

Memoria justificativa de la necesidad

***“SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE
LA COMUNIDAD DE MADRID (7 LOTES)”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0890503572534483898313**



**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (7 LOTES)”, A
ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

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:

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.

La Comunidad de Madrid, para el ejercicio de estas competencias, se apoya en una compleja y extensa infraestructura de recursos y servicios Tecnológicos de la Información y de las Comunicaciones (TIC). Estos recursos y servicios son uno de los elementos fundamentales en los que se basa todo el gobierno regional para articular un buen funcionamiento de la administración, así como para dotar a los ciudadanos de servicios de calidad.

La criticidad, así como el uso cada vez más extendido de los recursos TIC en todos los ámbitos de gobierno, determinan la necesidad de contar con activos tecnológicos que sean acordes a las necesidades. Como parte esencial de estos recursos, se encuentran los servicios de telecomunicaciones, que son necesarios para interconectar y comunicar a todos los usuarios de la administración, y proporcionar acceso a los Sistemas de Información o a cualquier recurso necesario para la ejecución de los servicios. Madrid Digital, en el desempeño de sus funciones, tiene como objetivos, que estas infraestructuras y servicios sean adecuadas en calidad, rendimiento, fiabilidad, funcionalidad y disponibilidad, buscando la racionalización de estos recursos, así como la mejora y la transformación del servicio.

Los servicios de telecomunicaciones, están regulados dentro del Sector de Comunicaciones Electrónicas y Audiovisuales por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). La Comunidad de Madrid busca siempre la mejor eficiencia y ahorro presupuestario, velando por que estos principios no supongan menoscabo del principio garante de una competencia efectiva. El sector de las telecomunicaciones es de especial relevancia por su volumen y sus efectos singulares en el mercado. El planteamiento por tanto de Madrid Digital como poder adjudicador, en sus últimas licitaciones, ha sido además de la optimización de las condiciones técnicas y económicas, continuar con el aseguramiento efectivo de la concurrencia de propuestas y por tanto de la competitividad.

Las líneas principales que comprenden estos servicios de telecomunicaciones son:

- La prestación de los servicios de operador de la red de transporte de datos: en los diferentes centros y para los usuarios de la Comunidad de Madrid, así como ciertos servicios de valor añadido complementarios. De forma general, dichos servicios de operación de red de transporte se pueden

subdividir en dos categorías: Servicios transporte de datos de prestaciones altas y medias y Servicios de operador de red para el acceso centralizado a Internet.

- Prestación de los Servicios de Operación, Gestión y evolución, Explotación y Mantenimiento de la Red de Comunicaciones Multiservicio de la Comunidad de Madrid, con la finalidad de mantener y mejorar la disponibilidad y estabilidad de la infraestructura de comunicaciones LAN en las sedes y en el CPD de la Comunidad de Madrid, así como garantizar la seguridad perimetral de las mismas.
- Servicios de voz tanto fija como móvil y comunicaciones unificadas, incluyendo aquellas tecnologías y servicios que dependen directamente de los mismos por su provisión o están relacionados tradicionalmente con estos servicios.
- Servicios de gestión y control de calidad y económica del contrato, que maximice la calidad del servicio prestado por los adjudicatarios. El nuevo contrato busca mejorar el servicio de forma continua, de esta forma con estas capacidades extendidas se pretende planificar, implantar y mejorar los proyectos, procesos y servicios, auditar la información ofrecida por los adjudicatarios de los distintos lotes y en definitiva velar por los intereses de la Comunidad de Madrid en su conjunto.

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 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 a la mejor relación calidad-precio, esta Dirección propone su tramitación 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)*.

El objeto y alcance del presente expediente puede enmarcarse parcialmente en varios de los proyectos recogidos dentro de las líneas estratégicas del documento de **Estrategia para la Recuperación y Resiliencia de la Comunidad de Madrid**, y por tanto podría ser cofinanciado a través del Mecanismo de recuperación y resiliencia puesto en marcha por la UE.

