

INFORME RAZONADO DE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DE SOPORTE MULTICANAL AL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

ANTECEDENTES

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, la **Agencia**), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, 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), y posteriormente por la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26– (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), tiene asignada, entre otras competencias (*Artículo 10-Tres-2 Apartado*)

- La dirección, planificación, impulso, desarrollo y ejecución de planes y proyectos de tecnología, de comunicación electrónica y de seguridad de la información de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información.
- La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.
- El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo.

La Agencia, en el ejercicio de sus competencias, procedió en 2017 a la tramitación del expediente de contratación denominado “**SERVICIOS DE SOPORTE MULTICANAL AL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID**” (**ECON/000206/2017**) que tenía por objeto la contratación de los servicios de Atención y Soporte a los clientes y usuarios de los Sistema de Información y Comunicaciones provistos y gestionados por la Agencia, con el siguiente alcance:

1. Las tareas de **atención y soporte de primer nivel**, es decir, la recepción, registro, gestión, resolución y cierre de incidencias, peticiones, consultas, quejas y cualquier otra posible tipología de tickets asociados, relativos a los servicios que la Agencia presta a la Comunidad de Madrid.
2. El **Servicio Integral de Puesto de Trabajo Digital (PtD)**, sus periféricos y demás material necesario para su funcionamiento que incluye su mantenimiento, la logística y dotación.
3. El servicio **Soporte de Segundo Nivel de infraestructuras TIC distribuidas y Soporte de segundo nivel a los incidentes**. Se entiende como infraestructuras distribuidas a todo el equipamiento (tal como switches LAN, APs WIFI, servidores) que se encuentra en cualesquiera edificios y ubicaciones atendidas por la Agencia.
4. **Evolución del Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP)** basado en Remedy, a una versión actualizada, incluyendo licencias y la migración a la nueva versión, con las correspondientes integraciones con otros sistemas.

Mediante **Resolución número 175/2018**, de 7 de junio de 2018, del Consejero-Delegado de la Agencia, se adjudicó el referido contrato, por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, a la Unión Temporal de Empresas denominada **IT CORPORATE SOLUTIONS SPAIN S.L.U. Y AXPE CONSULTING S.L. UTE Ley 18/1982, abreviadamente (UTE ITCS y AXPE)**, N.I.F.: U-88099213, por un plazo de ejecución de treinta y seis meses (de 1 de julio de 2018 a 30 de junio de 2021), y por importe máximo de **39.103.614,41 €, IVA incluido**, distribuyéndose en las siguientes anualidades y cuantías:

| | Año 2018 | Año 2019 | Año 2020 | Año 2021 | Totales |
|------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Base Imponible | 3.674.626,47 € | 11.400.918,33 € | 11.752.903,12 € | 5.488.588,79 € | 32.317.036,71 € |
| IVA 21% | 771.671,56 € | 2.394.192,85 € | 2.468.109,65 € | 1.152.603,64 € | 6.786.577,70 € |
| Importe Total (IVA Incluido) | 4.446.298,03 € | 13.795.111,18 € | 14.221.012,77 € | 6.641.192,43 € | 39.103.614,41 € |

Mediante **Resolución Núm. 555/2020**, de 19 de octubre de 2020, de la Consejera-Delegada de la Agencia, se aprobó la **modificación** del contrato, motivada por el incremento de algunas unidades correspondientes a los Servicios CEU, concretamente Usuarios y PC, y el incremento de horas y dotaciones de los Servicios PDD, destinados a abordar proyectos de Transformación y Mejora y Despliegue y Dotaciones. El plazo de ejecución era desde el día siguiente a la formalización del contrato (4 de noviembre de 2020) **hasta el 30 de junio de 2021**, y el importe máximo de **4.223.728,35- euros, IVA incluido**, según el siguiente desglose:

| | Año 2020 | Año 2021 | Totales |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Base Imponible | 2.286.127,87 € | 1.204.556,72 € | 3.490.684,59 € |
| IVA 21% | 480.086,85 € | 252.956,91 € | 733.043,76 € |
| Importe Total (IVA Incluido) | 2.766.214,72 € | 1.457.513,63 € | 4.223.728,35 € |

