

# Memoria justificativa de la necesidad

---

---

## ***SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL A GOBIERNO Y SERVICIOS CRÍTICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID***

---

---



**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL 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**

**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)*, y posteriormente por el *Artículo 26 de 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 (B.O.C.M. núm. 304 de 22 de diciembre de 2022)*, 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, para el objeto del contrato propuesto, entre otras funciones (*Artículo 10, Apartado Tres*):

- d) 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.
- g) 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.
- h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.
- m) Asesoramiento y asistencia técnica en tecnologías de la información y comunicación electrónica.
- n) La transferencia tecnológica y cooperación en materia de tecnologías de la información y la comunicación con las Administraciones locales de la Comunidad de Madrid u otras Administraciones públicas adscritas.

El contrato que antecede a este servicio, “*Servicio de Comunicaciones Seguras de la Comunidad de Madrid*”, Exp. Núm. ECON/000086/2019, cuya adjudicación se realizó mediante procedimiento negociado sin publicidad en el año 2019, lo hizo en un contexto tecnológico muy diferente, donde se incluían no sólo los recursos humanos, sino las infraestructuras y aplicaciones necesarias para dotar de servicios de Red Privada LTE a sedes y vehículos de la Comunidad de Madrid, así como la securización de teléfonos móvil del colectivo al que daba servicio el contrato.

El haber desplegado nuevas tecnologías que permiten securizar las comunicaciones y dar servicios de Red Privada a sedes y vehículos con otras alternativas ofrecidas por otros contratos de la Agencia, se hace posible plantear una licitación por procedimiento abierto.

En los últimos años la Comunidad de Madrid (CM), en colaboración con la Agencia, ha acercado sus servicios al ciudadano y ha dado respuesta a sus expectativas de acceso a los procedimientos administrativos por medios telemáticos.

En el contexto de transformación digital, la Administración autonómica está apostando por la utilización de las Tecnologías de la Información (TIC) para mejorar la eficiencia, agilizar los procedimientos y mejorar la transparencia y el ahorro.

La pandemia generada por el COVID-19 técnicamente ha supuesto acelerar de manera muy significativa algunos procesos de adopción de tecnologías necesarias para el trabajo remoto y en movilidad, dando paso también al teletrabajo. Con esa aceleración, se han puesto de manifiesto nuevas necesidades que es preciso entender y atender para que los usuarios más críticos puedan prestar los mejores servicios ante esta nueva situación.

Los objetivos estratégicos de la Agencia para este contrato se concretan en:

- Prestar el servicio integral y personalizado, con el máximo nivel de calidad en la atención y soporte a usuarios de perfil más crítico de la Comunidad de Madrid.
- Alinearse con la transformación digital de la Comunidad de Madrid y aportar mayor valor al servicio.
- Mantener y mejorar la imagen del servicio por parte de sus usuarios, ampliando el soporte y evolucionarlo, definiendo nuevos perfiles de usuario en el ámbito de gobierno y de servicios críticos.
- Mejorar la experiencia de los usuarios, estableciendo canales de comunicación para la recogida de información sobre su experiencia.
- Incorporar mecanismos de innovación en el servicio que permitan garantizar la evolución de su modelo de servicio para adaptarse continuamente a los cambios que se suceden cada vez con mayor velocidad.
- Ser el punto de referencia en la prestación de soporte a los servicios de naturaleza crítica, en el seguimiento y resolución de consultas, peticiones e incidencias.
- Proporcionar material diverso para el correcto funcionamiento del equipamiento utilizado por los usuarios del servicio y suministrar determinado tipo de equipamiento para los mismos, en los plazos requeridos.

Estos objetivos estratégicos permiten identificar cambios que girarán en torno a la innovación en servicios, procesos y herramientas y en la gestión del cambio, todo ello manteniendo el foco en la alta calidad del servicio a los usuarios más críticos de la Comunidad de Madrid y la eficiencia en la prestación de los servicios, gracias a las sinergias y eficiencias que se producirán con el uso de las tecnologías TIC digitales.

