



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de RDLSE

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIO DE SOPORTE
ESPECIALIZADO DE APOYO A LA GESTIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE
IDENTIDADES 2026-2029**

NÚMERO DE LA S.C: 6000012478

Dirección/ Subdirección:	Explotación Ferroviaria Metro de Madrid, S.A.	Área:	COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA DE LA INFORM.
División:	INSTALACIONES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Servicio:	

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 servicio de **SOPORTE ESPECIALIZADO DE APOYO A LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE IDENTIDADES**.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en el servicio de soporte especializado de apoyo con los conocimientos técnicos y funcionales específicos, así como con un alto nivel de especialización en el ámbito de la gestión de identidades, y la experiencia en la prestación de un servicio similar, con el fin de proporcionar soporte, asesoramiento y apoyo cualificado para la gestión y administración de la plataforma de gestión de identidades implementada. Igualmente, la prestación del servicio requiere que el personal asignado cuente con una constante formación en la materia y capacidad de adaptación a nuevos escenarios.

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Área de Comunicaciones y Tecnología de la Información.

▪ Valor estimado del contrato (Artículo 4 RDLSE)

Valor estimado: 505.502,80 euros (IVA no incluido)

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

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

▪ Presupuesto base de Licitación (Art. 43 RDLSE)

- Base imponible (BI): 379.127,40 euros
- Importe del I.V.A.: 79.616,75 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 458.744,15 euros, IVA incluido

▪ **Desglose del presupuesto base de licitación (Art. 43.5 RDLSE)**

Costes Directos (98% del PE)	323.082,48 €
Costes Indirectos (2% del PE)	6.593,52 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	329.676,00 €
Gastos Generales (9% PE)	29.670,84 €
Beneficio Industrial (6% PE)	19.780,56 €
Base imponible	379.127,40 €
Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	458.744,15 €

▪ **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 de identidades 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 de identidades implementada, y de todos los procesos de control de acceso y aprovisionamiento de cuentas configurados de acuerdo a las necesidades del negocio. 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.

- **¿El código CPV del contrato está incluido en alguno de los códigos que son objeto de reserva?:**

☒ NO

- **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, no comenzado antes del 1 de agosto de 2026
- 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: La prórroga del contrato se concibe, por un lado, para asegurar la continuidad de los servicios de soporte de los sistemas y aplicaciones que se prestan, en el caso que la siguiente licitación se demorase en el tiempo para no incurrir en un proceso de interrupción del servicio. Por otro lado, asegurar un estado funcional óptimo de los sistemas y aplicaciones en caso de que, durante el período de vigencia del contrato, no se pueda acometer la evolución tecnológica de la plataforma que se ha determinado como necesaria, por razones derivadas de limitaciones en los presupuestos, que daría lugar a una configuración diferente de sistemas y aplicaciones con sus propias particularidades en cuanto al soporte.
 - 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 RDLSE (Real Decreto-ley 3/2020)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios: En el ámbito de la ciberseguridad, entre otros muchos aspectos, se definen, implantan y controlan las diferentes medidas técnicas y organizativas entre las que se sitúa al ámbito de la gestión de identidades orientada principalmente, a unificar y optimizar la gestión y control de acceso de los usuarios a los diferentes sistemas de información, minimizando el riesgo de acceso indebido a recursos de información, y cumpliéndose el criterio de confidencialidad; todo ello, bajo la premisa de la necesidad de conocer que tienen los usuarios para la realización de las funciones desempeñadas en la empresa.
- El crecimiento del volumen de actividad, que cambia constantemente en el tiempo, aunque se basa en gestión interna (que se ha mantenido constante en número de recursos a lo largo de los años), requiere de un refuerzo para prestar un servicio que asegure los niveles de ciberseguridad que Metro de Madrid requiere.
- Este refuerzo implica contar con un servicio de soporte especializado de apoyo con los conocimientos técnicos y funcionales específicos, así como con un alto nivel de especialización en el ámbito de la gestión de identidades, y la experiencia en la prestación de un servicio similar, con el fin de proporcionar soporte, asesoramiento y apoyo cualificado para la gestión y administración de la plataforma de gestión de identidades implementada.