OBJETO

Debido a las diferentes características de los servicios a contratar, el presente pliego establece una división en **siete lotes** atendiendo a la tipología de servicios requeridos, permitiendo así un correcto desarrollo de la estrategia de comunicaciones definida por Madrid Digital:

LOTE 1: SERVICIO DE TRANSPORTE DE DATOS PARA EL ENTORNO GENERAL Y ACCESO CENTRALIZADO A INTERNET, Y DEL LOTE 2: SERVICIO DE RESPALDO DE OPERADOR EN DETERMINADAS SEDES ADMINISTRATIVAS Y ACCESO CENTRALIZADO A INTERNET ALTERNATIVO AL LOTE 1.

El objeto de los lotes 1 y 2 es la prestación de los servicios de operador de la red de transporte de datos en los diferentes centros y para los usuarios de la Comunidad de Madrid, así como determinados servicios complementarios de valor añadido, con la finalidad de mantener y mejorar la disponibilidad y estabilidad de la infraestructura de comunicaciones. De forma general, dichos servicios de operación de red de transporte se pueden subdividir en dos categorías: Servicios transporte de datos y Servicios de operador de red para el acceso centralizado seguro a Internet.

LOTE 3: SERVICIOS DE OPERACIÓN, GESTIÓN, EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO (SOGEM) DE LAS REDES MULTISERVICIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Prestación de los Servicios de Operación, Gestión y evolución, Explotación y Mantenimiento de la Red de Comunicaciones Multiservicio de la Comunidad de Madrid (SOGEM) con la finalidad de mantener y mejorar la disponibilidad y estabilidad de las infraestructuras de comunicaciones en las sedes (conectividad por cable y WiFi) y de los CPDs de la Comunidad de Madrid donde se encuentran los sistemas de información, así como garantizar la seguridad de las comunicaciones de las mismas.

LOTE 4: SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS CENTRALES DE TELEFONÍA FIJA, COMUNICACIONES MÓVILES Y COMUNICACIONES UNIFICADAS

En la actualidad, la Comunidad de Madrid dispone de diferentes infraestructuras para la prestación de las comunicaciones de voz fija y móvil, fax, videoconferencias, salas colaborativas y servicios audiovisuales en sus centros, incluyendo en este ámbito tanto el equipamiento soporte como la operación global del servicio tanto a nivel de plataformas como a nivel de usuario. En este lote, **se plantea realizar proyectos de mejora y dar continuidad a los servicios antes mencionados.**

Dentro de los proyectos a abordar, y como objetivo primordial, se plantea que **todos los usuarios de voz, fijos y móviles**, tengan condiciones de servicio convergentes y esquemas de tarificación comunes. De igual manera, se busca que los servicios críticos estén lo suficientemente redundados para que los fallos HW no afecten a la calidad del servicio. Por todo ello, la situación de partida marca una arquitectura de referencia clara con un volumen de centros importante, por lo que se plantea en el ámbito del pliego la incorporación progresiva del resto de centros a dicha arquitectura.

También serán objeto de este pliego los proyectos siguientes, que serán desarrollados en apartados posteriores:

- Migración de centros a entorno centralizado
- Implantación de soluciones de Comunicaciones Unificadas
- Sistemas de auto provisión y autogestión
- Auditoría de circuitos de conexión a red pública

LOTE 5: SERVICIOS AVANZADOS DE TELEFONÍA EN CENTROS EDUCATIVOS Y OTRAS SEDES ADMINISTRATIVAS DE TAMAÑO MEDIO (MODO SERVICIO)

El objeto es implantar Servicios de Telefonía Fija, en modo servicio, en aproximadamente 1.500 centros de la Comunidad de Madrid, de ellos, aproximadamente hay 1.300 centros educativos en los que hasta hoy no se prestaban servicios avanzados de telefonía siendo el servicio actual un servicio deficiente. Se requiere de una solución que garantice la disponibilidad de los servicios y un número ilimitado de dispositivos conectados. Es importante que la solución cumpla con un nivel de seguridad alto y una elevada capacidad de integración con distintos tipos de extensión (SIP, telefonía tradicional basada en Primarios, soluciones colaborativas de distintos fabricantes).

