



# Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

**OBJETO A CONTRATAR: SERVICIO DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CESTRACK  
IMPLANTADA EN METRO DE MADRID**

**NÚMERO DE LA S.C: 6000012395**

<b>Dirección</b>	EXPLOTACIÓN FERROVIARIA Metro de Madrid, S.A.	<b>Área:</b>	COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
<b>División:</b>	INSTALACIONES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	<b>Servicio:</b>	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 SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLATAFORMA CESTRACK**.

## 2 DATOS DE LA LICITACIÓN

### ▪ Objeto

Contratación consistente en un servicio de soporte y mantenimiento que se centra en la realización de todas las acciones necesarias para el mantenimiento, soporte y evolución de la plataforma CESTRACK implantada en Metro de Madrid.

Los servicios objeto del presente concurso comprenden tanto el soporte técnico y funcional como el mantenimiento evolutivo de la plataforma, según los procedimientos de trabajo vigentes en Metro.

### ▪ 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: 395.640,00 euros (IVA no incluido)

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

☒ El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados, ajustado en función de los precios habituales en el 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 (artículo 100 LCSP)

- Base imponible (BI): 296.730,00 euros
- Importe del I.V.A.: 62.313,30 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 359.043,30 euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98% del PE)	252.865,57 €
Costes Indirectos (2% del PE)	5.160,52 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	258.026,09 €
Gastos Generales (9% PE)	23.222,35 €
Beneficio Industrial (6% PE)	15.481,56 €
Base imponible	296.730,00 €
<b>Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)</b>	<b>359.043,30 €</b>

▪ **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: El alcance del trabajo a realizar incluye labores de soporte sobre una única aplicación informática y la realización independiente de las diversas tareas comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución de este desde el punto de vista técnico puesto que es una única prestación en forma de servicio que va recogiendo los requisitos establecidos por Metro de Madrid, cuestión que podría verse imposibilitada por su 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
- 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 un soporte de mantenimiento de aplicaciones informáticas que deben prestar servicio a la organización de manera continuada, no debe haber periodos en los que no se cuente con este servicio entre el contrato anterior que finaliza y el nuevo contrato que entre en vigor, por lo que se contempla dos posibles prórrogas para tal eventualidad, o porque analizado el mercado se considera oportuno por el órgano de contratación.

■ **Clasificación del contrato**

- ☒ Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

■ **Naturaleza del contrato**

- ☒ Servicios

**Justificar** la insuficiencia de medios: La plataforma CESTRACK es un producto comercial implantado en Metro. Como la gran mayoría de aplicaciones comerciales, el código es propiedad del fabricante, y sólo el propietario de la herramienta dispone del código de la misma para poder efectuar el mantenimiento necesario.

Por último, decir que no disponer de estos recursos supondría no contar con capacidad suficiente para dar un adecuado soporte de mantenimiento a estas soluciones, no pudiéndose, en consecuencia, atender parte de las necesidades de los usuarios, incrementar de manera significativa los tiempos de respuesta y llegado el caso, comprometer alguna de las actividades principales de los servicios

■ **Procedimiento de licitación**

- ☒ Procedimiento negociado sin publicidad y sin concurrencia (contratista único)
  - **Justificar** las razones por las que se propone este procedimiento:

La plataforma CESTRACK, es un aplicativo de mercado con código propietario que se licencia por derecho de uso. Ello implica que el código de esta aplicación está en posesión de su propietario y cualquier modificación que sea necesaria realizar en el producto sólo puede ser realizada por la empresa propietaria del mismo.

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

☒ Único criterio (**precio**)

- **Justificar las razones** por el que se propone este criterio de adjudicación: Contratista único

El servicio está perfectamente definido y no es posible variar los plazos de entrega 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 evolutivo, funcional y tecnológico, de la plataforma CESTRACK en todos los ámbitos desarrollados.

Desarrollo de componentes específicos y/o nuevos desarrollos.

Revisión y mejora del rendimiento de la plataforma.

Pruebas y despliegue de los nuevos desarrollos.

Soporte técnico a usuarios y al equipo de desarrollo de Metro.

Elaboración, revisión y mejora de la documentación necesaria.

Propuesta y ejecución de acciones de tipo preventivo.

Participación en tareas derivadas de la actualización de versiones y parches de cualquier elemento de la infraestructura dentro del ámbito tecnológico objeto del contrato

**Justificar** la determinación de las tareas críticas indicadas en el apartado anterior: al tratarse de una herramienta cuya propiedad intelectual reside en el proveedor principal, ningún otro proveedor del mercado puede ofrecer servicio de soporte y mantenimiento sobre dicha herramienta sin su autorización expresa.

