



## Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de RDLSE

**OBJETO A CONTRATAR:** Servicio de ayuda y asistencia al soporte de nivel 2 de la plataforma de Servidores Windows

**NÚMERO DE LA S.C:** 6000010774

<b>Dirección/</b>	Explotación Ferroviaria Metro de Madrid, S.A.	<b>Área:</b>	Comunicaciones y Tecnologías de la Información
<b>División:</b>	Instalaciones y Sistemas de Información	<b>Servicio:</b>	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 los servicios de ayuda y asistencia al soporte de nivel 2 de la plataforma Windows en el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

## **2 DATOS DE LA LICITACIÓN**

### **▪ Objeto**

Contratación consistente en el servicio de Soporte de nivel 2 de la plataforma Windows de los sistemas informáticos de gestión. Este servicio incluye el soporte necesario para la atención de peticiones e incidencias, tanto de usuarios como del equipamiento y solicitudes relacionadas con dicha plataforma, con el objetivo de obtener una calidad de servicio acorde a las necesidades y expectativas de los clientes internos de METRO.

### **▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato**

Servicio de Integración de Sistemas

### **▪ Valor estimado del contrato (Artículo 4 RDLSE)**

Valor estimado: 533.333,33 euros (IVA no incluido)

### **▪ Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (Art. 4 RDLSE)**

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

### **▪ Presupuesto base de Licitación (Art. 43 RDLSE)**

- Base imponible (BI): 400.000,00 euros
- Importe del I.V.A.: 84.000,00 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 484.000,00 euros, IVA incluido

▪ **Desglose del presupuesto base de licitación (Art. 43.5 RDLSE)**

Costes Directos	340.869,57 €
Costes Indirectos	6.956,52 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	347.826,09 €
Gastos Generales (9% PE)	31.304,35 €
Beneficio Industrial (6% PE)	20.869,56 €
Base imponible	400.000,00 €
<b>Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)</b>	<b>484.000,00 €</b>

▪ **Modificación del contrato (artículo 110 RDLSE)**

☒ No procede

▪ **División en lotes:**

☒ NO se divide en lotes (Art. 52.3 RDLSE)

- **Justificar los motivos** de la no división en lotes: El objeto del contrato son los servicios de Soporte de nivel 2 de la plataforma Windows. Esta plataforma está compuesta por una serie de elementos informáticos, hardware y software, fuertemente interrelacionados entre sí, de tal modo que una incidencia en uno de ellos puede impactar en otros elementos del entorno. La división del contrato en diversos lotes podría conllevar el que un mismo incidente tuviese que ser tratado por varias empresas adjudicatarias, lo que técnicamente dificultará la correcta ejecución al aumentar el tiempo de resolución del mismo y reduciendo por tanto la eficacia del servicio. También podrían producirse problemas de responsabilidad, con la consiguiente necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes contratistas en el caso de una incidencia que afectase a diversos elementos interrelacionados donde no esté claro el origen de la incidencia.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 3 años
- 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:
  - ☒ Sí
    - N° de prórrogas: 2
    - Duración de cada prórroga: 6 meses cada una.
    - **Justificación** de la necesidad de prórrogas:
      - La prórrogas se ejecutarán conforme a lo establecido en los pliegos de condiciones, siempre que el órgano de contratación los estime conveniente habiendo valorado la situación del mercado o para dar coberturas en caso de no disponerse del nuevo contrato que dé continuidad.

La plataforma de Windows, con una extensión superior a los 400 servidores, 300 aplicaciones y 9.000 usuarios, genera unas necesidades de gestión y administración que deben ser atendidas por un equipo suficiente de técnicos capacitados.

El periodo sin disponer de estos recursos profesionales entre contratos supondría:

- No disponer de capacidad suficiente para dar un adecuado servicio de soporte y administración a estas soluciones, no pudiéndose, en consecuencia, atender parte de las necesidades de los usuarios.
- Incrementar de manera significativa los tiempos de respuesta en la resolución de incidencias y de peticiones.
- Comprometer alguna de las actividades principales de los servicios usuarios.

▪ **Clasificación del contrato**

Sujeto a RDLSE (Real Decreto-ley 3/2020)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios: Como justificación de los motivos por el que los trabajos no pueden ser realizados con personal propio de Metro se pueden reseñar las que figuran en el apartado de justificación de la necesidad.

▪ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto

- **Justificación del procedimiento:**

No se reúnen los requisitos necesarios que exige el RDLSE para la aplicación de un procedimiento negociado. Por lo anterior, y con el fin de asegurar los principios del artículo 27 del RDLSE, se propone la contratación mediante procedimiento abierto.

▪ **Criterio de adjudicación (Art. 66 RDLSE)**

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

▪ Ponderación criterios de adjudicación del contrato:

- o Criterios cualitativos: 30%
- o Criterios económicos: 70%

• Criterios cualitativos:

1. Memoria técnica, 14 puntos
2. Medios humanos, 16 puntos

Umbral técnico: 15 puntos

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? Sí, para el criterio 2.

¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Sí, para el criterio 1.

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

Al tratarse de la contratación para unos servicios de soporte necesario para la atención de peticiones e incidencias, se deben valorar conceptos tales como capacidades de los técnicos asociados, tipo de interlocución con Metro, tareas a realizar, etc., que no pueden evaluarse de forma automática.

• Criterios económicos:

☒ Precio, 70 %

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios económicos? Sí, se otorgará una puntuación económica de 0,00 puntos a las ofertas iguales al Presupuesto Base de licitación.

Para el resto de casos se puntuará conforme a la siguiente fórmula:

$$C_i = C_{\max} [1 - ((B_{\max} - B_i)/B_{\max})^{5/2}]$$

$C_i$  = puntuación obtenida por el licitador  $i$

$C_{\max}$  = 70 puntos

$B_i$  = baja ofertada por el licitante  $i$  (%)

$B_{\max}$  = Máxima baja ofertada admitida (%)

Para el cálculo de las bajas ofertadas por los licitadores se aplicará la siguiente fórmula:

$$Bi = [1 - (Ofi/PBL)] * 100$$

Bi = Baja (%) de la oferta económica "i"

Ofi = Oferta económica "i"

PBL = Presupuesto Base de Licitación

▪ **Subcontratación (artículo 107 RDLSE)**

☒ Procede

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

▪ **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

La plataforma de Windows, con una extensión superior a los 400 servidores, 300 aplicaciones y 9.000 usuarios, genera unas necesidades de gestión y administración que deben ser atendidas por un equipo suficiente de técnicos capacitados. Desde el comienzo de la administración de la plataforma ha sido necesaria la contratación de un soporte externo para dar servicio a este elevado volumen de usuarios, equipos y aplicaciones que no ha dejado de crecer.

Desde el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información se pone a disposición de los usuarios una infraestructura compuesta del acceso y utilización de los distintos sistemas, aplicaciones y servicios de la Infraestructura de Informática de Metro de Madrid.

Para ello cuenta, entre otras, con una infraestructura cliente/servidor basado en Windows Server, que suministra los servicios de autenticación y acceso a la plataforma, almacenamiento en red, correo electrónico, impresión en red, bases de datos, acceso a Internet, etc., así como una plataforma de puestos clientes, impresoras, periféricos y otros elementos integrados, que posibilitan el uso de aplicaciones propias y de terceros.

La totalidad de ordenadores de los puestos cliente dispone de una instalación base con sistema operativo Windows, Microsoft Office, cliente de SAP, software antivirus y aplicaciones comerciales o ajenas, así como aplicaciones corporativas propias de METRO. Hay que tener en cuenta que dichos programas y aplicaciones cambian y evolucionan en función de las necesidades de METRO y la evolución tecnológica, generan incidencias y dan lugar a peticiones de modificaciones y nuevos servicios.

A su vez, la plataforma de servidores dispone de más de 300 aplicaciones instaladas para ofrecer los servicios que demandan los diferentes departamentos de Metro. A modo informativo se exponen a continuación algunas de las principales aplicaciones y sistemas operativos instalados en los servidores Windows de Metro:

PRINCIPALES APLICACIONES
<b>Windows Server 2008 / Windows Server 2008 R2</b>
<b>Windows Server 2012 / Windows Server 2012 R2</b>
<b>Windows Server 2016</b>
<b>Windows Server 2019</b>
<b>SQL Server 2012</b>
<b>SQL Server 2016</b>
<b>Exchange 2019</b>
<b>SharePoint 2019</b>
<b>Skype for Business 2015</b>
<b>System Center Configuration Manager 1910</b>
<b>System Center Operation Manager 2019</b>
<b>Active Directory 2016</b>
<b>ADFS 4.0</b>
<b>Office 365</b>
<b>Teams</b>
<b>Dell EMC Networker 19.2</b>

Para la gestión de todas las incidencias y peticiones generadas por esta plataforma, Metro dispone del servicio de COMMIT que realiza la comunicación directa con los usuarios y resuelve algunos casos de baja complejidad para los que disponen del procedimiento correspondiente. Es lo que se llama Nivel 1 de soporte. Para realizar esta gestión está implantada la herramienta Cestrack, donde se registran los casos, se catalogan y se generan



las tareas necesarias para los diferentes grupos que tengan que intervenir, realizando el seguimiento completo.

