



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 GESTIÓN DE
CUENTAS PRIVILEGIADAS**

NÚMERO DE LA S.C: 6000012829

Dirección:	Explotación Ferroviaria Metro de Madrid, S.A.	Área:	COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
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 de un servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión Cuentas Privilegiadas, gestionada por el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información orientado a la gestión de usuarios privilegiados mediante tecnología Privileged Access Management (PAM), del fabricante CyberArk, que provee los mecanismos necesarios para dar respuesta a las necesidades en la gestión, control y auditoría del uso de las cuentas privilegiadas en los sistemas informáticos de METRO.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente de un servicio de soporte especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión de cuentas privilegiadas.

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

▪ Valor estimado del contrato (Artículo 4 RDLSE)

Valor estimado: 535.200,00 euros (IVA no incluido). Incluye dos posibles prórrogas de 6 meses cada una.

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

☒ El valor real del contrato análogo adjudicado, ajustado en función de los precios del mercado sin incluir el IVA, 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 43 RDLSE)

- Base imponible (BI): 401.400,00 € euros
- Importe del I.V.A.: 84.294,00 € euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 485.694,00 € euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98% del PE)	342.062,61 €
Costes Indirectos (2% del PE)	6.980,87 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	349.043,48 €
Gastos Generales (9% PE)	31.413,91 €
Beneficio Industrial (6% PE)	20.942,61 €
Base imponible	401.400,00 €
Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	485.694,00 €

▪ **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 cuentas privilegiadas constituye un ámbito único de servicio que persigue un alto nivel de implicación y conocimiento de la realidad de Metro de Madrid especialmente conocimientos técnicos de los diferentes entornos donde se emplean este tipo de cuentas, y de todos los procesos configurados en los distintos entornos de acuerdo a las necesidades del negocio. 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 del contrato: 36 meses
- Hito a partir del cual comienza la duración del contrato:

☒ Plazo de duración del contrato: el plazo de duración del contrato será de 36 meses, siendo estos los comprendidos entre el 20.05.2027 y el 19.05.2030, 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 36 meses 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: La prórroga del contrato se concibe, por un lado, para asegurar la continuidad de los servicios de soporte de los sistemas y aplicaciones, 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. Además, analizado el mercado se considera oportuno por el Órgano de Contratación.

▪ **Clasificación del contrato**

Sujeto a RDLSE (Real Decreto-ley 3/2020)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios:

Metro no dispone de medios para realizar la prestación.

▪ **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**

- Ponderación criterios de adjudicación del contrato:
 - o Criterios cualitativos: 30 %
 - o Criterios económicos: 70 %

- Criterios cualitativos:

1. Metodología y organización de los trabajos, 12 puntos
2. Calidad del servicio, 6 puntos
3. Medios humanos, 12 puntos

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? Si, para el criterio 3 de Medios Humanos.

¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Sí, para los criterios: “1. Metodología y organización de los trabajos” y “2. Calidad del servicio”.

- **Justificación** de porqué se utilizan criterios de calidad evaluables mediante juicios de valor en lugar de criterios evaluables de forma automática mediante fórmulas automáticas:

Resulta muy importante para el desarrollo del proyecto conocer el enfoque detallado de la prestación del servicio, metodología de seguimiento de los trabajos, organización de los trabajos y procedimientos previstos para asegurar la calidad del servicio. Estos aspectos son difícilmente valorables mediante la aplicación de fórmulas matemáticas, por ello se incluyen como aspectos cualitativos valorables mediante juicio de valor de acuerdo a las tablas detalladas en el PCP.

- Criterios económicos:

☒ Precio, 70 %

- ¿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} = 70 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:
 - Administración, Operación y Explotación de la plataforma
 - Revisión diaria de operación
 - Atención de Peticiones
 - Resolución de Incidencias
 - Guardia 24x7
 - Mantenimiento Preventivo y Correctivo
 - Mantenimiento Evolutivo
- **Justificar** la determinación de las tareas críticas indicadas en el apartado anterior: Son tareas críticas esenciales del contrato porque se trata de un servicio que, por su propia naturaleza, constituye un ámbito único de prestación de servicio que requiere 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. Así como los recursos destinados al servicio, y no pueda realizar la subcontratación de las tareas/prestaciones anteriormente citadas por estar asociadas 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 el pliego de prescripciones técnicas:

El pliego de prescripciones técnicas contiene información de carácter sensible relacionada con herramientas y procesos de ciberseguridad, cuya difusión pública podría suponer un riesgo para la protección de los sistemas y servicios asociados..

