetivos:

- En el caso del **Servicio de Compensación y Administración de Personal**: el Negociado de RRHH atiende un nutrido número de llamadas telefónicas para resolver las dudas de los empleados respecto a diferentes cuestiones vinculadas a materias laborales. Dado que las llamadas recibidas tienen diferentes temáticas y necesitan ser clasificadas en origen para ser certeramente encaminadas al equipo experto para cada materia, se plantea habilitar un servicio de atención de las llamadas basado en colas, de tipo ACD (*Automatic Call Distributor* - Distribuidor Automático de Llamadas), que aglutine, como mínimo, las siguientes funcionales:
 - o Disponibilidad de una herramienta WEB para la atención de las llamadas por parte de los agentes que formen parte del centro de atención, que pueda ser ejecutado tanto desde la red de Metro como a través de la VPN.
 - o Integración con las funcionalidades telefónicas de la compañía.
 - o Árboles de decisión para el encaminamiento de llamadas, con varios agentes vinculados a cada rama de atención.
 - o Gestión de llamadas basada en colas.

- o Para algunas de las opciones, encaminamiento basado en el marcado por teclado del DNE del solicitante.
- o En caso de que todos los agentes estén ocupado, recogida de la llamada en un buzón, poniendo el mensaje a disposición de los agentes para su atención posterior.
- o Existencia de la figura de un supervisor que monitorice el rendimiento de las colas.
- o Posibilidad de que el ACD integre como un canal más los correos electrónicos de consulta que pueda recibir el Negociado de RRHH.
- o Posibilidad de extracción de informes para obtener estadísticas acerca del índice de llamadas atendidas, transferidas, perdidas o abandonadas, así como del tiempo medio dedicado a cada una, que dé visibilidad al servicio de atención telefónico que presta el centro.

Se plantea que dicho desarrollo se lleve a cabo sobre el sistema de ACD OpenScape Contact Center del fabricante UNIFY ya desplegado en Metro de Madrid, añadiendo los desarrollos y licencias necesarios para alojar este nuevo centro de atención de llamadas vinculado a RRHH.

Destacar asimismo que, actualmente y a raíz de la crisis sanitaria por COVID-19, los integrantes del Negociado de RRHH disponen de móviles corporativos y el encaminamiento de las llamadas y su conteo es aplicado de forma totalmente manual por el personal de la recepción de la Sede Social.

- Atención telefónica diferida del **Servicio de Salud Laboral**: la Clínica de Canillejas cuenta actualmente con un sencillo sistema de grabación que registra las comunicaciones telefónicas que los empleados de Metro de Madrid realizan para la notificación de situaciones de accidente laboral, altas o bajas médicas. El sistema actual data de 2006 y no permite la realización de ningún tratamiento inteligente con los datos comunicados o asociados a las llamadas. El Servicio de Salud Laboral ha solicitado la mejora del proceso, permitiendo la transcripción automatizada de los datos esenciales del trabajador que realiza la comunicación. Se propone para ello implementar un desarrollo sobre la plataforma Unify OpenScape Voice para habilitar un canal inteligente de recogida de las llamadas que recibe el servicio de atención diferida de la Clínica de Canillejas que vuelque las llamadas a un servicio centralizado de buzón de voz y que registre en base de datos los valores identificativos del trabajador que realiza la llamada, ofreciendo la posibilidad de que los sistemas de gestión de la Clínica puedan consultar los datos recogidos por la base de datos. Este nuevo desarrollo mejorará además la disponibilidad de la solución al pasar a estar basada en servidores virtualizados centralizados y también el control de acceso a los datos recogidos.
- Tanto el **Servicio de Contabilidad como el Tesorería y Recaudación** disponen de sendos números telefónicos de consulta para proveedores. Cuando llega una llamada a dichos números, la llamada suena simultáneamente en el teléfono vía WEB de un conjunto de usuarios de cada Servicio implicado. Han solicitado poder obtener datos estadísticos acerca del número de llamadas que

se reciben por parte de los proveedores, cuántas son atendidas, cuántas resultan abandonas y cuál es la distribución de atención de llamadas entre los diferentes usuarios que conforman cada grupo de atención. Para poder obtener estos datos, es necesario activar el sistema tarificador de OSV (Accounting Manager) para la explotación de los CDR (Call Detail Records) de las llamadas de la plataforma y aportar licencias para la consulta de los registros de un conjunto de extensiones.

Como resumen, el desarrollo y puesta en marcha de soluciones de telefonía IP descritas implica:

- Actualizar y ampliar el actual sistema Open Scape Contact Center de que dispone Metro de Madrid para habilitar colas de atención de llamadas encaminadas a mejorar el servicio prestado por el Negociado de RRHH.
- Configurar y ampliar la plataforma Open Scape Voice para mejorar el sistema de atención telefónica diferida del Servicio de Salud Laboral para la atención de las llamadas de comunicación de accidentes, bajas o altas médicas.
- Añadir a la plataforma de telefonía IP de Metro de Madrid Open Scape Voice el módulo Accounting que permita acceder a los archivos Call Detail Records para obtener informes estadísticos sobre las llamadas atendidas por las líneas de atención a proveedores del Área Financiera.

4 ANTECEDENTES

No hay antecedentes de contratos que permitan realizar una comparativa económica equivalente y homogénea.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN

AÑO	2023	2024
IMPORTE PERMITIDO	37.745,00 €	75.490,00 €
PEP	08.120	
EXPEDIENTE	N2830	

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.