



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: Mantenimiento de la plataforma
tecnológica del CIAC (Centro Interactivo de Atención al
Cliente)**

NÚMERO DE LA S.C: 6000012885

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 del mantenimiento de la plataforma tecnológica del Centro Interactivo de Atención al Cliente (en adelante CIAC).

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en Mantenimiento de la plataforma CIAC, permitiendo y garantizando la operatividad del software y elementos hardware instalados, bajo las correspondientes licencias de uso.

El servicio ofrecido por el CIAC se engloba dentro de las actividades desarrolladas por el Servicio de Atención al Cliente.

Se desea establecer unas condiciones de mantenimiento del sistema que permitan resolver cualquier situación de inoperatividad en el menor tiempo posible. Esta contratación es imprescindible para que el CIAC pueda continuar ofreciendo al cliente los servicios actuales.

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Servicio de Integración de Sistemas.

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)

Valor estimado: 56.000,00 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 del mercado, teniendo en cuenta que el contrato podrá prorrogarse hasta un máximo de 1 veces por periodos de hasta 12 meses cada prórroga

▪ Presupuesto base de Licitación (artículo 100 LCSP)

- Base imponible (BI): 28.000,00 euros
- Importe del I.V.A.: 5.880,00 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 33.880,00 euros, IVA incluido

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

Costes Directos (98% del PE)	23.860,87 €
------------------------------	-------------

Costes Indirectos (2% del PE)	486,96 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	24.347,83 €
Gastos Generales (9% PE)	2.191,30 €
Beneficio Industrial (6% PE)	1.460,87 €
Base imponible	28.000 €
Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	33.880,00 €

▪ 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 o distintos partner 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

☐ Sí

- **Duración del contrato**

☒ Plazo de duración del contrato: el plazo de duración del contrato será de 12 meses, siendo estos los comprendidos entre el (01/01/2027) y el (31/12/2027), 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 12 meses desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato.

- Prórrogas:

☒ Sí

- El contrato podrá prorrogarse hasta un máximo de: 1 vez
- Duración de cada prórroga: periodos de hasta 12 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.

El fabricante no permite contrataciones por un periodo inferior a un año.

- **Clasificación del contrato**

Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

- **Naturaleza del contrato**

☒ Mixto (suministros)

- Justificar la determinación de la prestación principal:

☐ Servicio: el servicio tiene un importe superior al suministro.

☒ 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 Abierto Simplificado

- **Justificación del procedimiento:**

Se propone la contratación mediante procedimiento abierto con el fin de asegurar los principios de igualdad, transparencia y libre competencia. Además, no se reúnen los requisitos necesarios que exige la LCSP para la aplicación de un procedimiento negociado. En consecuencia, con lo anterior, se va a utilizar el procedimiento abierto simplificado al tratarse de un contrato que cumple con las dos condiciones previstas en el artículo 159.1 de la LCSP.

▪ **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 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:

El servicio de actualización de licencias no podrá subcontratarse a empresas que no cumplan los requisitos de adscripción de medios personales y materiales indicados en el apartado 24 del PCP.

▪ **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?**

☐ SI

☒ 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.
- **¿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 sus propios sistemas de información para realizar los trabajos objeto del alcance.
 - ☒ El proveedor utilizará los sistemas de información de Metro de Madrid para realizar los trabajos objetos del alcance.
 - ☐ No, los trabajos objeto del alcance no están incluidos en el ámbito de aplicación del RD 311/2022

3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Con el objetivo de mejorar la atención al cliente de Metro de Madrid, a finales de 2001 comienza a prestar servicio el CIAC (servicio de atención al usuario de Metro de Madrid). Destaca el servicio, entre otros factores, por los avances tecnológicos que ofrecía y que posibilitaban la petición de información a través de múltiples canales de comunicación (teléfono, e-mail, chat y audio/video conferencia).

Aunque en su momento el despliegue de esta plataforma supuso una marcada innovación, el paso del tiempo y el avance de las tecnologías de los entornos de atención al usuario hicieron que desde el departamento gestor del CIAC se planteara una renovación tecnológica durante el año 2014, que permitiera mejorar y actualizar los servicios ofrecidos, así como, la explotación de toda la información de los contactos atendidos.

Durante el año 2021 y con motivo de las pérdidas de servicio que afectaban al centro, provocadas por incidencias ocurridas en la línea primaria, se analiza la viabilidad de evolucionar esa conexión analógica a la conexión digital de telefonía basada en NGN que se ha implantado en METRO recientemente. Finalmente, en 2022 se acomete esta migración, consecuencia de la cual quedan fuera del alcance de este pliego algunos de los elementos instalados en la renovación tecnológica de 2014, por no ser ya necesarios. Se obtuvo de este modo no sólo una reducción en el coste del mantenimiento total de la plataforma, sino un beneficio en la prestación y estabilidad el servicio.

Durante el año 2023, se acomete un proyecto de actualización de versión de la plataforma, con la doble finalidad de disponer de una versión soportada por el fabricante, así como disponer de nuevas funcionalidades requeridas por el CIAC.

Estas funcionalidades estaban sujetas a la ampliación de algunas de las licencias disponibles, hecho que se tuvo en cuenta en la contratación del mantenimiento correspondiente a dicho periodo y motivo por el cual el coste se vio incrementado respecto a años anteriores.

En todo caso y tras la narración de la evolución tecnológica de la plataforma, se plantea como imprescindible el mantenimiento de los elementos hardware y software para poder acceder al mantenimiento especializado en caso de incidencias en el uso cotidiano de esta plataforma. También es necesario para tener derecho a actualizaciones.

Así pues, la contratación de este mantenimiento es clave para poder contar con el soporte y mantenimiento de dichos productos ya que en otro caso no se podría hacer frente ante cualquier incidencia del aplicativo CIAC con la consecuente afectación al servicio al cliente de Metro de Madrid. S.A.

4 ANTECEDENTES

				CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN N° CONTRATO	6000008598 7220000705	6000010264 7222000590	6000011544 7224000649	6000012885
OBJETO DEL CONTRATO	MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CIAC 2021-2022	MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CIAC 2023-2024	MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CIAC 2025-2026	MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CIAC 2027
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	2 años	2 años	2 años	1 año
PRÓRROGAS PREVISTAS	2 de 6 meses	2 de 6 meses	2 de 6 meses	1 de 12 meses
MODIFICADOS PREVISTOS	No	No	No	No
LOTES	1	1	1	1
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	44.400,00	40.000,00	45.000,00	28.000,00
VALOR ESTIMADO	66.600,00	60.000,00	67.500,00	56.000,00

- 4.2.b *Comparación de los alcances del contrato precedente y el del objeto de la nueva licitación.*

La presente licitación recoge los mismos alcances y objeto que el contrato precedente actualmente en vigor.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2027
IMPORTE PERMITIDO	28.000,00
CECO	2601
CUENTA	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

