

MEMORIA JUSTIFICATIVA E INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS DEL CONTRATO DENOMINADO “SERVICIO DE PASARELA DE PAGOS DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID”

1 Objeto del contrato (art. 99 LCSP).

El presente contrato tiene por objeto la implantación, mantenimiento y uso de un servicio de pasarela de pago e-Commerce con hosting de token para el canal online (app y web), para el canal ABT y para el canal presencial (Oficinas de Gestión) del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid (CRTM), junto con el sistema de adquirencia necesario para la gestión de tales pagos, así como el suministro de datáfonos a terminales de entrada de PIN (PIN Pad) en las Oficinas de Gestión.

En resumen, se pretende contratar un servicio de pasarela de pago que permita efectuar las transacciones realizadas por los ciudadanos para la adquisición, carga y recarga de sus tarjetas de transporte público, cuando tales actuaciones sean efectuadas a través de alguno de los siguientes medios:

- Canal web
- App
- ABT
- Físicamente, mediante el pago con tarjeta de débito/crédito en las Oficinas de gestión

La finalidad del contrato es contar con un sistema de pagos electrónicos que canalice todas las compras (adquisición, carga y recarga de tarjetas de transporte) que se puedan efectuar por alguno de los medios indicados y el

mecanismo de adquirencia para la gestión de tales pagos (cobro, liquidación, conciliación y abono de las transacciones efectuadas).

Quedan expresamente fuera del ámbito de la presente licitación todas las actuaciones relacionadas con la operativa de pagos EMV en el ámbito del CRTM.

2 Presupuesto Base de Licitación y Valor estimado del contrato

El coste de los trabajos a desarrollar se valora en 1.007.863,80 euros, IVA incluido, cifra a la que asciende, por tanto, el presupuesto base de licitación, calculado de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 100 de la LCSP, determinándose mediante precios unitarios, y a cuyos costes directos se les ha calculado un 6% de beneficio industrial y un 6% de gastos generales.

El presupuesto del contrato se ejecutará con cargo del Presupuesto Comercial del CRTM.

Dado que el contrato prevé la posibilidad de ser prorrogado por un plazo adicional de hasta 36 meses mediante 3 prórrogas de 12 meses, el valor estimado del contrato se ha calculado según lo precisado en el art. 101 de la LCSP, alcanzando un total de: 2.453.127,30 euros, IVA no incluido, de acuerdo con el siguiente desglose:

| | |
|---|--------------|
| - Importe Presupuesto Base Licitación (IVA excluido): | 981.250,92 € |
| - Importe posible prórroga 1 (12 meses): | 490.625,46 € |
| - Importe posible prórroga 2 (12 meses): | 490.625,46 € |
| - Importe posible prórroga 3 (12 meses): | 490.625,46 € |

3 Naturaleza del contrato (art. 17 LCSP)

Si bien el contrato es mixto al incluir prestaciones con el carácter de “Suministro” (la adquisición de determinados equipos) y de “Servicios” (los

atribuibles al funcionamiento de la propia pasarela y los relacionados con el personal que desempeña las labores de puesta en servicio, mantenimiento y evolución de la pasarela de pago), el contrato se califica como de “Servicios” ya que la mayor parte de su objeto y de su presupuesto está constituido por un conjunto de prestaciones dirigidas a la obtención de un resultado distinto a una obra o suministro.

Así, la prestación por parte del adjudicatario del propio servicio de pasarela de pago es el elemento de mayor relevancia del presente contrato, desde el punto de vista tanto operativo como económico, con más de un 90% del importe del mismo ligado a la operativa de la pasarela de pago y el cobro de comisiones que de ella se derivan, con lo que procede categorizarlo como contrato de servicios.

4 Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato

La Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato será la División de Presupuestos y Tesorería del CRTM.

5 Responsable del contrato (art. 62.1 LCSP):

El Responsable del contrato será el técnico designado por el Órgano de Contratación del CRTM.

6 Informe de insuficiencia de medios (art. 116.4 f) LCSP)

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 63.3a y 116.4.f de la ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, se informa de que este organismo carece de los medios personales y materiales propios necesarios para la realización del servicio de referencia. Estos medios personales y materiales han quedado descritos en el PCAP y en PPTP.

