



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

OBJETO A CONTRATAR:

**SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE
SPHINX IQ**

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 **soporte y mantenimiento de licencias de SPHINX IQ**.

Metro de Madrid utiliza el producto Sphinx iQ de la empresa Le Sphinx Iberoamérica S.L. para la realización de encuestas en diferentes canales, el análisis de datos cuantitativos y cualitativos (incluido análisis textual), así como la realización de informes dinámicos y exportables.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en Soporte y Mantenimiento de licencias del sistema SPHINX IQ.

Los productos a contratar son los siguientes.

Licencias iQ servidor compartido:

- 2 licencias Sphinx IQ
- 2 cuentas SphinxOnline
- 100 proyectos máx.
- 60.000 correos compartidos
- 20.000 registros/informe
- 500 variables máx./ encuesta
- 2 accesos Dataviv'
- 10 accesos controlados por informe en línea
- Soporte técnico castellano
- Mantenimiento

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Integración de Sistemas

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)

Valor estimado: 20.600 euros (IVA no incluido).

▪ Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 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 (artículo 100 LCSP)**

- Base imponible sin IVA: 15.450 €
- Importe del I.V.A.: 3.244,50 €
- Presupuesto Base de Licitación con IVA: 18.694,50 euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98% del PE)	13.166,08 €
Costes Indirectos (2% del PE)	268,70 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	13.474,78 €
Gastos Generales (9% PE)	1.209,13 €
Beneficio Industrial (6% PE)	806,09 €
Base imponible	15.450,00 €
Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	18.694,50 €

▪ **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:

Este contrato se realiza para el mantenimiento de un grupo 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**

Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 3 años, Siendo estos los comprendidos entre el 1 de junio de 2023 y el 31 de mayo de 2026, 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.

- Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato:

☒ En los contratos de tracto sucesivo en los que la formalización no puede realizarse antes de una fecha fija concreta, se indicará dicha fecha que no será anterior a: 01/06/2023.

- **Justificación:**

Se trata de un contrato de mantenimiento, de tracto sucesivo. No debe haber huecos temporales en los contratos de mantenimiento con el fabricante.

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 el órgano de contratación los estime conveniente habiendo valorado la situación del mercado.

▪ **Clasificación del contrato**

Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Mixto (prestación principal servicios)

- Justificar la determinación de la prestación principal:

☒ Servicios, el carácter de la prestación principal lo tienen los servicios por los siguientes motivos: Se trata del acceso a una plataforma de servicios informáticos con derecho de uso que sólo puede proporcionar el fabricante.

- **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 SPHINX solamente puede ser prestado por el fabricante como se afirma en el certificado de exclusividad recibido.

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

- ☒ Único criterio (precio o criterio basado en rentabilidad)

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

El alcance del servicio de soporte y mantenimiento de licencias de SPHINX está perfectamente definido. Se establecen diversos niveles de calidad, llamados acuerdos de calidad de servicio (SLA). Cada SLA está definido por una serie de servicios entre los que destaca el tiempo de respuesta. Según la criticidad de cada elemento se decide el SLA adecuado. No hay ninguna característica por la que se pueda valorar la calidad de las ofertas más allá de la aceptación de los SLAs (requisito excluyente).

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

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: Mantenimiento y soporte de:
- 2 licencias Sphinx IQ
- **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 Sphinx IQ, 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?

☒ SI

- **Especificar la finalidad** del tratamiento de los datos que vayan a ser cedidos:
Durante la ejecución del contrato se proporcionarán al proveedor direcciones de correo electrónico de personal de Metro, con la finalidad de realizar encuestas internas.

3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Este producto, y sus licencias asociadas, se utilizan para la realización de encuestas en diferentes canales, el análisis de datos cuantitativos y cualitativos (incluido análisis textual), así como la realización de informes dinámicos y exportables.

Desde el año 2020, el Servicio de Atención al Cliente utiliza el producto SPHINX para proporcionar los siguientes servicios a la Organización:

- Diseño personalizado de cuestionarios para las encuestas realizadas tanto a personal interno como a clientes externos.
- Difusión de los cuestionarios en línea por diferentes canales.
- Posibilidad de rellenar los cuestionarios en tablets y móviles de manera offline.
- Análisis de datos cuantitativo y cualitativo que permite analizar en tiempo real las respuestas a los cuestionarios y generar dashboards en línea e informes exportables.
- Análisis textual de las respuestas abiertas (entre ello, el análisis de sentimiento que permite detectar de forma automática si el comentario es positivo, negativo o neutro).

De esta manera, SPHINX es la pieza fundamental que permite a este estamento gestionar de manera centralizada y eficiente la información correspondiente a su ámbito de actividad, permitiendo proporcionar un servicio ágil y efectivo a la Organización, de manera que ésta pueda explotar los datos de las encuestas realizadas de forma óptima.

El mantenimiento de este producto es imprescindible para poder acceder al servicio especializado en caso de incidencias en la aplicación 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:

- **Licencias iQ servidor compartido:**
 - 2 licencias Sphinx IQ
 - 2 cuentas SphinxOnline
 - 100 proyectos máx.
 - 60.000 correos compartidos
 - 20.000 registros/informe
 - 500 variables máx./ encuesta
 - 2 accesos Dataviv'
 - 10 accesos controlados por informe en línea
 - Soporte técnico castellano
 - Mantenimiento

4 ANTECEDENTES

	CONTRATACIONES ANTERIORES			CONTRATACIÓN ACTUAL
SOL. CONTRATACIÓN N° CONTRATO	6000008831 7220000345	6000009640 7221000389	6000010308 7222000159	6000010692
OBJETO DEL CONTRATO	Herramienta de encuestas online, análisis de datos y generación de informes	Herramienta de encuestas online, análisis de datos y generación de informes	Herramienta de encuestas online, análisis de datos y generación de informes	Soporte y mantenimiento de licencias de Sphinx IQ
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	1 año	1 año	1 año	3 años
PRÓRROGAS PREVISTAS	no	no	no	2 prórrogas de 6 meses cada una
MODIFICADOS PREVISTOS	no	no	no	no
LOTES	no	no	no	no
PROVEEDOR	Le Sphinx	Le Sphinx	Le Sphinx	Le Sphinx
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	7.500 €	5.150 €	5.150 €	15.450
VALOR ESTIMADO	7.500 €	5.150 €	5.150 €	20.600

En el primer contrato (7220000345) se solicitaron 3 licencias, una de ellas a utilizar por el departamento de Riesgos perteneciente al grupo de Estudios. Cuando dicho grupo, tras un cambio organizativo, pasó a depender de Atención al Cliente, no se consideró necesaria esa tercera licencia, por lo que se suprimió para las siguientes licitaciones. De igual forma, el primer contrato incluía en su alcance una formación inicial en el uso de la herramienta, que en las siguientes contrataciones no ha sido necesario solicitar.

Para esta licitación se mantienen los precios del contrato actual para los tres años.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2023	2024	2025
IMPORTE PERMITIDO	5.150€	5.150€	5.150€
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.

