

INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD N° 38/2023

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE LA MICROINFORMÁTICA

Área: Atención al Usuario

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Contrato es la contratación de los servicios de atención al usuario, soporte, mantenimiento y administración de la microinformática. En concreto, la atención telefónica de incidencias, solicitudes y cambios, el soporte y mantenimiento de hardware microinformático, la instalación y gestión de dispositivos móviles, el mantenimiento y gestión de salas de reuniones, así como la administración de los sistemas informáticos que componen la infraestructura del puesto cliente de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

En el alcance del contrato se incluyen los siguientes servicios:

- **Servicio 24x7 de ServiceDesk**

Soporte multifuncional centralizado para los servicios TIC. Consistente en la recepción y registro de las llamadas realizadas por los usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P. y empresas participadas. Atención en primer nivel para la resolución, escalado, seguimiento y cerrado de las incidencias, consultas y peticiones de servicio de los usuarios relacionados con su trabajo.

- **Servicio de Puesto de trabajo**

Soporte Remoto

Soporte de segundo nivel, gestión de incidencias a nivel de software, sobre equipos microinformáticos y dispositivos móviles que no requiera acceso presencial.

Soporte de ofimática avanzado.

Gestión de distribución de software y parches.

Análisis de las incidencias y propuestas de mantenimiento preventivo y correctivo.

Inventario hardware y software trimestral mediante herramientas de gestión remota y comparativa con el inventario realizado insitu.

Documentación de procedimientos.

Soporte In Situ

Soporte presencial de segundo nivel.

Instalación de equipos y dispositivos, configuración, puesta en marcha y entrega al usuario en su puesto.

Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos microinformáticos con reparación y sustitución de componentes, equipos y periféricos ya sea in situ si la reparación lleva menos de media hora o en laboratorio para lo cual se pondrá un equipo de sustitución en el momento.

Instalación y configuración de nuevos componentes y/o aplicaciones en los equipos del usuario cuando no sea posible realizarlo remotamente.

Inventario completo presencial anual, realizando uno al principio del servicio.

Retirada de embalajes, equipos obsoletos y/o inutilizables y transporte hasta punto limpio, incluyendo limpieza y destrucción segura de la información certificada.

Soporte de Audiovisuales

Soporte presencial de primer y segundo nivel.

Instalación de equipos o dispositivos que configuran las salas de reuniones.

Mantenimiento proactivo del funcionamiento de las salas de reuniones.

Laboratorio y Tercer Nivel de soporte

Homologación de nuevo hardware y software para su compatibilidad con la plataforma existente.

Plataformado y creación de paquetes de instalación. Creación y actualización de las maquetas y paquetes de instalación con las definiciones homologadas y aprobadas por Canal de Isabel Segunda, S.A. M.P.

Testeo y validación de todas las distribuciones de nuevo software y parches, así como cualquier otro paso a producción. Aprobación de paso a producción.

En la gestión de imágenes debe llevarse también gestión de versiones y gestión de entornos (desarrollo, preproducción y producción).

Colaboración en la parte de puesto cliente en nuevos proyectos y pilotos autorizados por el cliente.

Gestión de problemas

Atención Preferente

Soporte presencial.

Resolución de incidentes que por la naturaleza de su servicio o del puesto de trabajo deben ser tratadas por un personal especializado y con una urgencia preferente.

- **Servicio de Movilidad**

Soporte presencial y remoto.

Gestión de dispositivos móviles y Tablets.

Resolución y soporte de incidencias y solicitudes.

Instalación de aplicaciones

- **Servicio Administración de Sistemas**

Soporte presencial y remoto.

Administración de los sistemas informáticos que componen la infraestructura del puesto cliente.

- Migración y actualización de los sistemas. Distribución de software masivo
- Gestión de impresión
- Administración de energía
- Administración de Office 365
- Administración de Lotus Notes
- Monitorización y Experiencia de usuario
- Administración sistemas MDM
- Virtualización

- **Trabajos Excepcionales**

Durante la duración de contrato pueden aparecer proyectos y necesidades que no se pueden abordar con el servicio actual, bien porque no esté dentro del alcance del contrato o porque el volumen de trabajo que genere no se pueda realizar con los técnicos del proyecto. Este servicio permite que el adjudicatario puede incorporar nuevos técnicos para la ejecución del nuevo proyecto.

