



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

OBJETO A CONTRATAR: 6000012730

SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE

Dirección: 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 del **soporte y mantenimiento de licencias de SPHINX IQ**.

Metro de Madrid utiliza el producto Sphinx iQ de la empresa Le Sphinx Iberoamérica S.L. para la realización de encuestas en diferentes canales, el análisis de datos cuantitativos y cualitativos (incluido análisis textual), así como la realización de informes dinámicos y exportables.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en Soporte y Mantenimiento de licencias del sistema SPHINX IQ.

El número y relación de licencias para las que es preciso contratar mantenimiento es el siguiente:

Licencias Sphinx iQ servidor compartido:

- 2 licencias Sphinx IQ
- 2 cuentas Sphinx Online
- 100 proyectos máx.
- 20.000 registros/informe
- 500 variables máx./encuesta
- 2 accesos Dataviv
- Soporte técnico castellano
- Mantenimiento

Licencias Sphinx IA: Inteligencia artificial en Sphinx, para automatizar tareas (codificación automática de textos, interpretación de análisis y optimización del diseño de los cuestionarios).

- 10.000.000 tokens anuales para cada una de las 2 licencias del punto anterior.

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Integración de Sistemas

▪ **Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)**

Valor estimado: 26.140,00 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 del mercado y de los cambios en el número de unidades de licencias a suministrar, 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): 19.605,00 euros
- Importe del I.V.A.: 4.117,05 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 23.722,05 euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98% del PE)	16.706,87 €
Costes Indirectos (2% del PE)	340,96 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	17.047,83 €
Gastos Generales (9% PE)	1.534,30 €
Beneficio Industrial (6% PE)	1.022,87 €
Base imponible	19.605,00 €
Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	23.722,05 €

▪ **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 grupo 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.

▪ **¿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: 3 años.
Hito a partir del cual comienza la duración del contrato:

☒ Plazo de duración del contrato: el plazo de duración del contrato será de **3 años**, siendo estos los comprendidos entre el **(01/06/2026)** y el **(31/05/2029)**, 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 un servicio de mantenimiento y soporte, no puede haber intervalos de fechas entre el contrato que finaliza y el nuevo contrato.

▪ **Clasificación del contrato**

Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Mixto de suministros y servicios, con prestación principal de suministro.

- 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.

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.

- **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 SPHINX 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** o criterio basado en rentabilidad)

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

El servicio de soporte y mantenimiento de licencias de SPHINX solamente puede ser prestado por el fabricante. Para ello se

establecen diversos niveles de calidad, llamados acuerdos de calidad de servicio (SLA). Cada SLA está definido por una serie de servicios entre los que destaca el tiempo de respuesta. Según la criticidad de cada elemento se decide el SLA adecuado. No hay ninguna característica por la que se pueda valorar la calidad de las ofertas más allá de la aceptación de los SLAs (requisito excluyente) y en caso de incumplimiento aplicar las penalidades establecidas.

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

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación:
- Todas aquellas tareas relacionadas con el suministro, soporte y mantenimiento de las licencias de Sphinx iQ detalladas en el objeto del contrato.
- **Justificar** la determinación de las tareas críticas indicadas en el apartado anterior: Es la única empresa que puede proporcionar las licencias y el soporte de Sphinx iQ, 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**

☒ NO

▪ **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?

☒ SI

- **Especificar la finalidad** del tratamiento de los datos que vayan a ser cedidos:

Durante la ejecución del contrato, y con la finalidad de realizar las encuestas que son alcance de la utilización de esta herramienta, o como resultado de las mismas, determinada información personal (como direcciones de correo electrónico) podrá quedar alojada en los sistemas del contratista.

- **¿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 al suministro y mantenimiento de licencias informáticas. Se trata por tanto de un contrato que, por su propia naturaleza, no tiene encaje de 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)?**

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

3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Este producto, y sus licencias asociadas, se utilizan para la realización de encuestas en diferentes canales, el análisis de datos cuantitativos y cualitativos (incluido análisis textual), así como la realización de informes dinámicos y exportables.