▪ **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

A lo largo de estos años, el volumen y la complejidad de los sistemas de información que posee el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (ACTI) ha crecido considerablemente por lo que se dificulta la gestión de los permisos y controles de acceso de los distintos usuarios en los mismos, siendo especialmente críticos los usuarios y cuentas con accesos privilegiados.

Tan importante como controlar el acceso a la información y a los recursos, es hacer posible que las personas con los privilegios suficientes puedan hacer uso de esos recursos de la manera más sencilla, dinámica y segura posible, y por ello incorporar a la estrategia global de seguridad de la entidad una adecuada Gestión de Cuentas Privilegiadas. Las cuentas privilegiadas son un problema de seguridad y se precisan de controles específicos para proteger, monitorizar, detectar y responder a toda actividad realizada con dichas cuentas.

A partir de la instalación y puesta en marcha de dicha solución, surge la necesidad de la contratación de un servicio especializado guardando 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.

A través de dicha plataforma se gestionan las cuentas privilegiadas de acceso de los administradores a las plataformas tecnológicas de Windows, Solaris, Linux, Oracle, SQL Server sobre las que están implantados sistemas de información de tanta importancia como SIAR, SAP R/3, Directorio Activo (Windows), Pago Electrónico, VISA (Vigilancia de la Salud), Factel (Facturación Electrónica), ARCO (Ayuda al Relevo de Conductores), Escuela Digital, Consola SMS, GTL, Platón y/o aplicaciones móviles como NETRO, ICARO e INCIMOV Mobile, por citar ejemplos.

Además, actualmente se está realizando un trabajo de ampliación de la gestión de cuentas privilegiadas de los equipos de los Sistemas de Explotación (gestionados por el grupo de Gestión Técnica de Sistema en Red) y de COMMIT.

Este plan de acción se integra dentro del plan de acciones de ciberseguridad.

4 ANTECEDENTES

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

a) *Contratos precedentes:*

	SC	Nº CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	PRÓRROGAS PREVISTAS	MODIFICACIONES PREVISTAS	LOTES	PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	VALOR ESTIMADO	IMPTE CONTRATADO
CONTRATACIÓN ANTERIOR	6000010664	7224000233	SOPORTE PLATAFORMA CUENTAS PRIVILEGIADAS	3a	Si (2 de 6 meses)	NO	NO	315.000,00 €	420.000,00 €	265.650,00 €
CONTRATACIÓN ACTUAL	6000012829	-	SOPORTE PLATAFORMA CUENTAS PRIVILEGIADAS	3a	Si (2 de 6 meses)	NO	NO	401.400,00 €	535.200,00 €	-

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

Los cálculos para el nuevo contrato se han realizado teniendo en cuenta que con respecto al contrato anterior se ha duplicado la volumetría: se han duplicado el nº de elementos a gestionar (tanto del número de licencias de CyberArk como de las plataformas tecnológicas para las que se tienen que gestionar las cuentas privilegiadas) ajustado a los precios habituales del mercado, esto implica que el FTE¹ ha aumentado en torno a un 0,3 con respecto a la contratación anterior para cubrir el incremento de la plataforma. En la adscripción de medios personales y materiales se han puesto unos recursos mínimos, que cada una de las empresas oferentes tendrán que analizar para ofertar los recursos que cree que serán necesarios para cumplir el PPT en función de su experiencia.

¹ Full-Time Equivalent o FTE, que se traduce como "equivalente a tiempo completo". Esta métrica permite comparar y medir la cantidad de trabajo que realiza una persona —o un conjunto de personas— en relación con la jornada laboral estándar de una empresa.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2027	2028	2029	2030
IMPORTE PERMITIDO	77.700,00 €	133.200,00 €	133.200,00 €	57.300,00€
CECO	6740	6740	6740	6740
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 cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.