

INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ

SERVEI / UNITAT: *Servei de suport als sistemes de Planificació i Prestació del Servei - Àrea de Tecnologia / Eines de planificació del servei.*

TIPUS: *SERVEIS* **NÚM. EXPEDIENT :** *12000504* **DATA:** *10/02/2025*

VEC: *2.930.920,00 €*

PBL: *No és d'aplicació en AM*

Subvenció NO ☒ SI ☐

CPV: *72212000-4 Serveis de programació d'aplicació*

PODER ADJUDICADOR: *Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA i Transports de Barcelona SA (en conjunt TMB)*

Descripció de l'obra, servei o subministrament

L'objecte d'aquest Acord Marc és l'adjudicació, a l'empresa que obtingui la major puntuació, dels serveis de manteniment correctiu, evolutiu i desenvolupament de nous projectes per als sistemes transaccionals de planificació i prestació del servei.

Així mateix, l'Acord Marc establirà els requisits i condicions a què s'han de sotmetre els contractes derivats, per a la prestació dels serveis especificats en el Ple de Prescripcions Tècniques (PPT).

Període d'Execució/Termini de durada

El termini de durada del contracte serà 1 any de contracte i 3 anys de pròrroques des de la formalització del contracte.

Data Inici prevista: **15/09/2025** Data Fi prevista (sense pròrroques): **14/09/2026**

Descripció i justificació de la necessitat -Art. 116. 4 e)-

Se sol·licita l'establiment d'un Acord Marc per a la prestació de serveis de consultoria funcional i tècnica, amb l'objectiu de garantir el manteniment i evolució dels sistemes i processos de Planificació i Prestació de Serveis (PPS) implementats a TMB.

L'objecte d'aquest Acord Marc és l'adjudicació, a l'empresa que obtingui la major puntuació, dels serveis de manteniment correctiu, evolutiu i desenvolupament de nous projectes per als sistemes transaccionals de planificació i prestació del servei.

Se justifica l'adjudicació a un únic classificat atès:

1. Naturalesa integral del servei

El servei objecte de la licitació inclou el suport als sistemes de planificació i prestació de serveis en un entorn SAP altament integrat. Aquesta naturalesa interdependent requereix una gestió unificada per garantir la coherència i compatibilitat de les solucions aplicades. La fragmentació en diferents adjudicataris podria provocar dificultats en la coordinació i un risc de discontinuïtat del servei.

2. Eficiència operativa i gestió coordinada

La contractació d'un únic proveïdor permet assegurar una planificació, execució i suport tècnic homogeni. Dividir en lots podria implicar una fragmentació de responsabilitats, generant ineficiències en la resolució d'incidències, duplicitat de tasques i problemes d'integració entre les diferents solucions implementades.

3. Responsabilitat única i control de qualitat

Amb un únic adjudicatari, es manté una responsabilitat clara i única sobre l'execució del servei, evitant possibles conflictes de competències entre diferents proveïdors. Això facilita el control de qualitat, el compliment d'acords de nivell de servei (ANS) i la gestió de riscos de manera centralitzada.

4. Risc de descoordinació i sobre costos

Dividir el contracte en lots podria provocar desajustos tècnics i organitzatius, derivats d'una falta de coordinació entre diversos adjudicataris. Això podria traduir-se en sobre costos de gestió, retards en la resolució d'incidències i una experiència d'usuari menys eficient.

El servei inclou el manteniment correctiu i evolutiu de les aplicacions desenvolupades en el marc de PPS, així com el desenvolupament de nous projectes funcionals i tècnics per adaptar-se a les necessitats del negoci. Aquestes tasques cobreixen totes les etapes del cicle de vida del programari, des de la presa de requeriments fins als tests i la posada en marxa.

Sobre la solució PPS

PPS és una solució desenvolupada a mida per TMB sobre tecnologia SAP, integrada amb SAP HR, que dóna suport a la planificació i prestació del servei a Metro i Bus. Gestiona processos com:

- Assignació de serveis i torns de treball.
- Planificació d'horaris, vacances i descansos.
- Gestió de línies, desviaments i serveis especials.
- Optimització diària de l'operativa amb algorismes automàtics.
- Publicació d'assignacions per diversos canals (paper, intranet, SMS, Android i iOS).

PPS està implementat a:

- Metro: 5 línies, 122 estacions, 130 trens.
- Bus: 3 Centres Operatius, 102 línies, 900 autobusos.
- En conjunt, gestiona més de 4.000 empleats i milers de serveis diaris.

