

Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la RDLSE

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIO DE SOPORTE
ESPECIALIZADO DE APOYO A LA GESTIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN Y
SEGURIDAD DE DISPOSITIVOS MÓVILES**

NÚMERO DE LA S.C: 6000011084

**Dirección/
Subdirección:**

Explotación Ferroviaria

Área: Comunicaciones y
Tecnologías de la
Información

División:

Instalaciones y Sistemas de
Información

Servicio: No procede

Aprobado por: Juan Tébar

Firmado por TEBAR
MOLINERO JUAN PABLO -
***4313** Fecha:
07/02/2024 09:45:53

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 servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

El objeto de esta licitación es la contratación del servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles.

Metro dispone de un gran número de dispositivos móviles que acceden a servicios corporativos, tiene previsiones que en los próximos meses se va a incrementar.

En este sentido, para ofrecer una administración y gestión eficiente de los dispositivos móviles, sin que tenga que ser manual y presencial con los costes que ello supone, así como ofrecer un acceso seguro a la información corporativa desde los mismos y/o disponer de la capacidad de actuar en el caso de pérdida, o robo del dispositivo para evitar fugas de información, se dispone de la plataforma de gestión de dispositivos móviles (MDM) basada en tecnología WorkspaceONE del fabricante VMware, para centralizar la gestión de los dispositivos de forma simple, eficiente y remota

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)

Valor estimado: 499.500,00 euros (IVA no incluido)

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

CONTRATOS DE SERVICIOS

Indicar el método que proceda:

☒ El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados, ajustado en función de los precios habituales en el mercado

- **Presupuesto base de Licitación ((Art. 43 RDLSE))**
 - Base imponible (BI): 499.500,00 euros
 - Importe del I.V.A.: 104.895,00 euros
 - Presupuesto base de licitación (PBL): 604.395,00 euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98% del PE)	425.660,87 €
Costes Indirectos (2% del PE)	8.686,96 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	434.347,83 €
<hr/>	
Gastos Generales (9% PE)	39.091,30 €
Beneficio Industrial (6% PE)	26.060,87 €
Base imponible	499.500,00 €
Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	604.395,00 €

- **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 y seguridad de dispositivos móviles constituye un ámbito único de servicio que persigue un alto nivel de implicación y conocimiento de la realidad de Metro de Madrid especialmente conocimiento técnico de la plataforma de gestión y seguridad de los dispositivos móviles, así como de todos los procesos de negocio que utilizan estos dispositivos, las configuraciones y aplicaciones que requieren cada uno de estos procesos, y el árbol de tipificaciones de incidencias y peticiones existentes para poder dar un servicio acorde a las necesidades y los requisitos de Metro. Por otro lado, requiere conocimiento global de la empresa, sus procesos de negocio y los sistemas de información que los soportan para poder ofrecer un soporte, asesoramiento y apoyo cualificado al nivel de las necesidades de la empresa, y que respondan a los nuevos requisitos. 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.

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 36 meses desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato.

- **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, así como para explicitar los puntos principales del contrato, forma de pago, penalizaciones y ajustar la fecha de inicio.

- Prórrogas:

☒ NO

Clasificación del contrato

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

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar la insuficiencia de medios:**

Como consecuencia del crecimiento del volumen de actividad de la gestión y seguridad de los dispositivos móviles corporativos, determinado principalmente por el incremento del número de dispositivos gestionados se sitúa en los 1.570 dispositivos que actualmente se gestionan, previéndose que a medio plazo se incluyan los móviles de empresa y otros dispositivos que puede suponer en torno a 600 más. Dicha situación requiere de un refuerzo para prestar un servicio que asegure los niveles de seguridad que Metro de Madrid, considerando también que muchos de estos dispositivos móviles se utilizan en diferentes turnos de trabajo que cubren la totalidad del horario comercial de Metro y, en algunos casos, las 24 horas como el caso del mantenimiento de las instalaciones. Este refuerzo implica contar con un servicio de soporte especializado de apoyo y que cubra la mayor parte del horario comercial de Metro, lo que no puede hacerse actualmente con los recursos internos disponibles en la Coordinación de Seguridad Informática y Ciberseguridad, para atender cualquier tipo de petición e incidencias de los estamentos.

