



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

OBJETO A CONTRATAR: Suscripción de soporte y
mantenimiento de la aplicación de gestión de citas online
(CIGES)

NÚMERO DE LA S.C: 6000011557

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 suministro consistente en la suscripción del soporte y mantenimiento de 3 años de la aplicación CIGES-Gestión de citas Online en modalidad on-premise de Metro de Madrid.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación del suministro consistente en:

- Suscripción de licencia de la herramienta Ciges con soporte y mantenimiento durante 3 años.
- Mantenimiento correctivo y preventivo del sistema CIGES – On Premise durante 3 años.
- Actualizaciones de nuevas versiones.
- Reparación del sistema

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Integración de Sistemas

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)

Valor estimado: 45.840,00 euros (IVA no incluido)

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

☒ El valor real de los distintos contratos análogos, ajustado en función de los precios habituales en el mercado sin incluir el IVA, teniendo en cuenta las posibles prórrogas (2 prórrogas de 6 meses) y de los cambios en el número de unidades de materiales a suministrar

▪ Presupuesto base de Licitación (artículo 100 LCSP)

- Base imponible (BI): 34.380,00 euros
- Importe del I.V.A.: 7.219,80 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 41.599,80 euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98% del PE)	29.297,74 €
Costes Indirectos (2% del PE)	597,91 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	29.895,65 €
Gastos Generales (9% PE)	2.690,61 €
Beneficio Industrial (6% PE)	1.793,74 €
Base imponible	34.380,00 €
Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	41.599,80 €

▪ **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

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

☒ Plazo de duración del contrato: el plazo de duración del contrato será de 3 años, siendo estos los comprendidos entre el (17/11/24) y el (16/11/2027), 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.

- Prórrogas:

☒ Sí

- N° de prórrogas: 2

- Duración de cada prórroga: 6

- **Justificación** de la necesidad de prórrogas: Al tratarse de un contrato de mantenimiento y soporte, no puede haber intervalos de fechas entre el contrato que finaliza y el nuevo contrato.

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

■ **Clasificación del contrato**

Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

■ **Naturaleza del contrato**

☒ Mixto (prestación principal suministro)

- **Justificar** la insuficiencia de medios:

Es un contrato de derechos de uso, mantenimiento y derecho a actualizaciones de un software con derechos de propiedad intelectual que no puede ser ejecutado por personal en plantilla.

☒ Suministro: el suministro tiene un importe superior al servicio.

No se pueden distinguir los importes del mantenimiento del servicio y del suministro porque no se tiene información suficiente por parte del mercado.

Este contrato se corresponde con una renovación y actualización de licencias informáticas que conserva la calificación jurídica de suministros porque incluye servicios de mantenimiento o garantía de soporte a iniciativa del proveedor sin que comporte actuaciones complejas o sean necesarias para el desarrollo normal del programa y esta iniciativa es la forma habitual de actuar en el mercado.

- **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.

▪ **Procedimiento de licitación**

- ☒ Procedimiento negociado sin publicidad y sin concurrencia (contratista único)

- **Justificar** las razones por las que se propone este procedimiento:

El soporte y mantenimiento de licencias del sistema de cita previa y gestión de colas CIGES solamente puede ser prestado por el desarrollador del mismo como se afirma en el certificado de exclusividad recibido.

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

- ☒ Único criterio (precio)
 - Justificar las razones por el que se propone este criterio de adjudicación: Por tratarse de un procedimiento negociado sin publicidad y sin concurrencia (contratista único) en el que los productos a adquirir y las prestaciones están perfectamente definidas y no es posible variar los plazos de entrega ni introducir modificaciones de ninguna clase en el contrato. Para ello 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) y en caso de incumplimiento aplicar las penalidades establecidas.

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

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: Soporte y mantenimiento de licencia CiGes
- **Justificar** la determinación de las tareas críticas indicadas en el apartado anterior: El servicio de soporte y mantenimiento de licencias de CiGes solamente puede ser prestado por el fabricante o distribuidor autorizado.

