

**INFORME SOBRE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL A GOBIERNO Y SERVICIOS CRÍTICOS DE LA COMUNIDAD DE
MADRID” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de soporte integral a los equipos humanos que gestionan los servicios críticos y de gobierno de la Comunidad de Madrid, garantizando la operatividad de los dispositivos corporativos que utilizan, facilitando sus comunicaciones y comparecencias públicas, así como los servicios de intercomunicación con otros entes, organismos o entidades o sus correspondientes Centros Estratégicos de Comunicaciones.

De igual modo, para facilitar la mejora y la innovación en el servicio será necesario contar con servicios de consultoría y gestión de proyecto que permitan definir la estrategia de transformación del servicio y poder llevar a cabo su implantación paulatina.

Por último, también será objeto del contrato el suministro de equipamiento diverso no incluido en otros contratos de suministro de Madrid Digital, para el personal que forma parte del colectivo de usuarios críticos de la Comunidad de Madrid.

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, se exponen a continuación los motivos relativos a la insuficiencia, falta de adecuación o no conveniencia de ampliación de los medios disponibles para cubrir las necesidades que se tratan de satisfacer a través del contrato de referencia:

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 y por tanto a los empleados públicos encargados de prestar los servicios públicos.

Por ello, Madrid Digital tiene como misión proporcionar a las distintas Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid soluciones tecnológicas innovadoras y robustas, así como el objetivo de aumentar la eficiencia en la prestación de los servicios mediante la aplicación de metodologías y herramientas tecnológicas. Para ello necesita un ajuste dinámico de las capacidades en función de las necesidades para los ámbitos de negocio en los que da servicio.

La Agencia, dentro de su ámbito de actuación, necesita impulsar y modernizar el modelo de servicios de Madrid Digital que redunde 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, dentro de ese plan, se ha incluido la mejora de la experiencia del usuario, en función de los perfiles de usuario. Lo que se pretende es ofrecer soporte especializado diferenciado por dichos perfiles.

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid no cuenta con los medios requeridos para la prestación de estos servicios, tanto con personal en su propia plantilla adecuado y suficiente para el desarrollo de los mismos, como por la no disponibilidad de los recursos materiales necesarios. Todo ello lleva a la gestión de esta necesidad a través de la contratación con empresas especializadas en estos servicios.

Por lo anteriormente expuesto, se hace constar expresamente la insuficiencia, falta de adecuación o conveniencia de no ampliación de los medios disponibles.

El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario

Firmado digitalmente por: JUAN RAMÓN PALOMINO DE FRUTOS *** 309**
Fecha: 03.03.21 11:47

Fdo. Juan Ramón Palomino de Frutos