▪ **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

- **Justificar las razones** por las que se declara confidencial (en su totalidad o en parte del contenido) el pliego de prescripciones técnicas: El siguiente documento que forma parte del PPT como anexo se declara confidencial por las razones que se justifican a continuación.
- Anexo I Requisitos Ciberseguridad Desarrollo V2.0.pdf

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:

En la implantación de un software no concurren este tipo de medidas de acuerdo con cómo se describen en el artículo 12 de la ley, y por tanto no se han incluido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

☒ No, los trabajos objeto del alcance no están incluidos en el ámbito de aplicación del RD 311/2022

### **3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD**

A lo largo de los años, como consecuencia de la evolución de las necesidades del negocio, Metro de Madrid ha ido implantando una serie de aplicaciones para dar servicio a las demandas corporativas. Dentro de éstas se encuentra la aplicación comercial CESTRACK, que inicialmente fue implantada para la gestión de las Reclamaciones Oficiales, y posteriormente se amplió para incorporar el registro y gestión de las incidencias informáticas que se comunican a través de COMMIT y la gestión de peticiones de limpiezas de trenes que provienen de clientes a través de la App. oficial.

Con el paso de los años se ha ido implantando Cestrack para la automatización de diversos procesos en diferentes Áreas de la Compañía. A continuación, se realiza una breve descripción de las diferentes soluciones:

#### **Gestión de Reclamaciones Oficiales:**

Aplicación puesta en producción en 2015 para dar respuesta a las necesidades

del Servicio de Atención al Cliente en la gestión de las Reclamaciones Oficiales recibidas.

La aplicación abarca todo el ciclo de vida de la reclamación desde su volcado al sistema, a partir de los distintos canales de entrada, la comunicación interdepartamental, la respuesta al usuario y la gestión de los tiempos, así como los informes y reportes necesarios, tanto internos como los requeridos por nuestra administración tutelar el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

En la actualidad, esta aplicación es usada por el Servicio de Atención al Cliente, el Área de Gestión Operativa y por el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC), estando operativa 24h al día, ya que el volcado de las reclamaciones procedentes de internet está programado cada pocos minutos y el envío/recepción de reclamaciones de otros canales de entrada están abiertos permanentemente.

#### **Gestión de Servicios IT (SGSIT):**

En junio de 2016 entró en productivo la aplicación de Gestión de Servicios IT (SGSIT) sobre la plataforma de CESTRACK, en sustitución de la herramienta utilizada hasta esa fecha (Microsoft Dynamics). Esta aplicación registra todas las incidencias y peticiones de tipo informático que afecten a cualquier equipo y aplicación de las que están en Producción en Metro de Madrid.

Este aplicativo es utilizado por un colectivo de más de 100 personas a lo largo de 24 horas, todos los días del año, e involucra tanto a personal interno como de contrata de dos unidades organizativas diferentes, estrechamente relacionadas: el Servicio de COMMIT y el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (ACTI), y dentro de ésta principalmente por el Grupo de Operación y Sistemas de Usuario Final. Señalar que ambas unidades tienen esta herramienta como componente principal de gestión. La interacción de dichas unidades, junto con las contratas, determina tanto la rapidez como la calidad con la que se da respuesta a las necesidades de los clientes internos.

#### **Gestión de Limpieza Trenes que provienen de las apps oficiales de Metro:**

Bajo el marco del proyecto de Metro en Línea, se puso a disposición de los usuarios de Metro la posibilidad de informar sobre problemas de limpieza de estaciones y trenes. Estas notificaciones son comunicadas a COMMIT (estaciones) o a Puesto Central (trenes). En el caso de Puesto Central, la gestión de estos avisos se ha implementado dentro de la plataforma CESTRACK.

#### **Gestión de Peticiones (GESTPETI)**

Formularios web que se utilizan para que los usuarios soliciten mejoras o notifiquen incidencias sobre herramientas y/o aplicaciones informáticas. Estas solicitudes llegan de manera automática y tipificadas a la aplicación SGSIT, explicada anteriormente, con la finalidad que se de respuesta por personal del ACTI y de COMMIT.

#### **Automatización procesos de la Oficina de Atención y Comunicaciones del Área de Ingeniería e Instalaciones**

Se describen los procesos implantados:



- Proceso de atención al cliente - Gestión y respuesta a las peticiones de clientes tales como afecciones, circulares, limitaciones temporales de velocidad, pruebas de alta velocidad, cortes de tracción, acceso a centros de tracción y subestaciones, de comunicación e información, entre otras peticiones.
- Proceso de reclamaciones - Proceso de atención a todas aquellas quejas de grupos de interés (usuarios, proveedores, otros departamentos) ya lleguen directamente o por terceros, dando respuesta en el plazo establecido por Ley. Se incluye también la tramitación de sugerencias y felicitaciones dentro de este ámbito.
- Proceso de atención a proyectos - Atención y análisis de solicitudes de proyectos de ingeniería de instalaciones (ventanilla única para recibir y gestionar la demanda).
- Proceso de homologaciones - Conjunto de actuaciones a realizar para tramitar, de forma correcta y adecuada a la normativa, todas las solicitudes de proveedores que pretende homologar sus productos dentro del paradigma de Estación 4.0. Incluye tanto la gestión administrativa, los análisis técnicos, los resultados de los mismos, su comunicación y traslado a los grupos de interés pertinente, dando posibilidad también al solicitante de reclamar en caso de desacuerdo.