Motivació de la contractació externa

L'objectiu de l'Acord Marc és garantir la continuïtat i millora de PPS, incloent l'evolució de la infraestructura SAP, que compta amb 16 entorns diferenciats per Metro i Bus (desenvolupament, integració, producció i projectes), amb bases de dades Oracle, Hana 1 i Hana 2.

La contractació externa és imprescindible per:

- L'alta especialització tècnica requerida en SAP i en l'operativa del transport públic.
- La manca de recursos interns suficients per cobrir aquestes tasques amb eficàcia.

- La complexitat i caràcter crític dels processos que suporta PPS.

Per tot això, la contractació d'aquests serveis mitjançant un Acord Marc assegura l'execució eficient dels processos de planificació i prestació del servei. Aquesta necessitat està justificada segons l'article 116.4.f) de la Llei 9/2017, que permet la contractació de serveis especialitzats no assumibles internament.

Justificació procediment d'adjudicació - Art. 116. 4.a)-

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueixen el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest **Acord Marc** mitjançant el procediment **Obert**.

La tramitació d'aquest expedient de contractació té caràcter **ordinari**

Lots:

En aquesta licitació s'ha determinat que la divisió en lots no és adequada ni beneficiosa per als següents motius:

1. Naturalesa integral del servei

La fragmentació en diferents Lots podria provocar dificultats en la coordinació i un risc de discontinuïtat del servei.

2. Eficiència operativa i gestió coordinada

Dividir en lots podria implicar una fragmentació de responsabilitats, generant ineficiències en la resolució d'incidències, duplicitat de tasques i problemes d'integració entre les diferents solucions implementades.

3. Responsabilitat única i control de qualitat

Amb un únic lot, es manté una responsabilitat clara i única sobre l'execució del servei. Això facilita el control de qualitat, el compliment d'acords de nivell de servei (ANS) i la gestió de riscos de manera centralitzada.

4. Risc de descoordinació i sobre costos

Dividir el contracte en lots podria provocar desajustos tècnics i organitzatius, derivats d'una falta de coordinació. Això podria traduir-se en sobre costos de gestió, retards en la resolució d'incidències i una experiència d'usuari menys eficient.

5. Mercat especialitzat i exigències tècniques

L'abast del contracte requereix certificacions específiques i una alta especialització en tecnologies SAP i solucions integrades. La divisió en lots podria reduir la concurrència d'empreses amb capacitat per assumir la globalitat del projecte i complir amb els requisits de solvència tècnica i financera exigits.

Per tots aquests motius, la no divisió en lots garanteix una prestació del servei més eficient, coordinada i amb un control de qualitat més rigorós, assegurant el correcte funcionament dels sistemes i minimitzant riscos derivats de la fragmentació de responsabilitats.

Justificació criteris de solvència econòmica i tècnica - Art. 116. 4.c)-

De conformitat amb el que disposa l'article 87 de la Llei 9/2017 (LCSP), s'ha optat per exigir l'acreditació de la solvència econòmica de conformitat amb els criteris, requisits i mitjans recollits a l'article 87/3 apartat a) de la LCSP o b) per als casos específicament de serveis professionals, sense concretar, donat l'objecte del contracte.

Es consideren proporcionals i congruents a l'objecte del contracte i alhora es donen garanties per a la seva correcta execució, una aptitud suficient per part dels possibles licitadors i un accés no restrictiu a la licitació sense excloure de manera injustificada a licitadors capaços de realitzar satisfactòriament l'objecte del contracte.

Mentre que per la solvència tècnica de conformitat amb l'indicat a l'art 90 per a Serveis s'ha decidit exigir els requeriments de solvència tècnica o professional establerts al Plec de condicions administratives.

Aquests requeriments es consideren proporcionals i congruents per poder dur a terme l'objecte del contracte el qual requereix un alt nivell d'especificitat i coneixement de la matèria objecte de contractació.

Solvència tècnica

JUSTIFICACIÓ REQUISIT 1: Experiència

L'exigència es justifica per la necessitat de garantir que l'empresa adjudicatària disposa de l'experiència i el coneixement tècnic necessaris específicament en l'objecte del contracte per assegurar dins el possible la garantia d'èxit.