Además, la Agencia tiene previstos, en estudio y en ejecución, planes de transformación en los que el adjudicatario deberá acompañar, aportar conocimiento y participar activamente. Mencionar:

#### *Herramientas*

- Personal técnico con equipos móviles y apps que interaccionan directamente con los SSII y con autenticación de los técnicos que prestan los servicios.
- Convergencia del modelo de servicio a ITSM y evolución de los procesos apoyados en FARO.
- Cloud Contact Center para gestión de contactos telefónicos.
- Aplicación en este tipo de servicios del Esquema Nacional de Seguridad y del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

#### *Procesos y procedimientos*

- Convergencia y convivencia con otros servicios de la CM, en especial con el servicio de Atención y Soporte a usuarios. Unificación de gestión de la demanda de todos los usuarios de perfil crítico y alineamiento con áreas de Servicios.
- Evolución del modelo de soporte de la Agencia a servicios de diferentes categorías como Bronce, Plata, Oro y Platino.

### Servicio

- Puesto de trabajo digital. Personal o compartido, fijo o móvil, cliente ligero o pesado, periféricos, movilidad funcional y física, comunicaciones móviles y wifi y apps.
- Evolución del modelo de reporting: Cuadro de Mando y KPIs.
- Medición permanente de la experiencia del usuario en todos sus procesos para la mejora continua de los servicios prestados.
- Tener la capacidad de responder a cambios bruscos en las necesidades de los usuarios como la sucedida con la pandemia generada por el COVID-19.

Para contribuir al logro de la satisfacción de los clientes y usuarios, los servicios requeridos objeto del presente pliego, deben caracterizarse por los siguientes atributos:

- Calidad en la atención a través de un modelo de soporte personalizado.
- Máxima agilidad y rapidez en la resolución.
- Capacidad de anticipación y de adaptación a los cambios.
- Mejora continua y aseguramiento de la calidad.
- Liderazgo en la Innovación con el uso de las TIC.
- Acompañamiento permanente al usuario en la adopción de nuevos servicios y tecnologías.

### Suministro

Los bienes objeto del suministro no se encuentran incluidos entre los bienes homologados del sistema de contratación centralizada.

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)*.

## OBJETO

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.

### PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el día **1 de septiembre de 2023** y el **31 de agosto de 2025**.

### IMPORTE DEL CONTRATO

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **OCHO MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL CUARENTA Y DOS EUROS CON TREINTA Y NUEVE CÉNTIMOS (8.644.042,39- €)**, IVA incluido, distribuido en las siguientes anualidades y cuantías:

	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Total
<b>Servicios Cuota Fija</b>	485.653,34 €	2.913.920,04 €	1.942.613,36 €	<b>5.342.186,74 €</b>
<b>Servicios Cuota Variable</b>	147.168,06 €	883.008,36 €	588.672,24 €	<b>1.618.848,66 €</b>
<b>Suministro Cuota Variable</b>	30.466,88 €	91.400,64 €	60.933,76 €	<b>182.801,28 €</b>
<b>Base Imponible</b>	<b>663.288,28 €</b>	<b>3.888.329,04 €</b>	<b>2.592.219,36 €</b>	<b>7.143.836,68 €</b>
<b>IVA 21%</b>	139.290,54 €	816.549,10 €	544.366,07 €	1.500.205,71 €
<b>Importe Total, IVA Incluido</b>	<b>802.578,82 €</b>	<b>4.704.878,14 €</b>	<b>3.136.585,43 €</b>	<b>8.644.042,39 €</b>

En virtud de los argumentos expuestos, se ha de apreciar justificación suficiente para proceder a la contratación en los términos y con el alcance que se propone desde esta Dirección.

*El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario*

Firmado digitalmente por: JUAN RAMON PALOMINO DE FRUTOS \*\*\* 309\*\*  
Fecha: 03.03.2023 11:43

*Fdo. Juan Ramón Palomino de Frutos*