■ **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**

En el caso de que el objeto del contrato se corresponda con el anexo I del RDLSE o tenga por objeto prestaciones de carácter intelectual deberá indicarse dicha circunstancia y el motivo por el que se considera prestación de carácter intelectual: Atendiendo a las actividades del objeto concreto del contrato, a los perfiles profesionales requeridos y al uso predominante de facultades intelectivas humanas relacionadas con la creatividad, originalidad o innovación que necesariamente concurren para el desarrollo del SERVICIO, se considera el carácter intelectual de la misma. Por ello, es necesario que el adjudicatario asigne recursos o perfiles que tengan todos y cada uno la capacidad de generar este tipo de valor, dado que se espera que cuando les sean planteados problemas genéricos tienen que ser capaces de diseñar y desarrollar la solución en el ámbito tecnológico con las herramientas que se ponen a su disposición sin mayor supervisión de la normal que la derivada de la gestión de

equipos de trabajo y alcanzando el objetivo por sus medios en el menor tiempo y coste.

- Ponderación criterios de adjudicación del contrato:
 - o Criterios cualitativos: 51 puntos
 - o Criterios económicos: 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 contrato tiene por objeto prestaciones de carácter intelectual.
- Criterios cualitativos:
 - 1. Metodología y organización de los trabajos, 22 puntos
 - a. Planificación, viabilidad y coherencia de la propuesta de trabajos, 6 puntos
 - b. Memoria descriptiva de realización del alcance de los servicios, 6 puntos
 - c. Metodología de ejecución de los trabajos, 5 puntos
 - d. Plan de operativa diaria del servicio, 5 puntos
 - 2. Calidad del servicio, 8 puntos
 - 3. Medios humanos, 21 puntos
 - ¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? Sí, para el criterio 3
 - ¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Sí, para los criterios 1 y 2.
 - **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 funcionalidades 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 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 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 107 RDLSE)**

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: Las tareas correspondientes al servicio de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión de identidades.
- **Justificar** la determinación de las tareas críticas indicadas en el apartado anterior: Se tratan de tareas que, por su propia naturaleza, requieren un alto nivel de implicación y conocimiento de la realidad de Metro de Madrid para poder ofrecer un soporte, asesoramiento y apoyo cualificado al nivel de las necesidades de la empresa, y que respondan a los nuevos, y cambiantes, escenarios de riesgos a los que nos enfrentamos; así como unos niveles de certificación y cualificación. Asimismo, supone la participación directa en procesos de negocio críticos de la empresa, así como acceso tanto a información como a sistemas también críticos de la organización. Esto supone que la empresa contratada, y no pueda realizar la subcontratación de ninguna de las tareas/prestaciones correspondientes al servicio de apoyo a la gestión y administración por estar asociada a procesos de negocio, sistemas e información con enorme criticidad para la empresa.

▪ **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, incluyendo aquellos que sirven para la prestación del servicio esencial en el ámbito de la protección de infraestructuras críticas, y la publicación del contenido del pliego técnico podría suponer un grave riesgos para la ciberseguridad en tanto ofrecería información que posibilitaría diseñar ataques concretos para vulnerar los sistemas de ciberseguridad.

▪ **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: El objeto de contratación se refiere a un servicio especializado, se trata de un contrato en el que, por su propia naturaleza, no tienen encaje ninguna de las medidas indicadas en el apartado 2 del artículo 12 de la Ley 1/2024.

▪ **¿Los trabajos objeto del alcance están dentro del ámbito de aplicación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)?**

☒ Sí, 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.

- ☒ El proveedor utilizará los sistemas de información de Metro de Madrid para realizar los trabajos objetos del alcance.

3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

El Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (ACTI) tiene implementada una plataforma de Gestión de Identidades que está basada en la solución OpenIAM de código abierto orientada principalmente a unificar y optimizar la gestión y control de acceso de los usuarios a los diferentes sistemas de información, minimizando el riesgo de acceso indebido a recursos de información, y cumpliéndose el criterio de confidencialidad; todo ello, bajo la premisa de la necesidad de conocer de los usuarios para la realización de las funciones desempeñadas en la empresa, y contemplando los requisitos derivados del cumplimiento legal y normativo, y siendo de vital importancia para la función de auditoría de seguridad de la información.