▪ **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

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

☒ NO

3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Durante los últimos años, cada vez más empresas proveedoras de servicios que requieren cita previa, como por ejemplo servicios médicos, odontológicos, servicios prestados por organismos públicos...etc., están digitalizando este proceso con el objeto de:

- Ahorrar de costes de personal, ya que no se requiere disponer de una o varias

- personas pendientes del teléfono
- Flexibilizar la petición de citación de los usuarios ya que el servicio está permanentemente disponible todos los días del año, mejorando considerablemente la atención al cliente
- Aumentar la eficiencia del proceso y optimización del aprovechamiento de las agendas en función de la configuración
- Poner a disposición de los usuarios la posibilidad de solicitar las citas a través de múltiples dispositivos (smartphone, tablet, ordenador)

Adicionalmente, durante el año 2020 y buena parte del 2021 y debido al efecto de COVID y a la necesidad de controlar y mantener las medidas de distanciamiento social y el aforo, se ha hecho imprescindible disponer de un proceso de citación para manejar muchos tipos de servicios, creciendo exponencialmente la necesidad de digitalizar dichos procesos.

En el caso de Metro de Madrid, esta necesidad se ha manifestado, sobre todo en acciones que afectan a toda la plantilla como las pruebas serológicas y la vacunación contra la gripe, pero hay otros procesos periódicos como el reconocimiento médico y campañas de salud específicas que también son susceptibles de optimizarse con la utilización de herramientas de citación on-line. De momento, las dos primeras necesidades se han resuelto con sendos desarrollos a medida, pero el tema del reconocimiento médico se hace manualmente, implicando a multitud de recursos de todas las áreas de la compañía.

4 ANTECEDENTES

Desde el Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión y dentro del marco de la mejora de la eficiencia y la digitalización de procesos en el que está inmersa la compañía, se contrató la ejecución de un estudio de las herramientas comerciales que existen en el mercado para identificar aquellas que mejor pudieran cumplir las diferentes necesidades de Metro.

El resultado del estudio fue la elección de la herramienta Ciges que fue adquirida en 2021 mediante la SC 2000003595.

Aunque la necesidad de adquirir esta herramienta se originó a petición del servicio de Salud Laboral, han surgido ya requerimientos para su uso por parte del servicio de Comunicación Interna. Además, la utilización podría hacerse extensiva a las necesidades de cualquiera otra área para poder gestionar las Citaciones Online de cualquiera de los procesos que se manejen.

Debido a estos requerimientos, en el año 2022 fue necesario ampliar la suscripción actual de licencia con limitación de un centro, a una suscripción de licencia sin limitación de centros ni usuarios, incluido el soporte y mantenimiento por un año.

Para la suscripción que comenzaba el 17/11/23 estaba previsto realizar un contrato ordinario plurianual, lo que no fue posible porque el producto se actualizó a una nueva versión sin las consideraciones anteriores de licenciamiento por centros y otras actualizaciones que estaban por definir por el fabricante. Por este motivo no se pudo comenzar la tramitación de esa licitación con la antelación necesaria que permitiese

hacerla mediante un contrato ordinario a varios años, por lo que dicha contratación salió a través de un menor. La presente licitación ya se va a gestionar a través de un contrato ordinario a varios años, dejando de usar la opción de contrato menor.

La herramienta es propiedad intelectual de la empresa ATISOLUCIONES DISEÑO DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS SL, siendo el único desarrollador y distribuidor de la misma como se acredita en el certificado de exclusividad incorporado al expediente.

	CONTRATACIONES ANTERIORES			CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN N° CONTRATO	2000003595	6000010598	6000011255	6000011557
OBJETO DEL CONTRATO	Adquisición aplicación Ciges	Soporte y mantenimiento Sistema Citas online (Ciges)	Soporte y mantenimiento Sistema Citas online (Ciges)	Soporte y mantenimiento Sistema Citas online (Ciges)
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	1 año	1 año	1 año	3 años
PRÓRROGAS PREVISTAS	0	0	0	2
MODIFICADOS PREVISTOS	0	0	0	0
LOTES	No	No	No	No
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	7.965,00	10.250,00	9.168,00	34.380,00
VALOR ESTIMADO	7.965,00	10.250,00	9.168,00	45.840,00

Para realizar la SolCon anterior 6000011255, el fabricante aplicó un descuento del 20% sobre el precio estándar, que era de 11.460,00 €, lo que resultó en un precio de 9.168,00 €.

Para este contrato, el fabricante ha informado que no mantendría ese descuento y volvía al importe previsto para 2023 sin descuento y sin incremento para los tres años de vigencia del contrato.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2024	2025	2026
IMPORTE PERMITIDO	11.460,00	11.460,00	11.460,00
CECO	2601	2601	2601
CUENTA	622226	622226	622226