Mediante **Resolución núm. 192/2021**, de 12 de mayo de 2021, de la Consejera-Delegada de la Agencia, se aprobó la **modificación** del contrato, motivada por el incremento de algunas unidades de facturación de los Servicios PDD, destinados a abordar proyectos de Transformación y Mejora y Despliegue y Dotaciones. El plazo de ejecución era desde el día siguiente a la formalización del contrato **hasta el 30 de junio de 2021**, y el importe máximo de **1.206.535,02- euros, IVA incluido**, según el siguiente desglose:

| | Año 2021 |
|------------------------------|----------------|
| Base Imponible | 997.136,38 € |
| IVA 21% | 209.398,64 € |
| Importe Total (IVA Incluido) | 1.206.535,02 € |

Mediante **Resolución Núm. 265 / 2021**, de 25 de junio de 2021, de la Consejera-Delegada de esta Agencia, se aprobó la **prórroga** del contrato, por un plazo de ejecución de **doce meses** (de 1 de julio de 2021 a 30 de junio de 2022), y el importe máximo de **18.610.482,18- euros, IVA incluido**, según el siguiente desglose:

| | Año 2021 | Año 2022 | Totales |
|------------------------------|----------------|----------------|-----------------|
| Base Imponible | 7.690.281,89 € | 7.690.281,89 € | 15.380.563,78 € |
| IVA 21% | 1.614.959,20 € | 1.614.959,20 € | 3.229.918,40 € |
| Importe Total (IVA Incluido) | 9.305.241,09 € | 9.305.241,09 € | 18.610.482,18 € |

mediante **Resolución Núm. 585/2021**, de 2 de diciembre de 2021, de la Consejera-Delegada de la Agencia, se aprobó la **tercera modificación** del contrato, motivada por el incremento de algunas unidades de facturación de los Servicios CEU, concretamente Usuarios, PC y Equipos LAN y el incremento de horas y dotaciones de los Servicios PDD, destinados a abordar proyectos de Despliegue y Dotaciones. El plazo de ejecución era desde el día siguiente a la formalización del contrato **hasta el**

30 de junio de 2022, y el importe máximo de **1.963.556,06- euros, IVA incluido**, según el siguiente desglose:

| | Año 2021 | Año 2022 | Total |
|-------------------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| Base Imponible | 656.731,69 € | 966.041,92 € | 1.622.773,61 € |
| IVA 21% | 137.913,65 € | 202.868,80 € | 340.782,45 € |
| Importe Total (IVA Incluido) | 794.645,34 € | 1.168.910,72 € | 1.963.556,06 € |

Por último, mediante **Resolución Núm. 318/2022, de 8 de junio de 2022, de la Consejera-Delegada de esta Agencia**, se aprobó la **segunda prórroga** del contrato, por un plazo de ejecución de **doce meses** (de 1 de julio de 2022 a 30 de junio de 2023), y el importe máximo de **20.948.303,58- euros, IVA incluido**, según el siguiente desglose:

| Servicios | Año 2022 | Año 2023 | Total |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|
| Servicios CEU | 4.925.836,80 € | 4.925.836,80 € | 9.851.673,60 € |
| Servicios PDD | 3.701.005,21 € | 3.701.005,21 € | 7.402.010,42 € |
| Autoservicio, Gestión Contenidos y Automatización | 29.481,78 € | 29.481,78 € | 58.963,56 € |
| Base Imponible | 8.656.323,79 € | 8.656.323,79 € | 17.312.647,58 € |
| IVA 21% | 1.817.828,00 € | 1.817.828,00 € | 3.635.656,00 € |
| Importe Total (IVA incluido) | 10.474.151,79 € | 10.474.151,79 € | 20.948.303,58 € |

JUSTIFICACIÓN DE NECESIDAD DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

En el **Apartado 16 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Jurídicas en relación con la Cláusula 24**, se recoge, entre las causas de modificación previstas la siguiente:

“En caso de que durante la ejecución del contrato se superen las estimaciones de servicio, tanto para los servicios CEU como para los servicios PDD”.

Este contrato contempla dos grupos de servicios, por un lado los Servicios CEU (Servicios de Atención a Usuarios, Mantenimiento Hardware y Servicios de Soporte a Centros) y, por otro, los Servicios PDD (Proyectos de Transformación y Mejora, Servicios de Despliegue e Incorporación de Actividad y Servicios y Dotaciones).

1º - Servicios CEU (Servicios de Atención a Usuarios, Mantenimiento Hardware y Soporte a Centros)

Para la facturación de los Servicios CEU, tal y como se explica en el **Apartado 4.A.- Facturación de los Servicios CEU del documento Modelo de Facturación de los Servicios de Soporte Multicanal al Usuario de los Sistemas de Información y Comunicaciones de la C.M.**, la facturación se realiza mensualmente y con carácter general, y las volumetrías correspondientes a las distintas unidades facturables se obtienen el día 1 del mes siguiente.

