Metro de Madrid, S.A.

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

**OBJETO A CONTRATAR:**

**SERVICIO DE DERECHOS DE USO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE PARA LA TIENDA "SHOPIFY" DE METRO DE MADRID**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dirección:** | Explotación Ferroviaria<br>Metro de Madrid, S.A. | **Área:** | Comunicaciones y Tecnologías de la Información |
| **División:** | Instalaciones y Sistemas de información | **Servicio:** | Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión |

**Aprobado por:** Juan Tébar



Edición modelo marzo 2026

## 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 DERECHOS DE USO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA SHOPIFY PLUS** sobre la que operan las tiendas de Metro de Madrid, tanto venta online como física.

## 2 DATOS DE LA LICITACIÓN

- **Objeto**

  Contratación consistente en:

  - Derechos de uso de la plataforma
  - Mantenimiento correctivo y preventivo de la plataforma.
  - Mantenimiento evolutivo de funcionalidades existentes y nuevas funcionalidades de complejidad **pequeña o media.**
  - Soporte funcional y técnico a los usuarios funcionales y técnicos de METRO.
  - Asesoramiento funcional y de negocio continuo.
  - Formación asociada a cambios técnicos o funcionales.
  - Gestión y seguimiento del servicio durante toda la vigencia del contrato.
  - Devolución del servicio al finalizar el contrato: trasferencia de la información, exportación de los datos maestros de la tienda en un formato aceptado por METRO y cualquier otro dato de configuración relevante.

- **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: 192.000 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 durante el ejercicio precedente, ajustado en función de los precios habituales del mercado, teniendo en cuenta las posibles prórrogas (el contrato podrá prorrogarse hasta un máximo de dos (2) veces por periodos de hasta seis (6) meses cada prórroga).

- **Presupuesto base de Licitación (artículo 100 LCSP)**
  - Base imponible (BI): 144.000 euros
  - Importe del I.V.A.: 30.240 euros
  - Presupuesto base de licitación (PBL): 174.240 euros, IVA incluido

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

| | |
|---|---|
| **Costes Directos (98% del PE)** | 122.713,04 € |
| **Costes Indirectos (2% del PE)** | 2.504,35 € |
| **Presupuesto de Ejecución (PE):**<br>**Costes Directos + Costes Indirectos** | 125.217,39 € |
| **Gastos Generales (9% PE)** | 11.269,57 € |
| **Beneficio Industrial (6% PE)** | 7.513,04 € |
| **Base imponible** | 144.000,00 € |
| **Presupuesto Base de Licitación**<br>**(Base imponible + IVA)** | **174.240,00 €** |

- **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: la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato pondría en riesgo la correcta ejecución de este, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

- **¿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:

  ☒ 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: Las prórrogas se ejecutarán conforme a lo establecido en los pliegos de condiciones, siempre que el órgano de contratación lo estime conveniente habiendo valorado la situación del mercado o, para dar coberturas en caso de no disponerse del nuevo contrato que dé continuidad ya que la falta de contrato supondría que la tienda de Metro no funcionaría.

- **Clasificación del contrato**

  Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

- **Naturaleza del contrato**

  ☒ Servicios

  - **Justificar** la insuficiencia de medios: es imposible prestar el servicio objeto del contrato con medios internos ya que se trata del uso de un servicio que requiere de unos conocimientos técnicos específicos de los cuales no se dispone.

- **Procedimiento de licitación**

  ☒ Procedimiento Abierto

  - **Justificación del procedimiento**:

    Con el fin de asegurar los principios de igualdad, transparencia y libre competencia, se propone la contratación mediante procedimiento abierto.

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

  ☒ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación **calidad-precio**

  - Ponderación criterios de adjudicación del contrato:
    - Criterios cualitativos: 51 puntos
    - Criterios económicos: precio, 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 objeto de la presente licitación son prestaciones de carácter intelectual, y, por tanto, se ha dado mayor ponderación a los criterios cualitativos frente a la ponderación que se da al apartado económico.

- Criterios cualitativos:

  Los criterios cualitativos de adjudicación del contrato, con una ponderación total de **51 puntos**, se han estructurado diferenciando entre **criterios evaluables mediante juicios de valor** y **criterios evaluables mediante fórmulas**, atendiendo a la naturaleza del contrato y a la necesidad de garantizar una valoración objetiva y equilibrada de las ofertas.

  ¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos? SÍ.

  Criterios cualitativos evaluables mediante fórmulas (total 18 puntos):

  - Cualificación del equipo de trabajo adscrito al contrato – 12 puntos
  - Herramientas de seguimiento y control del servicio – 6 puntos

  ¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Sí

  Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor (total 33 puntos):

  Dado el carácter intelectual del contrato y la dependencia de un proveedor tercero (Shopify), se considera imprescindible valorar la capacidad del licitador para gestionar el servicio de forma proactiva, estructurada y coordinada con METRO, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

  Los criterios cualitativos se orientarán a valorar aquellos aspectos que inciden directamente en la correcta ejecución del contrato y en la calidad del servicio prestado.

  Estos serán los criterios para valorar:

  - Organización del servicio y modelo de soporte – 18 puntos
  - Metodología de mantenimiento evolutivo – 15 puntos

- 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:

    $$\mathbf{C_i = C_{max}\,[1 - ((B_{max} - B_i)/B_{max})^{5/2}]}$$

    $C_i$ = 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:

    $$\mathbf{B_i = [1 - (Of_i/PBL)]*100}$$

    $B_i$ = Baja (%) de la oferta económica "i"

$Of_i$ = Oferta económica “i”

PBL = Presupuesto Base de Licitación

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

  ☒ Procede

  - Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: Ninguna tarea no podrá ser objeto de subcontratación.