Este Organismo Público precisa realizar los trabajos objeto del contrato, que dada la naturaleza de los mismos, requieren de una alta especialización técnica y una alta disponibilidad horaria (entre otras, un servicio de soporte 24x7), no puede ser realizados por los empleados públicos de la plantilla del CRTM por no disponer de personal suficiente ni con la cualificación necesaria para su ejecución, por lo que es necesaria la contratación externa de los trabajos a desarrollar con la presente licitación.

7 Elección del procedimiento de contratación (art. 131.2 y 116.4 a) LCSP)

De acuerdo a lo establecido en el artículo 131.2, 145, apartados 1 y 4 y artículo 156 de la LCSP, y con el fin de asegurar una libre concurrencia del mayor número de licitadores posible, de forma que se consiga una competencia que permita una ventaja económica para la Administración, se propone un procedimiento abierto y tramitación ordinaria, realizándose la adjudicación utilizando pluralidad de criterios basados en el principio de mejor relación calidad-precio, y habiéndose presentado todo el conjunto de documentación requerida y necesaria dentro del expediente .

8 Criterios de solvencia. Clasificación del contratista. Adscripción de medios.

8.1 Criterios de solvencia.

De los criterios que se recogen en la LCSP, se consideran los más apropiados para el presente contrato los que se incluyen en el art 87.1 a) (solvencia económica y financiera) y en el art 90.1 a) (solvencia técnico profesional).

En el caso de la **solvencia económica y financiera**, se ha optado por exigir como criterio de selección un volumen de negocios mínimo anual referido al mejor ejercicio de los últimos tres años (2020-2022) equivalente al presupuesto base de licitación (anualidad media) 490.625,46 € (sin IVA).

Dicha cuantía se considera suficiente para acreditar la solvencia económica financiera del potencial adjudicatario del contrato y, cumpliendo los límites legalmente establecidos en el citado precepto, facilita la concurrencia de las empresas interesadas en participar en la licitación.

Asimismo, se siguen los criterios del artículo 90 de la LCSP para determinar los medios de acreditación de la **solvencia técnica y profesional** de los empresarios que, según indica dicho artículo, deberá apreciarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad.

Se opta por exigir una relación de servicios o trabajos efectuados en los tres últimos años (2021-2023) de igual o similar naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 343.437,82 € (sin IVA), correspondiente al 70% de una anualidad media.

Se han establecido requisitos que garanticen que se han llevado a cabo trabajos de la misma naturaleza, pero de un alcance inferior cuya complejidad organizativa sea suficiente para avalar la solvencia profesional del adjudicatario.

8.2 Clasificación del contratista.

No procede, debido a que no hay correspondencia entre los códigos CPV asignados al contrato de acuerdo a su naturaleza y los grupos de clasificación según se recoge en el RD 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

8.3 Adscripción de medios

Adicionalmente, la unidad promotora considera necesario, dada la finalidad del trabajo, exigir que el adjudicatario se comprometa a dotar de los recursos profesionales y materiales necesarios para una ejecución correcta del contrato en virtud del artículo 76 de la LCSP.

En este caso, se concreta en las figuras que se consideran esenciales de ejecución del trabajo por la parte adjudicataria: Jefe de Proyecto, Analista / Técnico de Sistemas y Analista- programador.

En todos los perfiles, se especifica la formación y experiencia mínima que deberán tener para garantizar que la experiencia de este personal clave sea directamente aplicable y con un nivel de envergadura suficiente para no poner en riesgo la calidad de los servicios a ejecutar.

9 Criterios de adjudicación del contrato.

Además de los criterios relacionados con el coste, que se materializa a través de la comisión de cobro y que suponen un 70% de la puntuación asociada al contrato, se han tenido en cuenta otros criterios de adjudicación para el mismo.

De esta forma, se incluyen por lo tanto criterios técnicos cuya cuantificación dependa de un juicio de valor del grado de completitud, validez y coherencia de los procedimientos metodológicos para la realización de los distintos trabajos a realizar, que puedan mejorar la selección de la empresa y, por ende, mejorar también los diferentes trabajos a realizar por la misma, asignando a estos criterios un 15 % de la puntuación.

Por último, se incluyen criterios cualitativos evaluables mediante fórmulas (15% de la puntuación), relacionados con la reducción de plazos en diferentes aspectos del proyecto que se consideran esenciales, y cuya inclusión permitirá valorar, de forma objetiva, mejoras en los tiempos de puesta en servicio de determinados elementos y en la calidad del servicio prestado por el adjudicatario.

De esta forma, la distribución de criterios de adjudicación resulta como se describe a continuación.

9.1 Criterios relacionados con el coste, hasta 70 puntos

9.1.1 Comisión de cobro, hasta 70 puntos:

En este apartado se valorará el importe ofertado por cada licitador respecto de la comisión de cobro.

Este apartado hace referencia a la comisión de cobro a percibir por el adjudicatario sobre el volumen total mensual bruto recaudado a través de los diferentes canales de venta objeto del pliego.

A efectos meramente informativos para la elaboración de la oferta económica por parte del licitador, se incluye la siguiente información:

- La previsión de ingresos a recaudar a través de los diferentes canales de pago durante el periodo del contrato es el siguiente (€):

| | Año 1 | Año 2 |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| Ingresos estimados | 94.736.464,89 € | 99.473.288,13 € |

- La estimación de distribución de ventas por canal para los ingresos de 2024 es la siguiente:

| | Distribución |
|----------------------|----------------|
| INGRESOS 2024 | 100,00% |
| Ventas app | 96,66% |
| Ventas OOGG | 1,32% |
| Ventas web | 2,02% |

- La distribución de operaciones por tipo de tarjeta en la pasarela actual para un día tipo (febrero 2024) es el siguiente:

| | Distribución |
|-----------------------------------|--------------|
| Débito | 77,6% |
| Crédito | 21,9% |
| Otras (AMEX, Discovery...) | 0,5% |

- El número de operaciones a través del canal app en febrero de 2024 fue de 730.731 con un valor de ticket medio de 11,35 €.

El licitador deberá ofertar un valor de comisión, que tendrá en cuenta las diferentes modalidades de pago recogidas en el presente pliego y que constará de un valor único, es decir, será el mismo independientemente del medio de pago utilizado por el usuario de la pasarela. La comisión ofertada por el licitador se expresará en %, redondeado a 2 decimales.

Así mismo, se indica el valor de comisión máxima cuyo valor no deberá ser sobrepasado en ningún caso en la oferta presentada por el licitador. La oferta mejorará a la baja la comisión máxima establecida para todos los medios de pago. En caso de establecer una comisión superior a la máxima, la oferta será automáticamente excluida.

| | |
|------------------------|--------------|
| COMISIÓN MÁXIMA | 0,44% |
|------------------------|--------------|

La puntuación máxima a obtener en este apartado será de 70 puntos.

La puntuación correspondiente a este apartado resultaría por lo tanto de la siguiente forma:

$$Y_{9.1.1} = 70 * \frac{MOE_{9.1.1}}{X_{9.1.1}}$$

Siendo:

- $Y_{9.1.1}$ la puntuación obtenida en el apartado 9.1.1 para la oferta que se valora
- $MOE_{9.1.1}$: menor comisión de las ofertadas por todos los licitadores
- $X_{9.1.1}$ comisión de la oferta que se valora

Justificación de la fórmula:

- Se otorga la puntuación máxima a la oferta más económica (la de menor comisión) de entre las que no hayan sido excluidas.
- Se otorga la puntuación más baja a la oferta menos económica, dependiendo esta puntuación del valor presentado por la oferta más económica.
- Se trata de una función lineal, con una variación constante de las puntuaciones otorgadas en torno a la oferta con una menor comisión.
- Impide que se desvirtúe la ponderación entre criterios técnicos y criterio precio, de forma que ante pequeñas variaciones en las ofertas económicas de los diferentes licitadores se obtienen también variaciones pequeñas en las puntuaciones a otorgar.

Criterios para considerar una oferta como anormal o desproporcionada

Se incluyen criterios para la consideración de una oferta como anormal o desproporcionada. En este caso los criterios incluidos son los recogidos en el art 149 de la LCSP.

9.2 Criterios cualitativos evaluables automáticamente mediante fórmulas, hasta 15 puntos

En este apartado se valorará la reducción de plazos en relación a determinados aspectos del contrato.