LOTE 6: SERVICIOS DE CALL CENTER EN CLOUD

El objeto de este lote es ofrecer un nuevo concepto de atención al ciudadano y a los usuarios de la Comunidad de Madrid, por medio de herramientas con Omnicanalidad (chat, web, teléfono, e-mail). El servicio se puede ofrecer desde cualquier ubicación en la que se encuentre el agente que atiende, fomentando así la movilidad y el teletrabajo. Por otro lado, refleja una imagen de modernidad tecnológica al ciudadano, así como versatilidad en el acceso, y supone una optimización de los recursos de agentes, ya que este tipo de servicios son capaces de integrarse con sistemas de inteligencia artificial y chat bots que podrán resolver de manera autónoma un alto porcentaje de las consultas del llamante.

LOTE 7: OFICINA TÉCNICA DE GESTIÓN Y CONTROL (OTGC) DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

La puesta en marcha y explotación de los servicios de telecomunicaciones para Madrid Digital descritos en los Lotes 1, 2, 3, 4, 5 y 6, conlleva una complejidad derivada del volumen y de la diversidad de los servicios a proporcionar, así como de la propia complejidad intrínseca a la operativa de los procesos de explotación y de su potencial evolución a lo largo del contrato.

Con el fin que el Madrid Digital disponga del mejor servicio posible de telecomunicaciones, así como de garantizar que los adjudicatarios de los distintos Lotes prestan unos servicios de calidad, la agencia requiere de la contratación de los servicios de una Oficina Técnica.

Esta oficina técnica tiene como objetivo principal gobernar, de forma integral, los servicios prestados en el contrato a nivel global.

Entre los objetivos de este servicio de Oficina Técnica se encuentran:

- Asegurar la correcta implantación y explotación de los diferentes servicios y sistemas de comunicaciones descritos en el los clausulados anteriores.
- Estudiar las novedades en el mercado a lo largo de la vida del contrato y la posible adecuación a los servicios del pliego.
- Apoyar la implementación de soluciones de innovación.
- Aplicar metodologías de gestión eficientes y ágiles susceptibles de incorporarse en la ejecución del contrato.
- Diseñar proyectos de evolución de servicios del pliego, y realizar el seguimiento para su implementación.
- Minimizar el impacto de la implantación de los servicios y sistemas indicados.
- Realizar el control de la adecuada prestación del servicio, por parte de los adjudicatarios de los distintos lotes, utilizando herramientas de supervisión ad-hoc, que garanticen de manera objetiva y transparente el desempeño del contrato.
- Prestar un servicio extendido, en caso de ser requerido, para la implantación de servicios o proyectos, la ejecución de migraciones y actuaciones extraordinarias, para garantizar la adecuada prestación de los servicios de los lotes afectados.
- Garantizar que las implantaciones se realizan según los parámetros de servicio establecidos: calendario, presupuesto y calidad del servicio.
- Controlar el cumplimiento de los ANS pactados, tanto en el proceso de provisión como durante la fase de explotación y operación de los sistemas y servicios.
- Revisar y validar la facturación mensual de los diferentes Lotes.
- Coordinación de los proyectos vinculados al presente a esta licitación.
- Definir y Asegurar que el Catálogo de Servicios se mantiene actualizado con las posibles revisiones que se produzcan de los elementos que incluye, así como de aquellos nuevos elementos que se incorporen en la vida del contrato.
- Proponer y ejecutar cuadros de mando de seguimiento tanto técnico como económico de los distintos lotes objeto de esta contratación.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **CUARENTA Y DOS MESES** comprendidos entre el día **1 de julio de 2021** y el **31 de diciembre de 2024**.

