



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIO DE SOPORTE
ESPECIALIZADO DE APOYO A LA GESTIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA GESTIÓN DE
CUENTAS PRIVILEGIADAS**

NÚMERO DE LA S.C: 6000010664

Dirección	Explotación Ferroviaria	Área:	Comunicaciones y
/Gerencia:	Metro de Madrid, S.A.		Tecnologías de la
			Información.
División:	Ingeniería y Mantenimiento	Servicio:	

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 un servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma Cuentas Privilegiadas desplegada (CyberArk), gestionada por el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información orientado a la gestión de usuarios privilegiados mediante tecnología Privileged Access Management (PAM), que provee los mecanismos necesarios para dar respuesta a las necesidades en la gestión, control y auditoría del uso de las cuentas privilegiadas en los sistemas informáticos de METRO.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

El objeto que se contempla en la presente SC comprende la contratación de un servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de Cuentas Privilegiadas.

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

▪ Valor estimado del contrato (artículo 4 RDLSE)

Valor estimado: 420.000,00 euros (IVA no incluido).

▪ Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 4 RDLSE m.)

☒ En función de los precios del mercado sin incluir el IVA, teniendo en cuenta las posibles prórrogas (2 prórrogas de 6 meses).

▪ Presupuesto base de Licitación (artículo 43 RDLSE)

- Base imponible (BI): 315.000,00 euros
- Importe del I.V.A.: 66.150,00 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 381.150,00 euros, IVA incluido

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

Presupuesto de Ejecución (PE)	Costes Directos (98% del PE):	268.434,78 €
	Costes Indirectos (2% del PE)	5.478,26 €
T O T A L Presupuesto de Ejecución (PE)		273.913,04 €
Gastos Generales	9% del PE	24.652,18 €
Beneficio Industrial	6% del PE	16.434,78 €
TOTAL Base Imponible		315.000,00 €
IVA (21 %)		66.150,00 €
Presupuesto Base de Licitación(PBL)		381.150,00 €

▪ **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 servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión de cuentas privilegiadas constituye un ámbito único de servicio que persigue un alto nivel de implicación y conocimiento de la realidad de Metro de Madrid especialmente conocimientos técnicos de los diferentes entornos donde se emplean este tipo de cuentas, y de todos los procesos configurados en los distintos entornos de acuerdo a las necesidades del negocio. La realización independiente de diversas prestaciones en el marco del servicio sería una concepción errónea en tanto requeriría la coordinación de la ejecución de las diferentes prestaciones que, en la gran mayoría de los casos, requieren una respuesta inmediata, o están embebidas en el día a día de los procesos de negocio de la empresa, lo que se vería dificultado si existiese una pluralidad de contratistas. Por lo tanto, no procede la división en lotes.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 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 o en la fecha de inicio que se indique en la propia acta.

- **Justificar los motivos** por los que este servicio/suministro precisa de un acta de inicio de los trabajos:

Se precisa para establecer la forma de coordinar adecuadamente los trabajos de mantenimiento, así como para explicitar los puntos principales del contrato, forma de pago, penalizaciones y ajustar la fecha de inicio.

- **Prórrogas:**

☒ Si

- N° de prórrogas: 2
- Duración de cada prórroga: 6 meses
- **Justificación** de la necesidad de prórrogas: La prórroga del contrato se concibe, por un lado, para asegurar la continuidad de los servicios de soporte de los sistemas y aplicaciones, en el caso que la siguiente licitación se demorase en el tiempo para no incurrir en un proceso de interrupción del servicio. Por otro lado, asegurar un estado funcional óptimo de los sistemas y aplicaciones en caso que, durante el período de vigencia del contrato, no se pueda acometer la evolución tecnológica de la plataforma que se ha determinado como necesaria, por razones derivadas de limitaciones en los presupuestos, que daría lugar a una configuración diferente de sistemas y aplicaciones con sus propias particularidades en cuanto al soporte. Además, analizado el mercado se considera oportuno por el Órgano de Contratación.

▪ **Clasificación del contrato**

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

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios:
Metro no dispone de medios para realizar la prestación.

▪ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto

- **Justificación del procedimiento:**
No es posible la aplicación del procedimiento abierto simplificado y simplificado abreviado, ya que el valor estimado del contrato es superior a los límites que establece la LCSP para estos procedimientos. Con lo anterior, se va a utilizar el procedimiento abierto simplificado al tratarse de un contrato que cumple con las dos condiciones previstas en el artículo 159.1 de la LCSP.

■ **Criterio de adjudicación (artículos 66 RDLSE)**

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

- Criterios cualitativos: 30,00 %

Propuesta de organización de los trabajos, 12,00 %

Documentación descriptiva y alcance de los servicios, 6,00 %

Medios humanos, 12,00 %

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? Sí, para los Medios Humanos.

¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos?

Sí, para los criterios: "Propuesta de organización de los trabajos" y "Documentación descriptiva y alcance de los servicios".

- **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 la naturaleza de este contrato de un servicio gestionado, resulta muy importante para el conocer el enfoque detallado de la prestación del servicio, metodología de seguimiento de los trabajos, organización de los trabajos y procedimientos previstos para asegurar la calidad del servicio. Estos aspectos son difícilmente valorables mediante la aplicación de fórmulas matemáticas, por ello se incluyen como aspectos cualitativos valorables mediante juicio de valor de acuerdo a las tablas detalladas en el PCP.