En la propuesta presentada, el licitador debe disminuir los valores correspondientes a los parámetros de la columna “tiempo máximo aceptable”.

| | SUBCRITERIO | Tiempo máximo aceptable |
|----|---|-------------------------|
| D1 | Tiempo máximo de NO disponibilidad (Apartado 5.1 PPTP) | 8,76 horas/año |
| D2 | Tiempo máximo de resolución de Incidencia muy crítica (Apartado 5.2 PPTP) | 15 minutos |
| D3 | Tiempo máximo de resolución de Incidencia crítica (Apartado 5.2 PPTP) | 45 minutos |
| D4 | Tiempo máximo de resolución de Incidencia leve (Apartado 5.2 PPTP) | 8 horas |
| D5 | Tiempo máximo de implantación (Apartado 4.2 PPTP) | 90 días naturales |
| D6 | Tiempo máximo de implantación de nuevos medios (Apartado 4.2 PPTP) | 180 días naturales |

La tabla de puntuación que se utilizará será la siguiente (entre paréntesis se recoge el apartado correspondiente del pliego técnico):

| | SUBCRITERIO | Ponderación | | |
|----|---|-------------|---|---|
| | | B | M | A |
| D1 | Tiempo máximo de NO disponibilidad (Apartado 5.1 PPTP) | 0 | 2 | 4 |
| D2 | Tiempo máximo de resolución de Incidencia muy crítica (Apartado 5.2 PPTP) | 0 | 1 | 2 |
| D3 | Tiempo máximo de resolución de Incidencia crítica (Apartado 5.2 PPTP) | 0 | 1 | 2 |
| D4 | Tiempo máximo de resolución de Incidencia leve (Apartado 5.2 PPTP) | 0 | 1 | 2 |
| D5 | Tiempo máximo de implantación (Apartado 4.2 PPTP) | 0 | 2 | 4 |
| D6 | Tiempo máximo de implantación de nuevos medios (Apartado 4.2 PPTP) | 0 | 1 | 2 |

Los criterios de asignación de puntuación de acuerdo a la ponderación indicada (baja, media, alta) serán los siguientes:

- B (Baja): Tiempo propuesto igual al tiempo máximo aceptable recogido en el correspondiente apartado del pliego técnico para cada sub criterio y a su vez en la tabla de parámetros anterior. Las ofertas que planteen unos tiempos más desfavorables (superior al tiempo máximo aceptable), serán consideradas como de ejecución imposible y excluidas de la licitación
- M (Media): Respuesta aceptable respecto al cumplimiento. Tiempo propuesto entre lo recogido en el correspondiente apartado del pliego técnico para cada sub criterio y hasta un 10% (incluido) adicional de mejora.

- A (Alta): Respuesta muy confiable respecto al cumplimiento y superación de los requisitos de las especificaciones, por encima de un 10% de mejora de tiempo respecto a lo recogido en el correspondiente apartado del pliego técnico para cada sub criterio.

La puntuación final se obtendrá de la siguiente fórmula:

$$f(x) = \frac{15}{16} * \sum_{i=1}^6 D_i(R_i)$$

R_i: Calificación del sub criterio i, tomando uno de los siguientes valores: B, M o A

D_i(x): Valoración cuantitativa en función de la calificación para el sub criterio i.

La fracción es el elemento de normalización, siendo el numerador el total de puntos máximos de este sub criterio y el denominador el total de puntos relativos que se detallan en la tabla de puntuación.

Ejemplo:

Suponiendo que una oferta obtiene la siguiente valoración:

D1= A, D2= M, D3= M, D4= A, D5= M y D6= M

$$f(x) = \frac{15}{16} * (4 + 1 + 1 + 2 + 2 + 1) = \frac{15}{16} * (11) = 10,31$$

9.3 Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor, hasta 15 puntos

• Plan de implantación (0 a 1,5 puntos)

Se valorará el detalle en la identificación y descripción de las tareas e hitos del proyecto, la mejora de tiempos de producción de la red de Pin Pad y la propuesta de equipo humano en cuanto a organización y experiencia en proyectos similares.

• Plan de apoyo a la operación (0 a 3 puntos)

En cuanto a la propuesta de soporte y gestión de incidencias asociadas a la pasarela se valorará: la inclusión de una descripción general de metodología de trabajo completa, las características de disponibilidad del servicio de soporte, la propuesta del licitador para la gestión y resolución de incidencias y en lo relativo a organización del equipo responsable del soporte. Además, en cuanto a la propuesta de plan de mantenimiento se valorará que la propuesta incluya el detalle de las principales actuaciones a llevar a cabo para todos los elementos que forman parte del proyecto.

• Conciliación (0 a 3 puntos)

Se valorará: listado detallado de las funcionalidades de la pasarela en cuanto a conciliación, descripción detallada y justificada de la metodología y procesos a seguir para asegurar el cumplimiento de los requisitos relativos al informe diario de conciliación y el detalle de toda la información que se incluirá en dicho informe; identificar las actuaciones a realizar el adjudicatario en caso de no coincidir las transacciones con el importe abonado diariamente en la cuenta bancaria del CRTM y detallar las características del correspondiente informe de diferencias; descripción de la forma en la que se gestionarán las horas de corte de los diferentes procesos y referencia horaria a utilizar.

• Herramienta de gestión (0 a 3 puntos)

Se valorará: incluir una descripción detallada de todas las funcionalidades de la herramienta de gestión, identificar todos los procesos masivos que se podrán ejecutar a través de la misma y sus funcionalidades, incluir representaciones

visuales a modo de demo, la mejora de tiempos de producción (máximo 180 días), y describir las características de los modos de acceso y de los informes de gestión y de actividad.

- **Protocolo de Gestión del Riesgo y Plan de Contingencia (0 a 1,5 puntos)**

Se valorará el contar con modos de trabajo alternativos de los diferentes sistemas de la pasarela de pago en caso de fallo o caída temporal de los diferentes elementos que la componen y su idoneidad, y las características del protocolo de gestión del riesgo.

- **Resto del documento (0 a 3 puntos)**

Se valorará el incluir una descripción de la forma en la que se dará cumplimiento a los diferentes requisitos funcionales y técnicos del pliego, incluyendo las características del Plan de Aceptación. En relación a medios de pago, la inclusión de medios de pago adicionales a los recogidos en el pliego. En relación al Plan de Formación, el grado de detalle y adaptación al proyecto del contenido de la formación y de la documentación complementaria, y la flexibilidad en los plazos de formación y su coherencia con el resto de hitos del proyecto. En lo asociado a Entornos, el incluir una descripción detallada de las principales características y funcionalidades de cada uno de los entornos.

Para la valoración de todos y cada uno de los criterios de adjudicación del presente pliego se redondeará al segundo decimal.

10 Justificación de la no división en lotes.

Las prestaciones objeto de contrato están íntimamente relacionadas entre sí no siendo posible su división en lotes ya que no serían susceptibles de utilización o aprovechamiento por separado.

La correcta ejecución del contrato, por su propia naturaleza, implica la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones o tareas, cuestión que podría verse seriamente comprometida en el caso de su división en lotes y consecuente ejecución por empresas diferentes.

11 Condiciones especiales de ejecución.

Se ha incorporado una condición especial de ejecución de tipo social que se ha seleccionado atendiendo a la naturaleza del contrato: en el art. 202.1 de la LCSP se establece la obligación de imponer en la ejecución del contrato, al menos una de las condiciones especiales, ya sean de carácter económico, relacionadas con la innovación, de tipo medioambiental o de tipo social.

Así, en el presente contrato se ha optado por incluir como condición especial de ejecución la obligación de organizar por parte del adjudicatario acciones de formación relacionadas con el objeto del contrato destinadas al personal encargado de la ejecución de la prestación que mejoren sus capacidades y cualificación profesional. Las acciones formativas tendrán, en su conjunto, una duración de, al menos, 8 horas/miembro, e irán destinadas tanto al personal de sistemas como al administrativo, con itinerarios diferenciados para ambos perfiles. La finalidad de esta condición especial es favorecer la formación en el lugar de trabajo, así como garantizar la seguridad de los procesos y sistemas en el mismo. De esta forma, se persigue aumentar las capacitaciones del personal involucrado en el funcionamiento de la pasarela, así como mejorar su desempeño mediante la adquisición de conocimientos y habilidades que permitan al personal realizar sus tareas de manera más efectiva y eficiente.

Dicho requisito está vinculado directamente al objeto del contrato, no se considera discriminatorio directa ni indirectamente y resulta compatible con el derecho comunitario.

12 Subcontratación.

Dada la naturaleza del contrato, que engloba actividades de naturaleza muy diferente (un servicio de carácter puramente financiero con otro ligado al mantenimiento y desarrollo de equipos e instalaciones tecnológicas necesarias para prestar el servicio), se considera conveniente permitir la subcontratación de las diferentes tareas del contrato.

En Madrid, fecha de firma

Firmado digitalmente por: SOL IZQUIERDO MANUEL VICENTE
Fecha: 2024.07.18 14:26

Manuel Vicente Sol Izquierdo
Jefe de División de Presupuestos y tesorería