- Especialització i coneixement de la tecnologia SAP HR

Els mòduls PT-RC i PT-WS són components específics de SAP HR que requereixen un alt nivell d'experiència i coneixement tècnic. L'exigència d'haver prestat serveis relacionats amb aquests mòduls assegura que el licitador disposa d'equips qualificats amb experiència directa en la configuració, desenvolupament i manteniment d'aquestes solucions. És necessari disposar d'aquests coneixements donat que els sistemes PPS Metro i Bus s'integren amb els sistemes de Recursos Humans.

- Garantia de capacitat operativa

L'establiment d'un llindar econòmic mínim de 500.000 euros en l'any de major execució garanteix que les empreses candidates han realitzat projectes d'una envergadura suficient en l'àmbit de SAP HR per gestionar serveis similars al del contracte, minimitzant riscos d'incompliment o deficiències en l'execució.

- Experiència recent i rellevant

L'exigència que els serveis s'hagin prestat en els últims tres anys permet garantir que l'experiència acreditada sigui actual i alineada amb les necessitats tecnològiques vigents, considerant l'evolució constant de les solucions SAP.

- Acreditació objectiva i verificable

L'obligació d'indicar els imports dels serveis relacionats a SAP HR prestats facilita una verificació objectiva de la solvència tècnica dels licitadors, assegurant transparència en la selecció i fomentant una competència justa entre empreses amb capacitat real d'execució.

En conclusió, aquest requisit s'estableix per garantir que l'empresa adjudicatària compta amb una experiència tècnica suficient, capacitat operativa contrastada i coneixement especialitzat en tecnologia SAP HR i ABAP, aspectes essencials per a la correcta prestació del servei objecte del contracte.

REQUISIT 2: Disposar de sistemes d'assegurament de la Qualitat

JUSTIFICACIÓ REQUISIT 2:

L'exigència que les empreses licitadores disposin de determinades certificacions oficials i estàndards de qualitat respon a la necessitat d'assegurar que l'adjudicatari del contracte compleix amb els estàndards internacionals en la gestió i seguretat de la informació.

Motivació del requisit

- Compliment d'estàndards internacionals de qualitat i processos
- ISO 33000 nivell 4 o superior: Aquesta certificació avalua la maduresa dels processos de desenvolupament i manteniment de software, garantint un alt grau d'eficiència i qualitat en l'execució del servei.
- ISO 9001:2015: Assegura que l'empresa segueix estàndards de qualitat en la gestió dels seus processos, minimitzant riscos i assegurant una execució consistent i fiable dels serveis.

Per tant, l'exigència d'aquestes certificacions garanteix que l'empresa adjudicatària té la solvència tècnica i operativa necessària per gestionar i donar suport als sistemes SAP, complint amb els estàndards més exigents de qualitat, seguretat i eficiència. Això assegura la continuïtat del servei, la protecció de les dades i una prestació fiable i alineada amb les millors pràctiques del sector.

REQUISIT 3 Disposar del Certificat de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en la categoria mitjana.

D'acord amb el que preveu l'article 2.1 i 2.3 del Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, l'empresa adjudicatària ha de garantir l'aplicació de les mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat als tractaments de dades i prestacions objecte del contracte. El nivell de risc i les mesures de seguretat exigides per TMB per aquest contracte, és la corresponent a la categoria mitjana, tal com es descriu a l'Annex II de l'Esquema Nacional de Seguretat.

Mitjans personals

Mitjans personals segons els perfils requerits (vegeu el plec de prescripcions tècniques, punt 4.3 "Perfils requerits"). s'exigeix aquest equip i coneixements per assegurar l'òptim desenvolupament dels contractes basats.

L'exigència d'una capacitat tècnica mínima del 50% i la incorporació dels perfils específics es fonamenten en la necessitat de garantir la continuïtat del servei, mantenir la qualitat en l'execució i basar-nos en l'experiència obtinguda d'altres licitacions similars per establir els requisits i criteris tècnics.

Mitjans materials

Factory o Centre de Desenvolupament per a l'escalabilitat flexible del servei.

Justificació Condicions especial d'execució

De caràcter social:

De conformitat amb els articles 202.1 i 202.2 s'ha optat per incloure com a condició especial d'execució de caràcter social el manteniment i garantia de les condicions laborals de les persones que executen el Contracte, establertes als convenis d'aplicació.