#### **Automatización de procesos del Servicio de Infraestructura y Estaciones**

Se describen los procesos implantados:

- Recogida de la información del emplazamiento- Mediante un formulario web independiente e integrado con Cestrack, se recogerá toda la información necesaria en cuanto a la ubicación.
- Tipificación de las categorías- Se crea el caso en Cestrack con una tipificación genérica, un gestor del SIE será el encargado de informar de la tipificación correcta en función de la información recogida en el punto anterior.
- Aceptación a trámite- Se tipifica correctamente el evento, el gestor de SIE pasará dicho evento a un estado 'Pendiente aprobación'. Automáticamente el sistema enviará un aviso al Responsable indicándole que tiene un evento pendiente de aprobación/rechazo. En el caso de aprobación, pasará el evento al Técnico encargado de la ejecución y el evento pasará al estado 'Pendiente ejecución'.
- Cierre de la solicitud y notificación- Se realizarán las acciones oportunas, el Técnico procederá al cierre del evento y automáticamente el sistema enviará una notificación al peticionario del cierre del evento.

Adicionalmente a las aplicaciones anteriormente detalladas, la plataforma CESTRACK también proporciona información a diferentes cuadros de mandos corporativos para monitorizar actividades, gestionar SLA's de contratos, medición de indicadores, etc.

Al tratarse de una aplicación comercial, las posibles mejoras o modificaciones requeridas sobre esta plataforma, sólo pueden ser implementadas por la empresa propietaria de la misma, por lo que cualquier cambio o mejora demandada por la organización no puede ser cubierta con los recursos internos de Metro, y necesariamente se debe recurrir a la contratación externa.

Por lo expuesto en el punto previo, como consecuencia del elevado uso que se hace de esta plataforma (CESTRACK) en distintos departamentos de la Organización, se hace necesario disponer de un soporte de mantenimiento evolutivo que posibilite su adaptación a los cambios que sean requeridos de una forma ágil y rápida con una garantía mínima razonable con respecto a plazos ejecución y calidad de la solución.

Es por ello, que desde el Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión se propone contratar un soporte externo para hacer el mantenimiento de la plataforma CESTRACK que posibilite acometer el mantenimiento evolutivo de este aplicativo.

#### 4 ANTECEDENTES

En relación con los antecedentes económicos y contrataciones previas, en el cuadro adjunto se muestran los últimos contratos para el soportes y mantenimiento de la plataforma CESTRACK.

	CONTRATACIONES ANTERIORES					CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN N° CONTRATO	6000005152	6000006896	6000007093	6000008766	6000010589	6000012395
OBJETO DEL CONTRATO	SOPORTE ESPECIALIZADO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN CESTRACK-GESTION INCIDENCIAS INFORMATICAS COMMIT	SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL SOPORTE Y AYUDA AL EVOLUTIVO DEL SISTEMA CESTRACK PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS IT Y PARA LAS RECLAMACIONES OFICIALES DE METRO	Contratación por lotes para el suministro de servicios de soporte y mantenimiento de las aplicaciones informáticas de Metro de Madrid para 2019/2020	Servicio de ayuda al soporte correctivo y evolutivo de los desarrollos llevados a cabo en Metro sobre la plataforma Cestrack	Servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma Cestrack implantada en Metro de Madrid	Servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma Cestrack implantada en Metro de Madrid
DURACIÓN	5 meses		12,5	24 meses	36 meses	36 meses

INICIAL DEL CONTRATO		22 meses	meses			
PRÓRROGAS PREVISTAS	No	No	No	2 (6 meses cada una)	2 (6 meses cada una)	2 (6 meses cada una)
MODIFICADOS PREVISTOS	No	No	No	No	No	No
LOTES	No	No	Sí	No	No	No
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	20.000,00€	44.000,00€	75.144,15€	160.335,14 €	270.000,00€	296.730,00
VALOR ESTIMADO	20.000,00€	44.000,00€	2.522.357,15€	240.822,09 €	360.000,00€	395.640,00

En cuanto a la tarifa aplicable para los próximos 3 años, pasa de 450 a 494,55 euros/jornada. Esta subida supone un incremento del 9,9%, teniendo en cuenta la variación de IPC sobre los datos del INE.

## 5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

### PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2026	2027	2028	2029
IMPORTE PERMITIDO	57.697,50€	98.910,00€	98.910,00€	41.212,50€
CECO	2620	2620	2620	2620
CUENTA	629004	629004	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 el cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.