▪ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto

- **Justificación del procedimiento:**

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: 51%
- o Criterios económicos: 49%

• Criterios cualitativos (51,00 %) se desglosan de la siguiente forma:

1. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS (30 puntos)

- a. Propuesta de organización de los trabajos (10 puntos)
- b. Documentación descriptiva del alcance de los servicios (10 puntos)

- c. Calidad del servicio (10 puntos)

2. MEDIOS HUMANOS (21 PUNTOS)

- a. Experiencia en la prestación continuada de servicios similares al objeto del contrato en que haya participado el técnico de soporte (11 puntos)
- b. Cualificación académica y/o formaciones que disponga el Técnico de soporte (10 puntos)

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

¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Sí, para el punto 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:

Para poder evaluar las características funcionales como la prelación de actividades y asignación de personal, planteamientos técnicos de cada parte del servicio/hito, y el plan de trabajo propuesto por el contratista para implementar lo que se solicita en el pliego de prescripciones técnicas.

- Criterios económicos:

☒ Precio, 49%

- ¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios económicos?
- ¿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} = 49 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

- La aplicación de esta fórmula permite una valoración proporcional y equitativa de las ofertas.

▪ Subcontratación (artículo 107 RDLSE):

☒ Procede

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

Ninguna, pero en base a que Metro de Madrid es infraestructura crítica, se requerirá la autorización expresa del Órgano de Contratación para la subcontratación de cualquier tarea, todo ello conforme al artículo 215.2 d) de la LCSP: "En los contratos de carácter secreto o reservado, o en aquellos cuya ejecución deba ir acompañada de medidas de seguridad especiales de acuerdo con disposiciones legales o reglamentarias o cuando lo exija la protección de los intereses esenciales de la seguridad del Estado, la subcontratación requerirá siempre autorización expresa del Órgano de Contratación."

▪ **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:

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, y la publicación del contenido del pliego técnico podría suponer un grave riesgo para la 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

Los dispositivos móviles han proliferado en el entorno profesional a un ritmo muy elevado, y su tendencia sigue siendo creciente en cuanto a su uso en una amplia

variedad de procesos de negocio, con el objetivo de mejorar significativamente la eficiencia de los mismos.

Dicho crecimiento se traduce en mayor número de modelos de dispositivos, de versiones de sistema operativo y de plataformas y aplicaciones, lo que supone nuevos y complejos retos de administración y gestión del parque de dispositivos móviles corporativos, así como, de la seguridad de la información empresarial a la que se accede desde los mismos, considerando también el volumen de incidencias y peticiones realizadas por los usuarios de estos dispositivos.

En este sentido, Metro dispone de un gran número de dispositivos móviles que acceden a servicios corporativos, facilitando enormemente el trabajo a distintos estamentos, entre los que cabe destacar¹:

- 1) el terminal del Supervisor Comercial impulsado por el Área de Gestión Operativa de Líneas para la gestión de las estaciones;
- 2) el terminal de Circulación, impulsado por el Área de Gestión Operativa de Líneas, orientado a la comunicación y las gestiones de los MTE;
- 3) los terminales de ENRUTA impulsados por el Servicio de Logística del Área de Aprovisionamiento para la gestión de las rutas de recogida y reparto de mensajería y materiales;
- 4) el terminal de inspección, impulsado por el Servicio de Proyectos y Soporte Operativo del Área de Gestión Operativa para la realización de las inspecciones a viajeros en la red;
- 5) los terminales corporativos con acceso a aplicaciones y sistemas informáticos;
- 6) los terminales para la movilidad de los grupos de mantenimiento, o TPL 2.0, impulsado por el Área de Mantenimiento de Instalaciones;
- 7) los terminales para las gestiones del Área de Mantenimiento de Material Móvil, incluyendo las gestiones de inventario y el tren digital.
- 8) los terminales orientados a las acciones del Servicio de Responsabilidad Corporativa;
- 9) los terminales para las gestiones asociadas con las tarjetas de identificación corporativa del Área de Seguridad;

Para dar solución orientada a una administración y gestión eficiente de los dispositivos, sin que tenga que ser manual y presencial con los altos costes que ello supondría, así como, ofrecer un acceso seguro a la información corporativa desde los mismos y/o disponer de la capacidad de actuar en el caso de pérdida o robo del dispositivo para evitar fugas de información, se dispone de una plataforma de gestión de dispositivos móviles (MDM) basada en tecnología Workspace ONE, del fabricante VMware, para centralizar la gestión de los dispositivos de forma simple, eficiente y remota.