2. PLAZO DE DURACIÓN O DE EJECUCIÓN

El plazo de duración inicial es de 4 años, y se contempla una eventual prórroga de un año adicional.

3. MEMORIA ECONÓMICA

A. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (PBL)

	BASE	IVA	TOTAL
PBL	10.003.078,68	2.100.646,52	12.103.725,20

B. ÁMBITO DE APLICACIÓN

EMPRESA DEL GRUPO	Importe
Canal de Isabel II S.A., M.P.	10.003.078,68
TOTAL (Presupuesto Base de Licitación s/ IVA)	10.003.078,68

C. PARTIDA PRESUPUESTARIA

Gasto:			
CEGE	CUENTA	POSICIÓN	ORDEN
U167000	622700	G/622700/000001	62003340

Línea Estratégica:

LE 3. Fortalecer la continuidad del servicio.

LE 9. Liderar la innovación y el desarrollo.

D. ESTIMACIÓN DE DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA POR ANUALIDADES

AÑO	GASTO	TOTAL (s/IVA)
2024	1.331.817,43	1.331.817,43
2025	2.398.464,79	2.398.464,79
2026	2.533.910,16	2.533.910,16
2027	2.627.510,97	2.627.510,97
2028	2.631.671,31	2.631.671,31
2029	1.085.925,70	1.085.925,70
TOTAL (S/ IVA)	12.609.300,36	12.609.300,36

En la estimación del año 2028 está incluido 1.111.375,33€ por 5 meses de importe de servicio más el importe de 1.520.295,98 por 7 meses de la prórroga.

El importe de la prórroga es de 2.606.221,68 repartida en dos años. 7 meses del año 2028 de Junio a Diciembre con un importe de 1.520.295,98 y 5 meses del 2029 de Enero a Mayo con un importe de 1.085.925,70.

E. ¿ESTE CONTRATO ES SUSTITUCIÓN O RENOVACIÓN DE UNO YA EXISTENTE?

SI	X
NO	

Los datos comparativos figuran en el anexo a este documento.

SI HA RESPONDIDO SÍ, INDICAR CUÁL/CUÁLES SON LOS CONTRATOS RENOVADOS:

Servicios de Atención a Usuarios, Soporte y mantenimiento y administración de la microinformática
Contrato nº 74/2018.

F. ¿SE ENCUENTRA INCLUIDO EN LA PLANIFICACIÓN PLURIANUAL?

SI	X
NO	

4. MEMORIA JUSTIFICATIVA

A. NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO

El mantenimiento y soporte de los equipos microinformáticos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. es una actividad de carácter crítico.

El objetivo es conseguir el óptimo funcionamiento del parque microinformático actualmente existente, formado por:

- 2.331 ordenadores personales
- 357 máquinas virtuales
- 1.550 portátiles
- 33 Microsoft Surface
- Periféricos asociados (pantallas, teclados, ratones, impresoras)
- 536 tablets
- 1.195 smartphones.

Todos estos equipos son el medio del que dispone el usuario final para utilizar los sistemas de información de la empresa.

Estos equipos llevan asociados unos sistemas que permiten el acceso y uso de herramientas colaborativas, a programas y software corporativo, así como la gestión y protección de los mismos:

- Office 365
 - o Correo
 - o Aplicaciones ofimáticas (Word, Excel, Power Point, Access ...)
 - o Teams
 - o Onedrive
 - o Sharepoint
- Sistemas de Gestión de dispositivos móviles y portátiles corporativos

- Sistemas de distribución masiva de parches y actualizaciones
- Sistemas de gestión de AD y Azure
- Sistemas de Sincronización del AD
- Sistemas de Impresión
- Sistemas de Seguridad y protección
- Aplicaciones informáticas corporativas.

La administración de estos sistemas es una parte importante en alcance de este contrato.

Dada la fuerte dependencia actual de estos sistemas para llevar a cabo los procesos de gestión y operación, cualquier indisponibilidad afecta muy negativamente en el buen funcionamiento de la empresa.

Desde el año 2005 se han ido externalizando estas funciones con diferentes proveedores adjudicatarios de los respectivos procedimientos de licitación incoados.