Desde el año 2020, el Servicio de Atención al Cliente utiliza el producto SPHINX para proporcionar los siguientes servicios a la Organización:

- Diseño personalizado de cuestionarios para las encuestas realizadas tanto a personal interno como a clientes externos.
- Difusión de los cuestionarios en línea por diferentes canales.
- Posibilidad de rellenar los cuestionarios en tablets y móviles de manera offline.
- Análisis de datos cuantitativo y cualitativo que permite analizar en tiempo real las respuestas a los cuestionarios y generar dashboards en línea e informes exportables.
- Análisis textual de las respuestas abiertas (entre ello, el análisis de sentimiento que permite detectar de forma automática si el comentario es positivo, negativo o neutro).

De esta manera, SPHINX es la pieza fundamental que permite gestionar de manera centralizada y eficiente la información correspondiente a su ámbito de actividad, permitiendo proporcionar un servicio ágil y efectivo a la Organización, de manera que ésta pueda explotar los datos de las encuestas realizadas de forma óptima.

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

Las licencias objeto de esta contratación son las de los siguientes productos, en las cantidades indicadas:

Licencias Sphinx iQ servidor compartido:

- 2 licencias Sphinx IQ
- 2 cuentas Sphinx Online
- 100 proyectos máx.
- 20.000 registros/informe
- 500 variables máx./encuesta
- 2 accesos Dataviv
- Soporte técnico castellano
- Mantenimiento

Licencias Sphinx IA: Inteligencia artificial en Sphinx, para automatizar tareas (codificación automática de textos, interpretación de análisis y optimización del diseño de los cuestionarios).

- 10.000.000 tokens anuales para cada una de las 2 licencias del punto anterior.
- ANTECEDENTES

CONTRATACIONES ANTERIORES					CONT RATA CIÓN ACTU AL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN Nº CONTRATO	6000008831 7220000345	6000009640 7221000389	6000010308 7222000159	6000010692 7223000324	6000012730
OBJETO DEL CONTRATO	Herramienta de encuestas online,	Herramienta de encuestas online,	Herramienta de encuestas online,	Soporte y mantenimiento de licencias de	Soporte y mantenimiento de licencias de

	análisis de datos y generación de informes	análisis de datos y generación de informes	análisis de datos y generación de informes	Sphinx IQ	Sphinx IQ
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	1 año	1 año	1 año	3 años	3 años
PRÓRROGAS PREVISTAS	no	no	no	2 prórrogas de 6 meses cada una	2 prórrogas de 6 meses cada una
MODIFICADOS PREVISTOS	no	no	no	no	no
LOTES	no	no	no	no	no
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	Le Sphinx	Le Sphinx	Le Sphinx	Le Sphinx	Le Sphinx
VALOR ESTIMADO	7.500 €	5.150 €	5.150 €	15.450 €	19.605 €

En el primer contrato (7220000345) se solicitaron 3 licencias, una de ellas a utilizar por el departamento de Riesgos perteneciente al grupo de Estudios. Cuando dicho grupo, tras un cambio organizativo, pasó a depender de Atención al Cliente, no se consideró necesaria esa tercera licencia, por lo que se suprimió para las siguientes licitaciones. De igual forma, el primer contrato incluía en su alcance una formación inicial en el uso de la herramienta, que en las siguientes contrataciones no ha sido necesario solicitar.

En esta renovación, y por necesidades funcionales del estamento proponente, se ha incluido en la relación de licencias aquellas necesarias para aprovechar funcionalidades basadas en inteligencia artificial tales como automatización de tareas, codificación automática de textos, interpretación de análisis en tiempo real y optimización del diseño de cuestionarios.

- Nuevas funcionalidades de tratamiento de datos, como la anonimización de variables, que refuerzan el cumplimiento normativo y la gestión responsable de la información.

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2026	2027	2028
IMPORTE PERMITIDO	6.535€	6.535€	6.535€
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