IMPORTE DE LOS TRABAJOS

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **CIENTO CUARENTA Y TRES MILLONES CIENTO TREINTA Y SEIS MIL OCHENTA Y UN EUROS CON TREINTA Y TRES CÉNTIMOS (143.136.081,33- €)**, IVA incluido, según el siguiente desglose:

Lote 1	Año 2021 (6 meses)	Año 2022 (12 meses)	Año 2023 (12 meses)	Año 2024 (12 meses)	TOTAL (42 meses)
Cuota Fija		1.803.600,00 €	1.803.600,00 €	1.803.600,00 €	5.410.800,00 €
Cuota Variable		6.770.821,36 €	5.967.424,16 €	6.287.862,48 €	19.026.108,00 €
Inversiones		706.000,00 €	0,00 €	0,00 €	706.000,00 €
Base Imponible		9.280.421,36 €	7.771.024,16 €	8.091.462,48 €	25.142.908,00 €
IVA (21%)		1.948.888,49 €	1.631.915,07 €	1.699.207,12 €	5.280.010,68 €
Importe Total (IVA Incluido)		11.229.309,85 €	9.402.939,23 €	9.790.669,60 €	30.422.918,68 €

Lote 2	Año 2021 (6 meses)	Año 2022 (12 meses)	Año 2023 (12 meses)	Año 2024 (12 meses)	TOTAL (42 meses)
Cuota Fija		840.528,00 €	840.528,00 €	840.528,00 €	2.521.584,00 €
Cuota Variable		2.213.104,00 €	2.257.754,00 €	2.303.424,00 €	6.774.282,00 €
Inversiones		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Base Imponible		3.053.632,00 €	3.098.282,00 €	3.143.952,00 €	9.295.866,00 €
IVA (21%)		641.262,72 €	650.639,22 €	660.229,92 €	1.952.131,86 €
Importe Total (IVA Incluido)		3.694.894,72 €	3.748.921,22 €	3.804.181,92 €	11.247.997,86 €

Lote 3	Año 2021 (6 meses)	Año 2022 (12 meses)	Año 2023 (12 meses)	Año 2024 (12 meses)	TOTAL (42 meses)
Cuota Fija	922.560,00 €	3.926.192,52 €	3.926.192,52 €	3.926.192,52 €	12.701.137,56 €
Cuota Variable	862.761,06 €	2.175.478,12 €	2.407.283,32 €	2.248.178,58 €	7.693.701,08 €
Inversiones	233.150,00 €	543.648,00 €	351.912,00 €	322.800,00 €	1.451.510,00 €
Base Imponible	2.018.471,06 €	6.645.318,64 €	6.685.387,84 €	6.497.171,10 €	21.846.348,64 €
IVA (21%)	423.878,92 €	1.395.516,91 €	1.403.931,45 €	1.364.405,93 €	4.587.733,21 €
Importe Total (IVA Incluido)	2.442.349,98 €	8.040.835,55 €	8.089.319,29 €	7.861.577,03 €	26.434.081,85 €

Lote 4	Año 2021 (6 meses)	Año 2022 (12 meses)	Año 2023 (12 meses)	Año 2024 (12 meses)	TOTAL (42 meses)
Cuota Fija	1.417.999,53 €	5.671.998,12 €	4.891.998,12 €	4.891.998,12 €	16.873.993,89 €
Cuota Variable	2.199.208,37 €	8.383.561,69 €	7.811.321,29 €	8.013.853,45 €	26.407.944,80 €
Inversiones	121.492,11 €	3.876.390,48 €	2.321.180,37 €	2.085.327,95 €	8.404.390,91 €
Base Imponible	3.738.700,01 €	17.931.950,29 €	15.024.499,78 €	14.991.179,52 €	51.686.329,60 €
IVA (21%)	785.127,00 €	3.765.709,56 €	3.155.144,95 €	3.148.147,70 €	10.854.129,22 €
Importe Total (IVA Incluido)	4.523.827,01 €	21.697.659,85 €	18.179.644,73 €	18.139.327,22 €	62.540.458,82 €