En virtud de la anterior, es necesario disponer de un servicio de soporte especializado de apoyo, como mínimo, orientado a las siguientes actividades:

- Gestión y administración de la plataforma MDM lo que conlleva, entre otras tareas, la gestión del inventario de dispositivos (alta, baja y modificaciones),

¹ Además de los indicados, se sigue trabajando en otros dispositivos como los teléfonos móviles que constituyen un número importante de dispositivos a gestionar.

configuración y enrolado de los dispositivos, creación y mantenimiento de perfiles de uso / seguridad de los dispositivos, carga de aplicaciones a distribuir (incluyendo nuevas versiones), por citar algunas. Igualmente, elaborar reportes de seguridad y de gestión respecto del parque de dispositivos móviles.

- Gestión y resolución de las incidencias reportadas, y las peticiones realizadas, por los usuarios que pueden suponer, en algunos casos, la conexión remota al dispositivo para valorar y resolver la situación, lo que podría implicar el enrolado o el cambio de configuración del dispositivo, la distribución de nuevas versiones de las aplicaciones o, en otros casos, la transferencia de la incidencia a otros grupos por tratarse de problemas en las comunicaciones o en los sistemas informáticos a los que se accede desde el dispositivo, o incluso una avería hardware.
- Atención para aquellos incidentes críticos y muy críticos que no puedan esperar al día siguiente para ser resueltos como pueda ser el caso del bloqueo de todos los dispositivos sin un origen conocido de las causas.
- Soporte al despliegue en el caso de nuevos proyectos o implantación de dispositivos móviles en procesos de negocio nuevos.
- Gestión del servicio.

Asimismo, en algunos de los procesos de negocio, el uso de los dispositivos móviles es intensivo y se extiende no sólo a lo largo del horario comercial de servicio de Metro el de cara al público, es decir, de 6:00 a 1:30 horas de lunes a domingo, sino el funcionamiento interno nocturno, de 1:30 a 6:00, de algunos servicios para labores de mantenimiento; por lo cual, no es suficiente disponer de la capacidad de ejecución de las actividades indicadas en el horario de oficina sino extenderlo a toda jornada (24 horas) y a todos los días de la semana incluyendo festivos, con la posibilidad de desplazarse físicamente a diferentes emplazamientos de la red de Metro si se requiere una actuación presencial. Con el objeto de cubrir ese horario, se pretende dar cobertura con el menor coste posible, de la siguiente forma:

- Servicio presencial de soporte MDM: 7:00 a 19:00 de lunes a viernes
- Servicio remoto para atención de incidencias: 19:00 a 7:00 de lunes a viernes, 24x7 en fines de semana y fiestas
- Guardia para incidencias críticas/muy críticas con actuación presencial en horario de servicio remoto

En virtud de lo anterior, el objeto de la presente acción es la contratación del servicio especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión y seguridad de dispositivos móviles con el doble objetivo de reforzar la gestión en el horario de oficina y de extenderlo a la jornada comercial de Metro. Igualmente, disponer de un servicio con el suficiente nivel de conocimiento técnico y funcional, y experiencia en el ámbito objeto del contrato en que las necesidades se incrementan constantemente.

En el caso de no acometer la acción implicaría dificultar, por un lado, la prestación de un servicio de acuerdo a los parámetros habituales de seguridad, calidad y disponibilidad que requiere el servicio público que presta Metro, y, por otro lado, la puesta en marcha de manera eficiente los nuevos proyectos. Así, aunque la tendencia sea a la menor dependencia y la asunción / internalización de actividades, se considera que aún son necesarios los apoyos cualitativos para alcanzar los objetivos de forma completa, eficiente y con calidad; más aún, en este caso cuando se deben cubrir diferentes turnos horarios todos los días de la semana.