La información se extrae de distintos Sistemas de Información como: Directorio Activo, USUG (Gestión de Usuarios), USUI (Gestión de Usuarios de Internet), Raíces (Plataforma Integrada de Gestión del Sistema Educativo), SAP, Inventario Técnico y Patrimonial, Inventario Técnico de Salas de Vistas Judiciales, Inventario Técnico de Comunicaciones, Remedy, etc.

Los volúmenes resultantes se multiplican por el precio unitario de adjudicación de cada unidad facturable obteniendo así el importe total a facturar por los Servicios CEU.

Este proceso, permite adaptar la facturación mensual a los costes reales del servicio en función de la volumetría demandada.

Durante la ejecución del contrato, se ha observado un incremento de las volumetrías de Pc's con una antigüedad de entre 4 y 8 años que están por encima de las previstas al inicio del contrato y que se estima que seguirán en ascenso durante el año 2023. Este aumento se estima en 24.200 unidades, de las cuales 22.000 corresponden a portátiles y 2.200 a tablets, y obedece fundamentalmente a dos causas:

- Aumento de las unidades debido a la necesidad de dispositivos de movilidad que generó la pandemia.
- La planta de PCs no se ha renovado de la forma prevista tanto por la misma pandemia, por las dificultades de acceso a las sedes para llevar a cabo la renovación, así como por el paso al modelo híbrido de trabajo. Este modo supone retirar los equipos para dejar una docking y utilizar el portátil como único equipo de trabajo, pero a su vez, precisa de un esfuerzo enorme de perfilado de usuarios que se está realizando progresivamente. Esto ha provocado un crecimiento de planta en equipos de 4 a 8 años de antigüedad.

En base a lo anterior, y al haberse superado las estimaciones de los Servicios CEU, se precisa la modificación del contrato para incrementar las unidades de facturación que se indican a continuación:

| SERVICIOS CEU | UNIDADES DE FACTURACIÓN | Unidades Contratadas para 2023 | Unidades Estimadas para 2023 | INCREMENTO de Unidades (Estimadas - Contratadas) | Coste Unitario (Sin IVA) | Importe total modificación al alza (Sin IVA) |
|---------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--|--------------------------|--|
| | Pc's 4-8 años | 119.154 | 264.354 | 145.200 | 0,60 € | 87.120,00 € |
| | | | BASE IMPONIBLE | | | 87.120,00 € |

2º - Servicios PDD (Proyectos de Transformación y Mejora, Servicios de Despliegue e Incorporación de Actividad y Servicios y Dotaciones)

Este contrato contempla una serie de Servicios PDD donde se establecen los servicios de soporte técnico necesarios para la Transformación y Mejora, Despliegues e Incorporación de Actividad y Servicios y para la Logística y Distribución de equipamiento, de naturaleza planificable y consumo variable en función de las necesidades de las diferentes Consejerías de la Comunidad de Madrid.

Debido a la puesta en marcha de nuevos proyectos y la continuidad de algunos ya iniciados el año pasado, resulta necesaria la ampliación de las unidades de facturación de los Servicios PDD para el ejercicio con el detalle indicado en la "Tabla resumen de la ampliación", que se incorpora más abajo:

Soporte al Servicio en Entornos Colaborativos

Con el objeto de abordar de forma adecuada el impacto ocasionado por el incremento de la demanda en los servicios prestados a la Comunidad de Madrid por el cambio de paradigma de teletrabajo y herramientas colaborativas ocasionado inicialmente por la pandemia, y con fin de preparar dichas actividades a su incorporación en el Servicio continuo, es necesario llevar a cabo, entre otras, las siguientes tareas:

- Soporte a incidencias en los entornos colaborativos de Microsoft (Teams, SharePoint, OneDrive... así como PowerBI) en lo relativo a tratamiento, escalado, priorización y resolución.
- Soporte en entornos de otras herramientas, como Zoom
- Análisis de la demanda y tratamiento y seguimiento de incidentes en el sistema de Gestión de Incidentes de manera eficiente.
- Realización de informes sobre actividad realizada, así como informes sobre los datos de inventario
- Soporte extraordinario a la gestión de dotaciones y a la gestión de licencias
- Soporte a la distribución de las actividades necesarias para su incorporación al servicio continuo

Para continuar con la realización de las tareas descritas es preciso la ampliación de horas para 2023 del Servicio de Despliegues e Incorporación de Actividad y Servicios, con el detalle indicado en la *tabla resumen de la ampliación*.

❖ **Soporte para la mejora de la Ciberseguridad**

En los análisis que realiza el grupo de Ciberseguridad se detectan constantemente equipos en los que por distintas razones el antivirus no está funcionando correctamente. En estos casos, si la reparación no puede ser realizada en remoto, es necesario enviar un soporte in-situ que analice el estado de salud del PC, y en su caso volver a instalar y dejar el antivirus perfectamente operativo. Estas labores, en general, suelen tener un carácter crítico, y hay que realizarlas en el menor plazo posible, por lo que será necesaria la ampliación de horas para 2023 del Servicio de Despliegues e Incorporación de Actividad y Servicios, con el detalle indicado en la *tabla resumen de la ampliación*.

❖ **Servicios de Apoyo para Telefonía en entorno Puesto de Trabajo**

Dentro de la Unidad de Comunicaciones Unificadas, uno de los ámbitos que requiere de mayor esfuerzo en la transformación es la telefonía. Es necesario evolucionar los servicios y su gestión. Para ello es necesario contar con recursos técnicos que posean conocimientos básicos en la tecnología fija y móvil y así como redes de comunicación y en tecnologías Cisco y Alcatel así como MDM de airwatch.

Entre otras, las tareas previstas a realizar son las siguientes:

- Interlocución con los centros de la Comunidad de Madrid para:
 - Facilitar Información básica al usuario y aclaración de dudas
 - Envío, recogida y revisión de fichas de datos necesarias para la migración del servicio del usuario.
- Interlocución con el adjudicatario del contrato de voz para el envío de la información recogida en los centros y adecuación a la configuración
- Coordinación con otros grupos de Madrid Digital para las tareas de migración y evolución dependientes de dichos grupos, tales como infraestructuras, comunicaciones, etc...
- Adecuación de los cronogramas de planificación de migraciones de los servicios del usuario.
- Apertura de tareas internas a diversos grupos de Madrid Digital para los trabajos de migraciones y traslados
- Gestión y seguimiento de traslados de usuarios.
- Gestión de plataforma móvil (MDM)

Para realizar las actividades descritas, se requiere la ampliación de horas del Servicio de Despliegues e Incorporación de Actividad y Servicios, con el detalle indicado en la *Tabla resumen de la ampliación*.

❖ **Soporte al Servicio de Transformación del Puesto de Trabajo Digital O365**

Con el objeto de abordar de forma adecuada el Proyecto de Transformación del PTD O365, por el cambio de paradigma de teletrabajo y herramientas colaborativas que se originó por la pandemia, y con fin de preparar dichas actividades a su incorporación en el Servicio continuo, es necesario llevar a cabo algunas de las siguientes tareas:

- Migraciones de buzones del correo onprem a la nube y de las carpetas en red a Sharepoint online
- Soporte a incidencias en los entornos colaborativos de Microsoft (Exchange, Teams, SharePoint, OneDrive, etc.), así como PowerBI) en lo relativo a tratamiento, escalado, priorización y resolución
- Soporte a incidencias en entornos de otras herramientas, como Zoom
- Análisis de la demanda y tratamiento y seguimiento de incidentes en el sistema SGIP de manera eficiente
- Realización de informes sobre actividad realizada, así como informes sobre los datos de inventario y otros acumulados históricos a base de tablas dinámicas
- Soporte extraordinario a la gestión de dotaciones y a la gestión de licencias
- Soporte a la distribución de las actividades necesarias para su incorporación al servicio continuo
- Relación con otros grupos de atención y soporte y traslado eventual de conocimientos a los mismos

Para realizar las actividades descritas, se requiere la ampliación de horas del Servicio de Despliegues e Incorporación de Actividad y Servicios, con el detalle indicado en la *Tabla resumen de la ampliación*.

❖ **Apoyo en la implantación de Papel 0 en Órganos Judiciales**

Apoyo en la implantación del proyecto de Papel 0 en los Órganos judiciales de la Comunidad de Madrid para lo cual será necesario realizar las siguientes actividades:

- Tareas derivadas de Talleres a Órganos judiciales/Tribunales/Fiscalías de Funcionalidades de Aplicaciones Existentes, y Nuevas. y/o Casos de Transformación Digital:
 - Impartición de talleres presenciales al usuario.
 - Impartición de talleres online (via Teams o Zoom) al usuario.
 - Apoyo en talleres online impartidos por otros implantadores: gestionando y reponiendo al chat de preguntas, etc.
 - Apoyo en talleres presenciales impartidos por otros implantadores a los usuarios.
- Tareas de Elaboración del Material didáctico y Difusión
 - Elaboración de material didáctico de cualquier funcionalidad de aplicación de justicia, existentes y nuevas
 - Colaboración con formación para elaborar video tutoriales.
 - Actualización /Revisión del portal de Justicia incorporando o adecuando la información publicada
- Soporte a los juzgados /fiscalías en la implantación de cualquier funcionalidad.
 - Soporte presencial y/o Telemático en los juzgados/Tribunal/Fiscalía para fomentar el uso de aplicaciones, funcionalidades, asesorar en el buen uso.
 - Atención telefónica a Consultas/incidencias de los usuarios.
- Soporte al Plan de Comunicación a los usuarios.
 - Elaboración de comunicados.
 - Envío de correos con comunicados.

Para llevar a cabo estas actividades, se requiere la ampliación de horas del Servicio de Despliegues e Incorporación de Actividad y Servicios, con el detalle indicado en la *“Tabla resumen de la ampliación”*, que se incorpora más abajo.

Las unidades e importes de los Servicios PDD afectados por la modificación propuesta, quedan recogidos en en la siguiente *“Tabla resumen de la ampliación”*:

| SERVICIOS PDD | PROYECTOS | Perfiles | Coste Unitario/Hora (sin IVA) | AÑO 2023 | |
|--|--|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--|
| | | | | Incremento Horas para 2023 | Importe total modificación al alza (Sin IVA) |
| DESPLIEGUES E INCORPORACIÓN DE ACTIVIDAD Y SERVICIOS | Soporte al Servicio en Entornos | Técnico Especialista (horas) | 23,46 € | 2.970 | 69.676,20 € |
| | Soporte para la mejora de la | Operador de soporte (horas) | 15,36 € | 2.610 | 40.089,60 € |
| | Servicios de Apoyo para Telefonía en | Técnico Especialista (horas) | 23,46 € | 2.880 | 67.564,80 € |
| | Soporte al Servicio de Transformación | Técnico Especialista (horas) | 23,46 € | 2.160 | 50.673,60 € |
| | Apoyo en la implantación de | Operador de soporte (horas) | 15,36 € | 2.250 | 34.560,00 € |
| | | BASE IMPONIBLE | | | 262.564,20 € |

Para el establecimiento de las horas necesarias para cada uno de los proyectos, se ha partido de los informes y valoraciones de los que se disponen en la actualidad, donde se refleja la estimación de esfuerzos sobre las actividades a realizar, medida en unidades de facturación.

PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA MODIFICACIÓN

El plazo de ejecución de esta modificación es **desde el día siguiente a la formalización del contrato hasta el 30 de junio de 2023.**

IMPORTE MÁXIMO DE LA MODIFICACIÓN

El importe máximo de la modificación asciende a CUATROCIENTOS VEINTITRES MIL CIENTO DIECISIETE EUROS CON OCHENTA Y OCHO CÉNTIMOS (423.117,88- €), IVA incluido, según el siguiente desglose:

| IMPORTE DE LA MODIFICACIÓN | |
|-------------------------------------|---------------------|
| SERVICIOS CEU | 87.120,00 € |
| SERVICIOS PDD | 262.564,20 € |
| BASE IMPONIBLE | 349.684,20 € |
| IVA 21% | 73.433,68 € |
| IMPORTE TOTAL (IVA INCLUIDO) | 423.117,88 € |

La modificación que se propone, junto con cualquier otra acontecida en este contrato, no supera el límite máximo del 20 % del precio inicial.

Por todo lo expuesto, a tenor de las circunstancias descritas en el presente informe y de lo establecido en la *Cláusula 24 y Apartado 16 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Jurídicas*, se ha de apreciar justificación suficiente para proceder a la modificación del contrato de referencia en los términos y con el alcance que se propone

El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario

Firmado digitalmente por: JUAN RAMÓN PALOMINO DE FRUTOS - ***2309**
Fecha: 2023.03.27 12:26

Fdo. Juan Ramón Palomino de Frutos