Lote 5	Año 2021 (6 meses)	Año 2022 (12 meses)	Año 2023 (12 meses)	Año 2024 (12 meses)	TOTAL (42 meses)
Cuota Fija					
Cuota Variable	437.573,22 €	1.837.604,88 €	1.876.527,00 €	1.918.527,00 €	6.070.232,10 €
Inversiones	15.000,00 €	30.000,00 €	12.000,00 €	6.000,00 €	63.000,00 €
Base Imponible	452.573,22 €	1.867.604,88 €	1.888.527,00 €	1.924.527,00 €	6.133.232,10 €
IVA (21%)	95.040,38 €	392.197,02 €	396.590,67 €	404.150,67 €	1.287.978,74 €
Importe Total (IVA Incluido)	547.613,60 €	2.259.801,90 €	2.285.117,67 €	2.328.677,67 €	7.421.210,84 €

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0890503572534483898313**

Lote 6	Año 2021 (6 meses)	Año 2022 (12 meses)	Año 2023 (12 meses)	Año 2024 (12 meses)	TOTAL (42 meses)
Cuota Fija					
Cuota Variable	82.188,75 €	555.255,00 €	531.075,00 €	626.335,00 €	1.794.853,75 €
Inversiones	3.000,00 €	12.000,00 €	12.000,00 €	12.000,00 €	39.000,00 €
Base Imponible	85.188,75 €	567.255,00 €	543.075,00 €	638.335,00 €	1.833.853,75 €
IVA (21%)	17.889,64 €	119.123,55 €	114.045,75 €	134.050,35 €	385.109,29 €
Importe Total (IVA Incluido)	103.078,39 €	686.378,55 €	657.120,75 €	772.385,35 €	2.218.963,04 €

Lote 7	Año 2021 (6 meses)	Año 2022 (12 meses)	Año 2023 (12 meses)	Año 2024 (12 meses)	TOTAL (42 meses)
Cuota Fija	285.600,00 €	690.048,00 €	690.048,00 €	690.048,00 €	2.355.744,00 €
Cuota Variable	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Inversiones	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Base Imponible	285.600,00 €	690.048,00 €	690.048,00 €	690.048,00 €	2.355.744,00 €
IVA (21%)	59.976,00 €	144.910,08 €	144.910,08 €	144.910,08 €	494.706,24 €
Importe Total (IVA Incluido)	345.576,00 €	834.958,08 €	834.958,08 €	834.958,08 €	2.850.450,24 €

Todos los lotes	Año 2021 (6 meses)	Año 2022 (12 meses)	Año 2023 (12 meses)	Año 2024 (12 meses)	TOTAL (42 meses)
Cuota Fija	2.626.159,53 €	12.932.366,64 €	12.152.366,64 €	12.152.366,64 €	39.863.259,45 €
Cuota Variable	3.581.731,40 €	21.935.825,05 €	20.851.384,77 €	21.398.180,51 €	67.767.121,73 €
Inversiones	372.642,11 €	5.168.038,48 €	2.697.092,37 €	2.426.127,95 €	10.663.900,91 €
Base Imponible	6.580.533,04 €	40.036.230,17 €	35.700.843,78 €	35.976.675,10 €	118.294.282,09 €
IVA (21%)	1.381.911,94 €	8.407.608,34 €	7.497.177,19 €	7.555.101,77 €	24.841.799,24 €
Importe Total (IVA Incluido)	7.962.444,98 €	48.443.838,51 €	43.198.020,97 €	43.531.776,87 €	143.136.081,33 €

La Directora de Comunicaciones

Fdo. Julia Molina Franquelo

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0890503572534483898313**