La contratación de este servicio especializado guarda una estrecha relación con el hecho de que la ciberseguridad se ha convertido en un reto – presente y futuro – para las organizaciones que, en el caso de Metro se ha definido por la Dirección como una línea estratégica de acción transversal y coordinada en cuanto a procesos, organización y personas, y tecnología y que, a su vez, debe dar respuesta a las exigencias y necesidades de adaptación al marco normativo y regulatorio.

Con esta acción se pretende contratar el servicio de apoyo a la gestión y administración de la plataforma.

Respecto de este servicio a contratar se precisan conocimientos técnicos muy específicos para ofrecer un soporte especializado in-situ, que permite la evolución del sistema para adaptarlo a la continua evolución tecnológica de los sistemas de información de Metro (por ejemplo, las migraciones de los directorios de gestión de usuarios que se han acometido) y/o para ampliar su cobertura a nuevos sistemas, la resolución de problemas que pudiesen surgir con el uso diario del sistema y todos los componentes incluidos, es decir, aspectos de alto impacto para los procesos de negocio; así como, la transferencia de conocimiento al personal interno.

Por tales razones, se requiere 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 este sentido, en los requisitos establecidos en los pliegos de la licitación se solicita conocimiento en la plataforma tecnológica actual.

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; ya que, se abarcan áreas de conocimiento técnicos que requieren cualificación específica.

Esta parte tiene un plazo de ejecución estimado de 36 meses.

4 ANTECEDENTES

El servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de Gestión de Identidades tiene asociados contratos ejecutados anteriormente, a saber:

a) **Contratos precedentes:**

	SC	Nº CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	PRÓRROGA PREVISTAS	MODIFICACIONES PREVISTAS	LOTES	PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	VALOR ESTIMADO	IMPORTE CONTRATADO
CONTRATACIONES ANTERIORES	6000009018	7221000290	SOPORTE PLATAFORMA GESTIÓN IDENTIDADES	2a	NO	NO	NO	198.030,00 €	198.030,00 €	191.232,00 €
	6000010522	7223000404	MIGRACIÓN Y SOPORTE PLATAFORMA GESTIÓN IDENTIDADES	3a	NO	NO	NO	455.800,00€	455.800,00€	454.882,50 €
CONTRATACIÓN ACTUAL	6000012xxx		SOPORTE PLATAFORMA GESTIÓN IDENTIDADES	3a	SI (2 de 6 meses)	NO	NO	379.127,00 €	505.502,80 €	

b) **Comparación de los alcances** del contrato precedente y el del objeto de la nueva licitación, el contenido siguiente:

Los cálculos del valor estimado se han tenido en cuenta contratos anteriores y se ha ajustado a los precios habituales del mercado.

Los alcances entre el contrato precedente en lo que respecta al servicio de apoyo a la gestión y administración y el de esta nueva licitación son diferentes pues en el de la licitación anterior se contemplaban unos servicios de migración que en esta nueva licitación no se han incluido, pero, tras sondear a varias empresas para tener una orientación del coste del servicio, se ha identificado la dificultad del mercado en cuanto a los perfiles especializados de técnico senior de soporte in situ.

Dicha dificultad conlleva la valoración de diferentes opciones para cubrir tanto las tareas de apoyo a la gestión y administración de la plataforma como las tareas de evolución de la misma. Las opciones identificadas son:

1. Contratación de dos recursos con perfiles diferentes;
2. Contratación de una oficina técnica, además de una bolsa de horas;
3. Contratación de un recurso con prestación de sus tareas en las oficinas de Metro, además de una bolsa de horas;

Después de analizar estas posibilidades, se ha concluido que la solución que mejor se adapta a las necesidades y modelo de soporte requerido por Metro de Madrid, tanto funcional como económicamente, es la tercera, aunque es cierto que se incrementa el presupuesto respecto a contratos anteriores pero es la realidad del mercado.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

	PRESUPUESTO DE GASTO			
AÑO	2026	2027	2028	2029
IMPORTE PERMITIDO	52.656,58 €	126.375,80 €	126.375,80 €	73.719,22 €
CECO	6740			
CUENTA	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.