4 ANTECEDENTES

	CONTRATACIONES ANTERIORES		CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN N° CONTRATO	6000007108	6000009021	6000011084
OBJETO DEL CONTRATO	SOPORTE AMBITO SEGURIDAD INFORM 2019-20 (Lote 4 - Gestión y administración de la plataforma de gestión y securización de dispositivos móviles)	SOPORTE PLATAFORMA DISPOSITIVOS MOVILES	SOPORTE PLATAFORMA DISPOSITIVOS MOVILES
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	2 años	2 años	3 años
PRÓRROGAS PREVISTAS	NO	NO	NO
MODIFICADOS PREVISTOS	NO	NO	NO
LOTES	SI (Lote 4)	NO	NO
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	628.000,00 €	221.707,50 €	499.500,00 €
VALOR ESTIMADO	628.000,00 €	221.707,50 €	499.500,00 €
IMPTE CONTRATO	186.000,00 €	186.000,00 €	

Con respecto al contrato anterior, se ha incrementado la duración de 2 a 3 años. Además, el servicio se ha redefinido de acuerdo a las necesidades de Metro a corto/medio plazo.

Si se toma el presupuesto de esta SC y homogeneizamos su contenido funcional con el

que está vigente actualmente, se ve que este presupuesto se ha incrementado un 19,35% (comparándolo con el importe de adjudicación del contrato vigente), teniendo en cuenta que la empresa adjudicataria ha mantenido los precios en los dos últimos contratos que abarcan un período de cuatro años. Si lo comparáramos con respecto al presupuesto base de licitación (sin IVA) del contrato vigente, este incremento es del 0,13%, es decir, prácticamente se mantiene el presupuesto base de licitación.

Además, otros motivos por los que dicho presupuesto se ha incrementado son para que haya concurrencia:

1. En la licitación anterior manifestaron interés un total de siete (7) empresas y sólo presentó oferta una (1) de ellas. Por este motivo, se elaboró una nota informativa para intentar explicar la razón, o razones, por la que se produjo tan limitada concurrencia. Se envió un correo a las siete (7) empresas que mostraron interés y no presentaron oferta. El denominador común radicó en que, tras el análisis de los pliegos, estimaron que no podían presentar una oferta que fuese viable tanto técnica como económicamente, pues tenían que salir a buscar recursos fuera del ámbito de sus empresas encareciendo el coste del proyecto. De lo que se puede deducir que el importe de la licitación quizás era excesivamente ajustado de acuerdo a los precios de mercado para los perfiles solicitados.
2. Se ha tenido en cuenta el incremento del Salario Mínimo Interprofesional (SMI) y el del IPC desde que se realizó la presentación de ofertas del actual contrato que está vigente, para el incremento del presupuesto base de esta licitación, según se puede ver en la siguiente tabla:

	SMI	IPC
2022	3,63%	5,70% (Dic-2022)
2023	8,00%	5,80% (Ene-2023)

Se puede observar un incremento muy notable tanto en los salarios como en el índice de precios y, en particular, este último repercute en poder adquisitivo y, en consecuencia, en el incremento de los salarios; por lo cual, para ajustarse a la realidad del mercado habría que incrementar el Presupuesto Base Licitación con respecto al de la anterior licitación, pero como ya se ha comentado se va a dejar en un incremento del 19,35%, respecto del importe de adjudicación del contrato vigente, basado en datos objetivos de precio de mercado proyectado a lo largo de la duración del contrato.

Así mismo, como se comentaba anteriormente el servicio se ha redefinido para dotar de más contenido funcional y de esta forma poder hacer frente a las necesidades de los usuarios de Metro que hacen uso de la plataforma móvil, que tiene que estar disponible las 24 horas, como es el caso de aumentar la

presencia de un técnico de soporte en las instalaciones de Metro y tener una guardia para atender incidencias críticas para periodos en los no hay técnico de soporte in situ. Si se hace la comparativa del importe base de licitación de esta propuesta, añadiendo estas nuevas funcionalidades, con respecto al importe de adjudicación del contrato vigente, el incremento por esta razón supone un 59,14% adicional que, junto con el incremento indicado anteriormente, supone un incremento total del 78,49% comparando el presupuesto base de licitación con el importe de adjudicación del contrato vigente.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

	PRESUPUESTO DE GASTO			
AÑO	2024	2025	2026	2027
IMPORTE PERMITIDO	97.125,00 €	166.500,00 €	166.500,00 €	69.375,00 €
CECO	6740	6740	6740	6740
CUENTA	629004	629004	629004	629004