

NÚMERO: 189 / 2021

Unidad Administrativa  
**Área de Gestión de la Contratación**

Exp.: ECON/000037/2021

Resolución de la *Consejera-Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, por la que se inicia el expediente de contratación denominado: **"MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA EL SOPORTE REMOTOS DE PUESTOS"**

De conformidad con lo que establece el *Artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, y a la vista de la propuesta de contratación efectuada por la *Dirección de Arquitectura*.

#### RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del **servicio** denominado **"MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA EL SOPORTE REMOTOS DE PUESTOS"**, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende a **243.936,00- € IVA incluido**.

#### Motivación de la necesidad del contrato:

La Agencia adquirió doce licencias de software de soporte remoto de puestos (Private Cloud de ISLONLINE). Mediante el uso de este tipo de herramientas se permite realizar actuaciones habituales dentro del soporte al puesto de trabajo como pueden ser la configuración específica de programas, resolución de dudas, obtención visual del escenario que ejecuta un usuario con el objetivo de poder ser reproducido y así facilitar la obtención de solución al problema, etc. En la actualidad son miles los puestos de trabajo que se mantienen en la Comunidad de Madrid, distribuidos por toda la geografía de la Comunidad por lo que es necesario el uso de herramientas que permitan realizar este tipo de actividades de forma remota.

A fin de garantizar el correcto funcionamiento del sistema en su conjunto, es preciso disponer del correspondiente servicio de soporte técnico y mantenimiento.

Para garantizar la operatividad y disponibilidad del sistema anteriormente citado, resulta necesaria la contratación de los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo, al objeto de lograr un mayor rendimiento y operatividad del producto, por lo que procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA

