



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA CESTRACK**

NÚMERO DE LA S.C: 6000012278

Dirección:	Dirección de 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 de **SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA CESTRACK**.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en Soporte y mantenimiento del sistema CESTRACK. Metro de Madrid la tiene implantada para la prestación de los siguientes servicios:

- Gestión de las reclamaciones oficiales y otras comunicaciones recibidas de los clientes de Metro.
- Gestión de peticiones e incidencias informáticas que se comunican a través de COMMIT, así como gestión de las limpiezas de trenes notificadas por los usuarios a través de la app oficial de Metro.
- Gestión de los procesos de Atención al cliente, Reclamaciones, Atención de Proyectos y Homologación del Área de Ingeniería de Instalaciones.
- Gestión de solicitudes por parte del personal de Metro al Servicio de Infraestructura y Estaciones, relativas a afecciones en las instalaciones.

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Integración de Sistemas.

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)

Valor estimado: 146.473,05 € IVA no incluido.

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

☒ El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados, ajustado en función de los precios del mercado, teniendo en cuenta que el contrato podrá prorrogarse hasta un máximo de 2 veces por periodos de hasta 6 meses cada prórroga.

En este importe se incluye dos posibles prórrogas de 6 meses por un valor total de 37.161,18€. Para la determinación del importe de la prórroga se ha

considerado el escenario económico fijo del contrato a la finalización de su duración.

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

- Base imponible (BI): 109.311,87 euros
- Importe del I.V.A.: 22.955,49 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 132.267,37 euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98% del PE)	93.152,73 €
Costes Indirectos (2% del PE)	1.901,08 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	95.053,81 €
Gastos Generales (9% PE)	8.554,84 €
Beneficio Industrial (6% PE)	5.703,23 €
Base imponible	109.311,88 €
Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	132.267,37 €

▪ **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 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:

☒ El plazo de duración del contrato será de 3 años, siendo estos los comprendidos entre el (01/01/2026) y el (31/12/2028), 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

- El contrato podrá prorrogarse hasta un máximo de: 2 veces
- **Duración** de cada prórroga: periodos de hasta 6 meses cada prórroga
- **Justificación** de la necesidad de prórrogas:

Al tratarse de mantenimiento y soporte de licencias, 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 suministros)

- Justificar la determinación de la prestación principal:

☒ Suministro:

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

Los trabajos no pueden ser realizados con personal de Metro ya que el soporte y mantenimiento que componen esta acción solamente pueden ser prestados por el fabricante del software en cuestión o distintos partners del mismo.

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 servicio de soporte y mantenimiento de licencias de Cestrack solamente puede ser prestado por el fabricante 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:

Las prestaciones del contrato están perfectamente definidas por el fabricante del producto y no es posible variar el precio ni introducir modificaciones de ninguna clase en el contrato

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

☒ Procede

Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación:
Mantenimiento de las siguientes licencias:

- Servidor Cestrack: 2
- Licencia Usuario: 115
- Licencia Administrador: 2

- **Justificar** la determinación de las tareas críticas indicadas en el apartado anterior:

Es la única empresa que puede proporcionar el soporte y las licencias de Cestrack, por ser la propietaria de dicho desarrollo, siendo ésta la única Compañía autorizada para realizar dicho servicio.

▪ **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 parte del contenido: Anexo. Requisitos Ciberseguridad Desarrollo

- **Justificar las razones** por las que se declara confidencial (en su totalidad o en parte del contenido) el pliego de prescripciones técnicas: 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 personales**

¿La ejecución de este contrato requiere la cesión de datos personales 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

- **¿Se han incluido medidas ambientales en el Pliego de Prescripciones Técnicas de acuerdo con la obligación recogida en el artículo 12 de la Ley 1/2024, de 17 de abril, de Economía Circular de la Comunidad de Madrid?**

☒ NO

En el caso de marcar "NO" y en cumplimiento del artículo 13 de la citada Ley 1/2024, se deben justificar las razones técnicas, económicas, ambientales, de seguridad o de otra índole por las que no se han incluido las medidas ambientales o los porcentajes mínimos de utilización de materiales recogidos en las letras b), c) y d) del artículo 12:

- Se trata de una instalación tecnológica y no de una obra de construcción, por tanto, no se hace uso de ningún tipo de material de construcción.
- No se produce consumo de agua.
- No existe consumo de energía adicional. El soporte es remoto sin acceso a las instalaciones de Metro de Madrid. El software ya está instalado en servidores que utilizan la acometida existente en las instalaciones.

- **¿Se requiere que el licitador tenga la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)?**

☒ Sí, porque los trabajos objeto del alcance están dentro del ámbito de aplicación del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

☒ Nivel Medio o superior

3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Este producto, y sus licencias asociadas, se utiliza para la gestión de diversos servicios ofrecidos a usuarios internos o clientes de Metro.

Desde el año 2015, el Servicio de Atención al Cliente utiliza el producto CESTRACK para proporcionar los siguientes servicios a la Organización:

- Gestión de las reclamaciones oficiales y otras comunicaciones recibidas de los clientes de Metro de Madrid.
- Realización de informes y cuadros de mando.

Adicionalmente, desde junio de 2016, tanto COMMIT como el Área de Sistemas de Información (actual ACTI) utilizan este mismo producto para realizar la Gestión de Servicios IT, como parte de los siguientes servicios prestados a la Organización:

- Gestión de peticiones e incidencias en todo su ciclo de vida.

- Gestión de activos (Inventario de equipamiento informático).
- Gestión de las notificaciones de limpiezas de trenes realizadas por los usuarios a través de la app oficial de Metro.

Por otro lado, durante los años 2023 y 2024, se realizaron dos implantaciones adicionales para cubrir las siguientes necesidades de otros estamentos:

- Gestión de los procesos de Atención al cliente, Reclamaciones, Atención de Proyectos y Homologación del Área de Ingeniería de Instalaciones. Gestión de solicitudes por parte del personal de Metro al Servicio de Infraestructura y Estaciones, relativas a afecciones en las instalaciones.

De esta manera, CESTRACK se constituye en una pieza fundamental que permite cada vez a más estamentos de Metro, recibir y gestionar de manera centralizada y eficiente la información correspondiente a su ámbito de actividad, permitiendo que dichos estamentos proporcionen así un servicio ágil y efectivo a la Organización, de manera que ésta pueda explotar sus procesos operativos de forma óptima.

El mantenimiento de este producto es imprescindible para poder acceder al servicio especializado en caso de incidencias en la instalación y, también, para tener derecho a actualizaciones y evoluciones de la herramienta.

4 ANTECEDENTES

	CONTRATACIONES ANTERIORES				CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN Nº CONTRATO	6000006858 7218000183	6000007530 7219000271	6000008618 7221000916	6000010305 7222000520	6000012 278
OBJETO DEL CONTRATO	MTO. LICENCIAS CESTRACK 18	MTO. LICENCIAS CESTRACK 19/20	MTO. LICENCIAS CESTRACK 21/22	MANT. Y SOPORTE SISTEMA CESTRACK 23- 25	MANT. Y SOPORTE SISTEMA CESTRACK 26-28
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	1 año	22 meses	2 años	3 años	3 años
PRÓRROGAS PREVISTAS			2 de 6 meses	2 de 6 meses	2 de 6 meses
MODIFICADOS PREVISTOS					
LOTES					
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	22.747,50 €	49.613,66 €	54.532,42 €	85.114,36 €	109.311,88 €
VALOR ESTIMADO	22.747,50 €	49.613,66 €	81.798,63 €	114.049,46 €	146.473,06 €

En cuanto al mantenimiento de las licencias correspondientes, en 2017 se realizaron las gestiones necesarias para alinear la fecha de finalización de los mantenimientos contratados en las SolCon 6000006121 y 6000005825. Se permitió así la gestión del mismo en un único contrato, simplificando la gestión.

Para los años 2021 y 2022 se calculó un incremento del 1,5% sobre el contrato anterior (hay que tener en cuenta que los importes reflejados en el cuadro siguiente corresponden a 22 meses).

Para los años 2023, 2024 y 2025 se ha calculó un incremento del 2% sobre el importe de adjudicación del último contrato para cada uno de los tres años.

Para los años 2026, 2027 y 2028, el impacto principal del aumento ha sido debido al aumento de licencias de 95 a 115. Respecto del resto del contrato, tras negociación con el proveedor, se ha conseguido un incremento del 4% para el primer año, y un incremento fijo del 2% para los dos años restantes.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2026	2027	2028
IMPORTE PERMITIDO	35.718,17€	36.432,53€	37.161,18 €
CECO	2601	2601	2601
CUENTA	622226	622226	622226

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.

