

Memoria justificativa de la necesidad

***“MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA EL SOPORTE
REMOTO DE PUESTOS”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981298949175005573190**



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA EL SOPORTE REMOTO DE PUESTOS”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y CRITERIO ÚNICO

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

De conformidad con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la ley 9/2015 de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311 de 31 de diciembre de 2015)*, la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante la **Agencia**), se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

Según el referido precepto la Agencia tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente:

1. La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
2. El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
3. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Entre estas competencias de Madrid Digital, está la incorporación de una tecnología de acceso y soporte remoto a puestos, con la que se obtiene una mayor agilidad y mejor atención a los usuarios ante cualquier problema o duda que puedan tener en el uso cotidiano de las aplicaciones y sistemas de información, así como la posibilidad de obtener una visión directa de lo que está ocurriendo con la posibilidad de que los técnicos puedan aportar una pronta solución o ayuda al usuario ante distintas situaciones no habituales en su trabajo cotidiano.

Para ello, la Agencia adquirió **doce licencias de software de soporte remoto de puestos (Private Cloud de ISLONLINE)**, a través de los expedientes ECON/000213/2017, ECON/000068/2020 y ECON/000112/2000.

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.

Para poder seguir dando los servicios de mantenimiento y soporte de la actual plataforma software utilizada en **Madrid Digital** para el acceso y soporte remoto al puesto de trabajo de los usuarios de la Comunidad de Madrid es necesario proceder a la contratación del mantenimiento y soporte del producto de software ISL ONLINE PRIVATE CLOUD y dar continuidad al servicio que se está prestando actualmente (ECON/000219/2019).

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar el servicio que se pretende, atendiendo a la especificidad de los servicios



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981298949175005573190**

que constituyen su objeto, y la necesidad de abordar los mismos de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

Por lo tanto, en base al valor estimado del contrato, con la pretensión de recibir el mayor número de proposiciones, a fin de obtener un criterio de selección objetivo, y en base al mejor precio, esta Dirección propone su tramitación mediante **procedimiento abierto con criterio único**, en virtud de lo establecido en los *Artículos 145, 146 y 156 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*.

OBJETO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de mantenimiento y soporte de la actual plataforma software utilizada en Madrid Digital para el acceso y soporte remoto al puesto de trabajo a través del producto ISL ONLINE, mediante doce licencias ISL ONLINE PRIVATE CLOUD desplegadas en doce servidores Linux ubicados en el CPD de Madrid Digital con acceso de usuarios ilimitado.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el día **13 de julio de 2021** y el **12 de julio de 2023**.

IMPORTE DEL CONTRATO

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SEIS EUROS (243.936,00-€), IVA incluido**, de conformidad con el siguiente desglose de importes y anualidades:

Concepto	Anualidad 2021	Anualidad 2022	Anualidad 2023	Total
Base Imponible	42.000,00 €	100.800,00 €	58.800,00 €	201.600,00 €
IVA (21%)	8.820,00 €	21.168,00 €	12.348,00 €	42.336,00 €
Importe Total (IVA Incluido)	50.820,00 €	121.968,00 €	71.148,00 €	243.936,00 €

El Director de Arquitectura

Fdo.: Andrés J. Fernández Bedmar