- **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**

  ☒ SÍ

  ☒ En parte del contenido

  - Justificar las razones por las que se declara confidencial el pliego de prescripciones técnicas: El documento anexo denominado “Requisitos_Ciberseguridad_para_Proveedores.pdf” está calificado, 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?

  ☒ SI

  - **Especificar la finalidad** del tratamiento de los datos que vayan a ser cedidos: Se registrarán en la plataforma los datos personales de los clientes de la tienda para efectuar los pagos, notificaciones y las entregas de las compras en los puntos de recogida disponibles.

- **¿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

Desde el 11 de noviembre de 2025, METRO dispone de una tienda online integrada con tiendas físicas, desarrollada sobre la plataforma Shopify Plus, que actúa como canal digital para la comercialización de productos de la compañía. En este proceso de comercialización participan de forma coordinada diversos servicios corporativos, entre los que se encuentran Marketing, Contabilidad, Tesorería, Logística y Atención al Cliente.

Además del pago por el uso de la plataforma SaaS en la nube y con el objetivo de garantizar y mejorar un servicio adecuado a los clientes y asegurar la correcta operativa del canal digital, resulta imprescindible llevar a cabo de forma continua una serie de actuaciones, entre las que se incluyen la resolución de incidencias técnicas y funcionales, el mantenimiento y ajuste del tema gráfico y de las personalizaciones existentes, la gestión, actualización y compatibilidad de aplicaciones e integraciones de terceros, la adaptación a cambios derivados de la evolución de la plataforma Shopify, de las pasarelas de pago u otros servicios externos, así como el soporte técnico ante errores que puedan afectar a la experiencia de usuario, a los procesos de compra o a la gestión interna.

La ausencia de un servicio de mantenimiento especializado podría dar lugar a interrupciones del servicio, errores funcionales, pérdida de calidad en la experiencia de usuario y riesgos asociados a la seguridad y estabilidad del sistema. Asimismo, las necesidades de mantenimiento y soporte descritas no tienen carácter puntual, sino que son recurrentes y permanentes mientras la tienda online permanezca en explotación.

La contratación de un servicio especializado de mantenimiento y soporte de la tienda Shopify permitirá garantizar la continuidad y disponibilidad del servicio, reducir los riesgos técnicos y de seguridad, asegurar una atención ágil y especializada ante incidencias, facilitar la evolución y mejora continua de la tienda online y optimizar el uso de los recursos internos de la organización.

Adicionalmente, estas actuaciones requieren conocimientos específicos del ecosistema Shopify y una atención continuada que no puede garantizarse, en la actualidad y de forma adecuada, con medios propios del Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión.

Por todo lo anterior, se justifica la necesidad y conveniencia de la contratación de un servicio especializado de mantenimiento y soporte de la tienda online y de las tiendas físicas basadas en Shopify Plus, al resultar imprescindible para garantizar su correcto funcionamiento, seguridad, calidad del servicio y adecuación a los objetivos de la organización.

## 4 ANTECEDENTES

Metro de Madrid dispone de una tienda online desarrollada sobre la plataforma Shopify Plus, cuya implantación fue realizada por una empresa especializada mediante el oportuno contrato de servicios.

La tienda fue puesta en producción el 11 de noviembre de 2025, iniciándose desde dicha fecha su explotación como canal digital para la comercialización de productos de Metro de Madrid.

El contrato de implantación contemplaba, además del desarrollo y puesta en marcha de la solución, la prestación de servicios de soporte y mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria, con el objetivo de garantizar el correcto despliegue de la plataforma, su estabilización en el entorno productivo y la atención de incidencias propias de la fase inicial de arranque y explotación.

El contrato actualmente vigente, que incluye dichos servicios de soporte asociados a la implantación, tiene como fecha de finalización el 10 de febrero de 2027.

Una vez superada la fase inicial de puesta en marcha y encontrándose la tienda en una situación de explotación ordinaria, y teniendo en cuenta la próxima finalización del contrato vigente, resulta necesario planificar y articular una nueva contratación de servicios de mantenimiento y soporte, adecuada a las necesidades actuales y futuras de la plataforma, que asegure la continuidad operativa de la tienda online una vez concluido el contrato de soporte asociado a la implantación.

La reducción de valor estimado del contrato se debe al aumento de los plazos del mismo. Al pasar de 2 años a 4 años los costes fijos mensuales son menores.

| | **CONTRATACIONES ANTERIORES** | **CONTRATACIÓN ACTUAL** |
|---|---|---|
| SOLICITUD DE CONTRATACIÓN N° CONTRATO | 6000011873 | 6000012933 |
| OBJETO DEL CONTRATO | Contratación de un servicio de consultoría, implantación y mantenimiento de una plataforma ecommerce para la tienda de Metro de Madrid. | Contratación de un servicio mantenimiento y soporte de la plataforma ecommerce Shopify de la tienda de Metro de Madrid. |
| DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO | 24 meses | 36 meses |
| PRÓRROGAS PREVISTAS | SI | SI |
| MODIFICADOS PREVISTOS | NO | NO |
| LOTES | NO | NO |
| PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA) | 173.028,79 € | 174.240 € |
| VALOR ESTIMADO | 194.498,50 € | 192.000 € |

## 5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

**PRESUPUESTO DE GASTO**

| **AÑO** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
|---|---|---|---|---|
| **IMPORTE PERMITIDO** | 44.000,00 | 48.000,00 | 48.000,00 | 4.000,00 |
| **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 cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos