

INFORME RAZONADO JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO "SOPORTE AL MODELO DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y ASESORAMIENTO Y APOYO EN LA TRANSFORMACION DE LA GESTION Y PRESTACION DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD DE MADRID ACORDE A LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACION DIGITAL DE LA AGENCIA (4 LOTES)"

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según *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)*, tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, (*Artículo 10 Tres - c*).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

- 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.
- 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.
- 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.

En los últimos años, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han transformado profundamente las administraciones públicas. Estos cambios obligan a Madrid Digital a proporcionar soluciones tecnológicas que permitan a la Comunidad de Madrid responder a las necesidades de sus ciudadanos y empresas.

Por ello, Madrid Digital tiene como misión proporcionar a las distintas Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid soluciones tecnológicas innovadoras y robustas.

Asimismo, Madrid Digital tiene el objetivo de aumentar la eficacia en la prestación de los servicios mediante la aplicación de metodologías y herramientas, y para ello necesita un ajuste dinámico de las capacidades en función de las necesidades para los ámbitos de negocio en los que da servicio.

En la actualidad Madrid Digital está en pleno proceso de Transformación Digital, habilitando arquitecturas y tecnologías de nueva generación para la adecuación y modernización de los servicios.

La Agencia, dentro de su ámbito de actuación, necesita impulsar y modernizar el Modelo de Servicio de Madrid Digital que redundará en una prestación de los servicios públicos más eficiente y de mayor calidad, acorde a la hoja de ruta del Plan Estratégico de Madrid Digital que da cobertura y soporte a parte del Plan Estratégico de la Comunidad de Madrid, bajo el liderazgo de la coordinación de la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital.

Ante la necesidad de garantizar que Madrid Digital pueda llevar a cabo el ajuste dinámico de las soluciones tecnológicas en función de las necesidades para los ámbitos de negocio a los que da servicio, se propone la tramitación del oportuno expediente para la contratación de los citados trabajos, a adjudicar mediante **procedimiento abierto con pluralidad de criterios**, en virtud de lo establecido en los Artículos 131.2, 145 y 156 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).



OBJETO

El objeto del presente contrato es el Soporte a Modelo de Gestión de Proyectos y Asesoramiento y Apoyo en la Transformación de la Gestión y Prestación de Servicios a la Comunidad de Madrid, acorde a la estrategia de Transformación Digital de la Agencia, mediante un modelo basado en Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), con una facturación mensual constituida por una Cuota Fija y una Cuota Variable. Todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y sus Anexos, con la siguiente distribución de lotes:

- LOTE 1 – Soporte a Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital.
- LOTE 2 – Soporte a Servicios de Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local:
- LOTE 3 – Soporte a Servicios de Vicepresidencia, Transparencia, Deportes y Portavocía; Educación y Juventud; Ciencia, Universidades e Innovación; Cultura y Turismo; Consultoría de Hacienda y Función Pública; Economía, Empleo y Competitividad; Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, Sanidad, Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad
- LOTE 4 – Soporte al Modelo de Gestión de Proyectos

ALCANCE DEL PROYECTO

El alcance de los servicios contratados para cada uno de los lotes:

LOTE 1 – Soporte a Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital

Soporte a servicios horizontales destinado a mejorar y garantizar la prestación de los servicios a las Consejerías de la Comunidad de Madrid y Organismos asociados (Cliente) mediante la mejora de elementos comunes requeridos para su gestión, realizando, entre otras, las siguientes actividades:

- Apoyo a la definición de cuadro de mando a la gestión alineados con cartera de servicios
- Servicios críticos, cobertura de monitorización y cobertura de planes de continuidad
- Análisis de grado de digitalización
- Soporte Actividades asociadas a Comunicación, Planes de Formación y Gestión del cambio
- Apoyo a la transformación en la gestión y prestación de servicios
- Apoyo en la gestión de conocimiento asociada a la gestión y prestación de servicios
- Simplificación y mejora de procesos/procedimientos.
- Mapa de procesos Vs Mapa de Sistemas
- Planes de sistemas.
- Benchmarking
- Análisis de tendencias
- Apoyo al Perfilado de usuarios tanto a nivel de negocio como a nivel de soporte del servicio
- Apoyo a la gestión de la innovación, datos y transformación digital
- Apoyo a la mejora de capacitación digital
- Apoyo en gestión administrativa
- Apoyo relativos a analítica avanzada

LOTE 2 – Soporte a Servicios de Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local

Soporte destinado a garantizar la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones que la Agencia presta a las Consejerías de la Comunidad de Madrid y Organismos asociados (Cliente) objeto de este lote, a través de la atención activa para informarlos, asesorarlos, detectar sus necesidades, dar respuesta a sus sugerencias y quejas, ofrecer la solución más idónea dentro del marco de servicios de la Agencia, gestionarla internamente y realizar el seguimiento durante su ciclo de vida, realizando, entre otras, las siguientes actividades:

- Apoyo a la definición de cuadro de mando a la gestión alineados con cartera de servicios
- Servicios críticos, cobertura de monitorización y cobertura de planes de continuidad
- Análisis de grado de digitalización
- Soporte Actividades asociadas a Comunicación, Planes de Formación y Gestión del cambio
- Apoyo en la gestión de conocimiento asociada a la gestión y prestación de servicios
- Propuestas de enfoque
- Mapa de procesos Vs Mapa de Sistemas
- Planes de sistemas.
- Benchmarking
- Análisis de tendencias
- Soporte y Mejora de Servicios
- Simplificación y mejora de procesos/procedimientos.
- Estudios Previos
- Análisis de mejoras funcionales de sistemas de información
- Especificaciones funcionales
- Simplificación y mejora de procesos/procedimientos.
- Apoyo a oficina de proyectos
- Apoyo en pruebas, formación, implantación de proyectos

LOTE 3 – Soporte a Servicios de Vicepresidencia, Transparencia, Deportes y Portavocía; Educación y Juventud; Ciencia, Universidades e Innovación; Cultura y Turismo; Consultoría de Hacienda y Función Pública; Economía, Empleo y Competitividad; Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, Sanidad, Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad

Soporte destinado a garantizar la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones que la Agencia presta a las Consejerías de la Comunidad de Madrid y Organismos asociados (Cliente) objeto de este lote, a través de la atención activa para informarlos, asesorarlos, detectar sus necesidades, dar respuesta a sus sugerencias y quejas, ofrecer la solución más idónea dentro del marco de servicios de la Agencia, gestionarla internamente y realizar el seguimiento durante su ciclo de vida, realizando, entre otras, las siguientes actividades:

- Apoyo a la definición de cuadro de mando a la gestión alineados con cartera de servicios
- Servicios críticos, cobertura de monitorización y cobertura de planes de continuidad
- Análisis de grado de digitalización



- Soporte Actividades asociadas a Comunicación, Planes de Formación y Gestión del cambio
- Apoyo en la gestión de conocimiento asociada a la gestión y prestación de servicios
- Mapa de procesos Vs Mapa de Sistemas
- Planes de sistemas.
- Benchmarking
- Análisis de tendencias
- Soporte y Mejora de Servicios
- Simplificación y mejora de procesos/procedimientos.
- Estudios Previos
- Análisis de mejoras funcionales de sistemas de información
- Especificaciones funcionales
- Simplificación y mejora de procesos/procedimientos.
- Apoyo a oficina de proyectos
- Apoyo en pruebas, formación, implantación de proyectos

LOTE 4 – Soporte al Modelo de Gestión de Proyectos

Servicios de Apoyo, Soporte y seguimiento a la definición, normalización y puesta en marcha del Modelo de Gestión de Proyectos de Madrid Digital que incluya las necesidades de cambio y adaptación derivadas tanto de la propia transformación digital como de la estrategia de visión de negocio utilizando metodologías relativas a:

- Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia.
- Agile&Devops con el objetivo de desarrollar productos y servicios de calidad que respondan a las necesidades de nuestros clientes cuyas prioridades cambian a una velocidad cada vez mayor y precisan de rapidez y flexibilidad, así como mejora la calidad, la productividad y el compromiso.
- Diseñar el conjunto de actuaciones relativa a formación, comunicación y gestión del cambio que deben acompañar a la puesta en marcha del Modelo de Gestión de Proyectos de Madrid Digital

Realizando, entre otras, las siguientes actividades:

- Apoyo a la definición, normalización y puesta en marcha del propio Modelo de Gestión de Proyectos de Madrid Digital
- Apoyo a la definición, normalización, puesta en marcha y formación de gestión del conocimiento y modelos requeridos para gestión de proyectos como por ejemplo el Modelo organizativo, Modelo de seguimiento, Modelo económico, Modelo de relación etc. requeridos por el Modelo de Gestión de Proyectos.
- Apoyo estandarización del uso y puesta en marcha del modelo de herramientas colaborativas y de apoyo asociado al Modelo de Gestión de gestión de proyectos.
- Apoyo en la identificación, normalización y/o automatización de tareas como por ejemplo la toma de requerimiento, trazabilidad de requerimientos, automatización de pruebas, etc.
- Apoyo al seguimiento de implantación del Modelo de Gestión de Proyectos en la organización.
- Apoyo a la utilización del ciclo PDCA en la implantación del Modelo estableciendo una estrategia de aproximaciones incrementales en relación a procedimientos utilizados (Metodologías Ágiles).



PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de abril de 2021** y el **31 de marzo de 2023**, o la fecha de formalización del contrato, si esta es posterior.

IMPORTE MÁXIMO DEL CONTRATO

El importe estimado asciende a la cantidad de **5.740.046,80 €, IVA incluido**, según el siguiente desglose de conceptos, importes y anualidades:

LOTES	AÑO 2021 (9 MESES)	AÑO 2022 (12 MESES)	AÑO 2023 (3 MESES)	TOTALES (36 MESES)
LOTE 1	305.200,00 €	687.200,00 €	130.800,00 €	1.123.200,00 €
LOTE 2	319.700,00 €	907.120,00 €	175.260,00 €	1.402.080,00 €
LOTE 3	278.300,00 €	774.640,00 €	150.420,00 €	1.203.360,00 €
LOTE 4	265.500,00 €	622.800,00 €	126.420,00 €	1.015.200,00 €
IMPORTES TOTALES SIN IVA	1.168.700,00 €	2.991.760,00 €	583.380,00 €	4.743.840,00 €
IVA (21%)	245.427,00 €	628.269,60 €	122.509,80 €	996.206,40 €
IMPORTES TOTALES CON IVA	1414127,00 €	3.620.029,60 €	705.889,80 €	5.740.046,40 €

La Subdirectora General de Servicios a Consejerías y Administración Digital

Fdo.: Zaida Sampedro Préstamo