- Criterios económicos:

☒ Precio, 70,00 %

- ¿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:
-
- $B_i = [1 - (Of_i/PBL)] * 100$
-
- B_i = Baja (%) de la oferta económica "i"
-
- Of_i = Oferta económica "i"
-
- PBL = Presupuesto Base de Licitación

▪ **Subcontratación (artículo 107 RDLSE):**

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación:
 - Administración, Operación y Explotación de la plataforma
 - Revisión diaria de operación
 - Atención de Peticiones
 - Resolución de Incidencias
 - Guardia 24x7
 - Mantenimiento Preventivo y Correctivo
 - Mantenimiento Evolutivo
- **Justificar** la determinación de las tareas críticas indicadas en el apartado anterior: Son tareas críticas esenciales del contrato porque se trata de un servicio que, por su propia naturaleza, constituye un ámbito único de prestación de servicio que requiere un alto nivel de implicación y conocimiento de la realidad de Metro de Madrid para poder ofrecer un soporte, asesoramiento y apoyo cualificado al nivel de las necesidades de la empresa, y que respondan a los nuevos, y cambiantes, escenarios de riesgos a los que nos enfrentamos; así como unos niveles de certificación y cualificación. Asimismo, supone la participación directa en procesos de negocio críticos de la empresa, así como acceso tanto a información como a sistemas también críticos de la organización. Esto supone que la empresa contratada deba ser de máxima confianza, así como los recursos destinados al servicio, y no pueda realizar la subcontratación de las tareas/prestaciones anteriormente citadas por estar asociadas a procesos de negocio, sistemas e información con enorme criticidad para la empresa.

▪ **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 el pliego de prescripciones técnicas:

En el pliego de prescripciones técnicas se incluye información técnica de detalle de arquitecturas, elementos y servicios de ciberseguridad, que protegen los servicios informáticos de Metro de Madrid, incluyendo aquellos que sirven para la prestación del servicio esencial en el ámbito de la protección de infraestructuras críticas y de la seguridad de las redes y sistemas de información, y la publicación del contenido del pliego técnico podría suponer un grave riesgos para la ciberseguridad en tanto ofrecería información que posibilitaría diseñar ataques concretos para vulnerar los sistemas de ciberseguridad.

▪ **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

A lo largo de estos años, el volumen y la complejidad de los sistemas de información que posee el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (ACTI) ha crecido considerablemente por lo que se dificulta la gestión de los permisos y controles de acceso de los distintos usuarios en los mismos, siendo especialmente críticos los usuarios y cuentas con accesos privilegiados.

La gestión de cuentas privilegiadas responde a la necesidad de protegerse ante escenarios de riesgos que aprovechan, o intentan aprovechar, las cuentas de administración de los sistemas para comprometer la ciberseguridad de éstos.

En este sentido, la legislación relativa a la seguridad de las redes de comunicaciones y sistemas, en concreto el Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información y su desarrollo reglamentario, así como la DIRECTIVA (UE) 2022/2555 de 14 de diciembre de 2022 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión, en proceso de transposición a la legislación española, recogen la obligación de implementar medidas para controlar y auditar el control de acceso a los sistemas, e implementar mecanismos robustos de autenticación multifactorial como las soluciones de gestión de cuentas privilegiadas. Así mismo, el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) recoge controles específicos relativos al control de acceso.

Metro de Madrid como Operador de Servicios Esenciales en el marco de la legislación reseñada, así como de la legislación en materia de Infraestructura Críticas optó por incluir en sus planes de acción de ciberseguridad la implantación de una solución de gestión de cuentas privilegiadas. Dichos ***Planes de Acción en el ámbito de la Ciberseguridad han sido aprobado por la Dirección de Metro de Madrid***, constituyendo un compromiso con las autoridades competentes en materia de ciberseguridad en los ámbitos de protección de infraestructuras críticas y de seguridad de las redes de comunicaciones y los sistemas de información.

Tan importante como controlar el acceso a la información y a los recursos, es hacer posible que las personas con los privilegios suficientes puedan hacer uso de esos recursos de la manera más sencilla, dinámica y segura posible, y por ello incorporar a la estrategia global de seguridad de la entidad una adecuada Gestión de Cuentas Privilegiadas. Las cuentas privilegiadas son un problema de seguridad y se precisan de controles específicos para proteger, monitorizar, detectar y responder a toda actividad realizada con dichas cuentas.

A partir de la instalación y puesta en marcha de dicha solución, surge la necesidad de la contratación de un servicio especializado guardando una estrecha relación con el hecho de que la ciberseguridad se ha convertido en un reto – presente y futuro – para

las organizaciones que, en el caso de Metro se ha definido por la Dirección como una línea estratégica de acción transversal y coordinada en cuanto a procesos, organización y personas, y tecnología y que, a su vez, debe dar respuesta a las exigencias y necesidades de adaptación al marco normativo y regulatorio.

A través de dicha plataforma se gestionan las cuentas privilegiadas de acceso de los administradores a las plataformas tecnológicas de Windows, Solaris, Linux, Oracle, SQL Server sobre las que están implantados sistemas de información de tanta importancia como SIAR, SAP R/3, Directorio Activo (Windows), Pago Electrónico, VISA (Vigilancia de la Salud), Factel (Facturación Electrónica), ARCO (Ayuda al Relevo de Conductores), Escuela Digital, Consola SMS, GTL, Platón y/o aplicaciones móviles como NETRO, ICARO e INCIMOV Mobile, por citar ejemplos.

Así, pues, como ha quedado justificado, esta actividad se integra dentro del plan de acciones de ciberseguridad.

4 ANTECEDENTES

No existen contratos precedentes.

No se puede realizar comparación alguna pues es la primera vez que se contrata este tipo de servicio.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO				
AÑO	2024	2025	2026	2027
IMPORTE PERMITIDO	65.000,00 €	105.000,00 €	105.000,00 €	40.000,00 €
CECO	6740			
CUENTA	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.