De protecció de dades:

De conformitat amb l'article 202.1 quan l'execució del contracte impliqui la cessió de dades, serà obligatori incorporar la condició especial d'execució de sotmetre's durant tota la vigència del contracte a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

Certificacions vigents:

- SAP Gold Partner o superior.
- SAP Certified en SAP S/4HANA Solutions operations.
- SAP Certified en SAP HANA operations.
- Nivel advanced o superior en la competència SAP Human Capital Management

Motivació del requisit

- Garantia d'experiència i especialització en tecnologia SAP
- SAP Gold Partner o superior: Aquesta certificació garanteix que l'empresa licitadora té un alt nivell d'experiència en la implantació i manteniment de solucions SAP, complint amb els estàndards de qualitat i bones pràctiques de l'ecosistema SAP. Aquest requisit és especialment important per als nostres projectes relacionats amb SAP.
- Certificacions SAP Certified en SAP S/4HANA Solutions Operations i SAP HANA Operations: Aquestes acreditacions són imprescindibles per assegurar que el proveïdor té capacitat per gestionar operacions crítiques en entorns SAP S/4HANA i SAP HANA, garantint un servei òptim i sense interrupcions. Els nostres projectes treballen amb SAP HANA i treballaran amb SAP S/4HANA i; aquest coneixement és fonamental per garantir una gestió fluida i sense interrupcions dels sistemes.
- Nivell Advanced o superior en la competència SAP Human Capital Management: Aquest requeriment assegura que l'empresa té coneixements avançats i experiència contrastada en solucions SAP HCM, àrea fonamental per a la gestió dels sistemes de temps i recursos humans i que per un altra banda és necessari per aquesta licitació donat que els sistemes PPS Metro i Bus s'integren amb els sistemes de Recursos Humans.

Justificació criteris d'adjudicació de l'AM

Considerant l'objecte del contracte i a fi de garantir la selecció de la millor classificada amb una bona relació qualitat-preu, assegurant la qualitat del servei i l'eficiència econòmica, s'ha considerat establir els criteris d'adjudicació dels contractes basats en l'Acord Marc indicats al PCP, que es justifiquen amb els següents motius:

Proposta econòmica (49 punts):

L'oferta econòmica es puntua amb el màxim permès per a serveis considerats intel·lectuals o d'assessorament.

Capacitat tècnica de l'equip de projecte (51 punts):

La valoració de capacitat tècnica per sobre del mínim exigít es fonamenta en aconseguir un millor nivell de recursos per a l'execució dels contractes.

Justificació criteris d'adjudicació dels contractes basats en Acord Marc

El criteri d'adjudicació dels contractes basats és el preu. En aquest cas, com que només hi ha un únic proveïdor classificat, el preu s'estableix d'acord amb els termes de l'acord marc. Aquest es determina per hora i perfil indicat en l'acord, de manera que, en funció del perfil tècnic requerit i del nombre d'hores assignades, s'obté el preu final del contracte. La nostra experiència ens capacita per identificar els recursos idonis per a cada projecte, garantint així la qualitat i la continuïtat del servei.

Justificació classificació - Art. 116. 4.b)-

En aquest contracte no és d'aplicació la classificació empresarial per no trobar-se l'objecte del contracte inclòs en l'àmbit de classificació d'algun dels grups o subgrups de classificació vigents d'acord amb l'article 77.1.b).

Justificació Valor estimat del Contracte - Art. 116. 4.d)-

El valor estimat del contracte s'ha calculat en base als diferents contractes anàlegs anteriors adjudicats, ajustat en funció dels preus de mercat, amb una indicació de tots els conceptes que l'integren.

S'han considerat les possibles pròrrogues i l'import de possibles modificacions previstes amb el següent detall:

- Costos directes. (70%)
- Costos indirectes. (11%)
- Despeses generals d'estructura. (6%)
- Benefici industrial. (13%)

L'import total del VEC és: 2.930.920,00 €

Justificació Insuficiència de Mitjans (només per a serveis) - Art. 116. 4.f)-

La insuficiència de mitjans personals i materials perquè el contractant pugui prestar directament el servei es deu als següents motius:

- Limitació en l'àmbit de la contractació de personal intern, establerta per criteris específics o condicions que restringeixen l'ús de recursos humans dins de l'organització.

En definitiva, les raons anteriorment exposades evidencien la necessitat del contractant de procedir a la contractació del servei descrit a l'encapçalament, mitjançant el procediment corresponent, perquè sigui prestat externament, als efectes de donar compliment al que preveu l'article 116.4.f) de la Llei 9/2017.

Protecció Dades Personals NO ☐ SI ☒

Antonio García Zamora

Responsable Eines de planificació del servei