



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIO DE CONSULTORÍA,
CONFIGURACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE
UNA PLATAFORMA ECOMMERCE PARA LA TIENDA DE
METRO DE MADRID**

NÚMERO DE LA S.C: 6000011873

Dirección: Explotación Ferroviaria
Metro de Madrid, S.A.

Área: Comunicaciones y
Tecnologías de la
Información

División: Instalaciones y Sistemas de
información

Servicio: Desarrollo y
Mantenimiento de
Sistemas de Gestión

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 consultoría implantación y mantenimiento de una plataforma ecommerce para la tienda de Metro de Madrid.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

Contratación consistente en:

- Consultoría y análisis para realizar la configuración de la plataforma, de acuerdo a los requisitos y funcionalidades especificados por METRO.
- Diseño y maquetación de la tienda online ajustada a los requerimientos de METRO.
- Desarrollo y configuración de la plataforma para implementar las funcionalidades requeridas por METRO.
- Pruebas de validación y aceptación por parte de METRO durante las tareas anteriores y, previo a la puesta en producción. (Pruebas de rendimiento, de funcionalidad, casos de uso, etc.).
- Carga de contenidos: Migración de los contenidos de la actual tienda online a la nueva tienda.
- Sesiones de Formación de uso de la plataforma para los distintos perfiles antes de la puesta en producción.
- Implantación y despliegue a producción de la nueva tienda de METRO.
- Una vez en producción, se realizarán las siguientes tareas:
 - Mantenimiento correctivo.
 - Sesiones de formación como consecuencia de actualizaciones técnicas o funcionales de la plataforma.
 - Soporte al usuario.
 - Asesoramiento funcional.
 - Mantenimiento evolutivo sobre funcionalidades en uso y nuevas funcionalidades de complejidad pequeña.
- Gestión y seguimiento del servicio durante toda la vigencia del contrato.
- Fin de servicio: Traslado de la información, exportación de los datos maestros de la tienda en un formato aceptado por METRO y cualquier otro dato de configuración relevante.

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión

▪ **Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)**

Valor estimado: 194.498,50 euros (IVA no incluido)

▪ **Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 101 LCSP)**

CONTRATOS DE SERVICIOS

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

Para el cálculo del valor estimado, se ha calculado el importe de las prórrogas sin tener en cuenta el coste de la partida de consultoría.

▪ **Presupuesto base de Licitación (artículo 100 LCSP)**

- Base imponible (BI): 142.999,00 euros
- Importe del I.V.A.: 30.029,79 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 173.028,79 euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98% del PE)	121.860,02 €
Costes Indirectos (2% del PE)	2.486,94 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	124.346,96 €
Gastos Generales (9% PE)	11.191,23 €
Beneficio Industrial (6% PE)	7.460,82 €
Base imponible	142.999,00 €

Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	173.028,79 €
--	--------------

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

☒ No procede

División en lotes:

☐ Sí se divide en lotes (artículo 99.4 LCSP)

☒ 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 pondría en riesgo la correcta ejecución de este, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 24 meses

Plazos parciales: el plazo máximo para la puesta en producción de la nueva Tienda (online y físicas) es de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de inicio recogida en el acta de inicio de los trabajos.

- 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
- Justificación de la necesidad de prórrogas: Las prórrogas se ejecutarán conforme a lo establecido en los pliegos de condiciones, siempre que el órgano de contratación lo estime conveniente habiendo valorado la situación del mercado o, para dar coberturas en caso de no disponerse del nuevo contrato que dé continuidad ya

que la falta de contrato supondría que la tienda de Metro no funcionaría.

▪ **Clasificación del contrato**

Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios: es imposible prestar el servicio objeto del contrato con medios internos ya que se trata del uso de un servicio que requiere de unos conocimientos técnicos específicos de los cuales no se dispone.

▪ **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. Por todo lo anterior, y con el fin de asegurar los principios de igualdad, transparencia y libre competencia, se propone la contratación mediante procedimiento abierto.

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

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

(En el caso de que el objeto del contrato se corresponda con el anexo IV de la LCSP o tenga por objeto prestaciones de carácter intelectual deberá indicarse dicha circunstancia y el motivo por el que se considera prestación de carácter intelectual: se trata de la contratación de un servicio especializado que requiere el conocimiento de una tecnología informática específica y que además implica tareas de diseño. Prestación de carácter intelectual)

- Ponderación criterios de adjudicación del contrato:

- o Criterios cualitativos: 51 puntos.
- o Criterios económicos: precio, 49 puntos.

Justificar el motivo por el que se establece una proporción de criterios cualitativos por un porcentaje superior al 30% e inferior al 70% para los criterios económicos: el objeto de la presente licitación son prestaciones de carácter intelectual, y, por tanto, se ha dado mayor ponderación a los criterios cualitativos frente a la ponderación que se da al apartado económico.

- Criterios cualitativos:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor (total 51 puntos):

- Descripción de la forma en que se resolverá la implantación de cada uno de los requisitos técnicos y funcionales especificados en el pliego de condiciones técnicas (puntuación máxima 30 puntos)
- Organización del equipo del proyecto y seguimiento de los trabajos durante la vigencia del contrato (puntuación máxima 15 puntos)
- Lista detallada de las tareas a realizar en la fase de soporte y mantenimiento (puntuación máxima 6 puntos)

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? No.

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

Justificación de porqué se utilizan criterios de calidad evaluables mediante juicios de valor en lugar de criterios evaluables de forma automática mediante fórmulas automáticas: Debido a la especialización requerida en la tecnología para la realización satisfactoria de los trabajos, es necesario evaluar la descripción solicitada para los criterios indicados y valorar el conocimiento que tienen los licitadores sobre el alcance publicado en el pliego así como la organización para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos. Cualquier incongruencia puede suponer que se produzcan errores en el desarrollo del servicio que afecte tanto a la calidad como al tiempo de ejecución de éste y posterior servicio al cliente.

- Criterios económicos:

☒ Precio, 49 puntos.

- ¿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 los 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

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

☒ 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**

☒ SÍ

☒ En parte del contenido

Justificar las razones por las que se declara confidencial (en su totalidad o en parte del contenido) el pliego de prescripciones técnicas: Es confidencial el contenido de los anexos Línea Base y Requisitos Ciberseguridad Desarrollo.

Los documentos de referencia están calificados, según los criterios de calificación de la información de Metro de Madrid, S.A., como "Uso Oficial" por contener información técnica de detalle que requiere, por su nivel de sensibilidad o confidencialidad, un nivel de protección contra su divulgación o acceso no autorizado. Por lo tanto, la información contenida en los mismos no es publicable.

▪ **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:

Se registrarán en la plataforma los datos personales de los clientes de la tienda para efectuar los pagos, notificaciones y las entregas de las compras en los puntos de entrega.

- **¿Ha participado alguna empresa externa a Metro de Madrid en la elaboración del pliego de prescripciones técnicas?**

☒ NO

3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

En el año 2015 se puso en marcha la tienda on line desarrollada sobre una plataforma libre del mercado (Prestashop) y alojada en los servidores propios de Metro. En ese momento, la funcionalidad fue muy básica, existiendo gran cantidad de tareas manuales a realizar por las áreas directamente afectadas en el proceso de negocio:

- Servicio de Marketing
- Servicio de Atención al Cliente
- Servicio de Logística
- Área financiera
- Área de Comunicaciones y Sistemas de Información

Inicialmente, las cifras de ventas no fueron muy altas, pero, a lo largo de los años hasta la actualidad, tanto el catálogo de productos ofrecidos como el número de ventas ha ido creciendo hasta alcanzar un máximo importante en el año 2023.

A raíz, sobre todo de la actividad del año 2023, se ha puesto de manifiesto la criticidad de los problemas y carencias de la plataforma que ha provocado la necesidad de invertir un gran esfuerzo por parte de las áreas implicadas en el proceso. Los principales han sido:

- Lentitud general del programa, que impide su uso y venta fluida en los Centros de Atención al Cliente, así como la descarga de informes.
- E-mail confirmación. Hay clientes que no reciben el correo automático que les avisa de que ya se encuentra su pedido disponible para recoger. Se han recibido reclamaciones al respecto.
- Descuentos. El funcionamiento de los descuentos es poco fiable y presenta resultados incoherentes.

- Devoluciones. Al realizar una devolución económica por parte de Tesorería, si el banco del cliente rechaza el abono, la aplicación no lo tiene en cuenta y aparece la devolución como efectiva.
- Queries. Incoherencias entre los datos que muestran las queries de Prestashop que tiene que revisar Contabilidad con lo que se recibe a través del banco.
- Control de stock. No puede realizarse un control del stock integrado entre las tiendas físicas y la tienda on-line, provocando problemas en el servicio al cliente.
- Dificultad y lentitud en la creación de nuevos puntos de venta

El objetivo final, desde el punto de vista del Servicio de Marketing, es conseguir que “La Tienda de Metro de Madrid” sea una herramienta de marketing encaminada a reforzar la percepción de la marca “Metro de Madrid” entre los viajeros actuales y potenciales los planes de negocio de aumentar significativamente el catálogo de productos y los ingresos de la compañía. Además, se pretende reforzar los atributos básicos de Metro de Madrid (rapidez, innovación, modernidad, limpieza, sostenibilidad y accesibilidad), consiguiendo mejorar la percepción del servicio que prestamos y en consecuencia mejorar la imagen global de marca de Metro de Madrid.

Por tanto, la existencia de los problemas unido al objetivo de Marketing ha detonado la solicitud por parte de los usuarios al Área de Comunicaciones y Sistemas de Información, la implantación de una nueva tienda en otra plataforma más moderna, con mejor usabilidad y funcionalidad, flexible y segura.

Por tanto, se propone la presente contratación para un período de dos años de duración.

4 ANTECEDENTES

No es posible establecer la comparación de alcances con contratos similares, ya que no hay ningún contrato precedente similar.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2025	2026
-----	------	------

IMPORTE PERMITIDO	91.499,50	51.499,50
CECO	2620	2620
CUENTA	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.