Cuando el caso no ha podido ser resuelto en primera instancia por el Nivel 1 de soporte, deben intervenir los siguientes niveles. El siguiente nivel de soporte, Nivel 2, es prestado por personal externo que dispone de un cierto grado de especialización y son capaces de resolver buena parte de los casos recibidos. Para el resto de casos es necesario el Nivel 3 de soporte compuesto por los técnicos expertos y especializados del Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

En esta solicitud se propone la contratación de un servicio que se haga cargo del Nivel 2 de soporte de los casos relacionados con la plataforma Windows y den apoyo a los administradores de Windows de Metro realizando las tareas que les sean encomendadas por éstos.

El ámbito funcional de este grupo y general del servicio se define a partir de la necesidad de atender y solucionar cuantos casos entren en la cola de trabajo de la herramienta Cestrack destinada al efecto durante el periodo de presencia y, el resto, como un servicio de guardia técnica, para atender aquellos casos que por su urgencia no puedan ser atendidos el día siguiente, las 24 horas del día, 365 días al año.

En líneas generales aplica sobre:

### ***Gestión de Incidencias***

Una incidencia se define como “Cualquier suceso que no forma parte del funcionamiento estándar de un servicio, equipo o aplicación y que causa o puede causar una interrupción o reducción de su funcionalidad”.

El Servicio debe proporcionar el Soporte necesario para solucionar aquellas incidencias que se correspondan con casos que se encuentran en el buzón del Grupo **ADM\_SISTEMAS** y que están relacionados con la plataforma Windows de servidores.

### ***Gestión de Peticiones***

Una petición se define como el proceso que comprende la atención y ejecución de las solicitudes de usuarios y necesidades del equipamiento de la plataforma, objeto de este servicio:

- Peticiones que derivan de Incidencias producidas en el equipamiento de la plataforma, hardware y software, de los puestos clientes físicos y virtuales.
- Peticiones que derivan de Incidencias producidas en los distintos servicios ofrecidos por el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (ejemplo: SAP, BEA, Java, etc.).

- Tareas derivadas de peticiones de hardware.
- Tareas derivadas de peticiones de software.
- Tareas derivadas de peticiones de servicio.
- Aquellas otras tareas donde sea requerida su participación.

Tras la consideración de que es imprescindible disponer de este soporte para garantizar la explotación de los sistemas, se propone la presente acción.

## 4 ANTECEDENTES

### a) *Contrato precedente*

	CONTRATACIONES ANTERIORES		CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN N° CONTRATO	6000007729 7219000619	6000009411 7221000724	.....
OBJETO DEL CONTRATO	SOPORTE N2 WINDOWS Y HELP DESK COMMIT	SOPORTE NIVEL 2 PLATAFORMA WINDOWS	SOPORTE NIVEL 2 PLATAFORMA WINDOWS
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	2 años	2 años	3 años
PRÓRROGAS PREVISTAS	-	2 de 6 meses	2 de 6 meses
MODIFICADOS PREVISTOS	NO	NO	NO
LOTES	SI	NO	NO
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	261.800 €	290.000 €	400.000 €
VALOR ESTIMADO	-	435.000 €	533.333,33 €

### b) *Comparación de los alcances del contrato precedente y el del objeto de la nueva licitación.*

El PBL sin IVA solicitado para esta SC es inferior en más de un 8% al de la anterior, a pesar de haber transcurrido casi 2 años desde que se lanzó.

La oferta de la empresa que acabó siendo la adjudicataria fue considerada en principio como temeraria por la diferencia a la baja en el importe con respecto al resto de ofertas.

La oferta fue aceptada con el correspondiente informe justificativo de la empresa.

Se considera realista y forma de garantizar la suficiente concurrencia para la próxima licitación tomar como punto de partida para el cálculo el promedio del resto de ofertas presentadas:

Licitación anterior	
ALTEN	259.992,00 €
COS	271.195,39 €
IZERTIS	237.879,98 €
QUENTAL	231.840,00 €
SPHERA	226.044,00 €
SUMINISTROS IMPORTACIONES	284.939,82 €
Promedio	251.981,87 €

Lo que supone un importe anual de 125.990,93. Para los tres años propuestos para esta contratación este importe sería de 377.972,80 que, una vez aplicado el incremento derivado del impacto del IPC durante ese periodo, se considera que el importe más ajustado que pueda garantizar la deseada concurrencia en la licitación es de 400.000 €.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2023	2024	2025	2026
IMPORTE PERMITIDO	5.555,56 €	133.333,33 €	133.333,33 €	127.777,78 €
CECO	2601	2601	2601	2601
CUENTA	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.