Insuficiencia de medios: Canal de Isabel II, S.A., M.P. no dispone de los medios suficientes para acometer el servicio objeto del contrato. En concreto, para el mantenimiento y soporte de los equipos informáticos de Canal de Isabel II, S.A., M.P. y sus sistemas se estima necesario dedicar un equipo formado por unas 35 personas para poder dar un servicio mínimo a las necesidades de los usuarios.

En relación al mantenimiento global repartido en servicios se está realizando con el siguiente equipo: (i) Servicio de atención centralizada telefónica de incidencias y solicitudes: está formado por 15 personas y gestiona una media de 4000 llamadas mensuales en horario 24x7, atendiendo y resolviendo en primer nivel incidencias de los usuarios, (ii) Servicio de instalación y mantenimiento de equipos: está formado por 17 personas y atiende mensualmente 2500 incidencias y 1100 solicitudes, (iii) Servicio de administración: está formado por 3 personas. Mantiene todos los sistemas dependientes de la actividad microinformática. Office 365, sistemas de impresión, sistemas de movilidad y (iv) Servicio de tercer nivel: formado por 6 personas internas de Canal de Isabel II, S.A., M.P. que realizan servicio de administración y mantenimiento de equipos y la coordinación de los servicios.

Debido al volumen indicado de trabajo, el equipo de Canal de Isabel II, S.A., M.P. formado por 6 personas no podría mantener los sistemas ni los equipos informáticos de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

B. JUSTIFICACIÓN DE LOS VALORES ECONÓMICOS

Actualmente parte el servicio objeto de este contrato, está siendo prestado por Atos IT Solutions and Services adjudicataria del contrato 74/2018 por un importe máximo de 7.594.074,58€ y duración de 4 años. Este importe es el resultante del importe de adjudicación del contrato 6.905.586,24€ y la ampliación por un importe de 688.488,34€, realizada a causa del incremento de equipos informáticos que duplicó el parque a mantener debido al COVID, por necesidades de teletrabajo.

El presupuesto base de licitación del contrato se ha calculado en función de los 5 apartados objeto del contrato.

Servicio de Servicedesk

El cálculo del importe del servicio se ha fijado por el número de llamadas atendidas.

El importe de la llamada se ha establecido partiendo de los precios recogidos en las tablas de la herramienta Price Ranges for Outsourced Digital Workplace Services (20/07/2022) elaborada por Gartner, empresa consultora y de investigación de las tecnologías de la información, en la cual cifra el importe del servicio entre una horquilla para los distintos tipos de servicio.

Para el servicio de Servicedesk se ha seleccionado el importe inferior de la horquilla ya que el servicio prestado es de primer nivel y los técnicos de soporte no requieren una cualificación técnica alta.

El incremento es debido al coste unitario y al mayor número de unidades.

Servicio Puesto de Trabajo

El cálculo del importe del servicio se ha fijado por el número de equipos físicos en uso.

El importe por equipo se ha establecido partiendo de los precios recogidos en las tablas de la herramienta Price Ranges for Outsourced Digital Workplace Services (20/07/2022) elaborada por Gartner, empresa consultora y de investigación de las tecnologías de la información, en la cual cifra el importe del servicio entre una horquilla para los distintos tipos de servicio.

Para el servicio de puesto de trabajo se ha seleccionado el importe superior de la horquilla ya que el servicio prestado requiere personal técnico con cualificación alta.

El incremento es debido al mayor número de unidades.

Servicio de Movilidad

El cálculo del importe del servicio se ha fijado por el número de dispositivos Android e IO's en uso.

El importe del dispositivo se ha establecido partiendo del importe de adjudicación del contrato anterior e incrementando el importe en función del crecimiento de los salarios de los técnicos, según la Guía Hays 2023 del Mercado Laboral.

El incremento es debido al mayor número de unidades.

Servicio de Administración

El cálculo del importe del servicio se ha fijado por el coste hora de los perfiles técnicos requeridos para el servicio.

El importe hora de los perfiles se ha obtenido de un estudio encargado a una consultora independiente y especializada en análisis del mercado de las TI. Estos trabajos se han contratado mediante un contrato menor (2021_EXP_8342) en el que se invitaron a tres empresas analistas de TI. La empresa adjudicataria fue la que elaboró el estudio.

El incremento del precio de los servicios con respecto al contrato anterior se debe principalmente por el incremento del número de unidades y el importe aplicable a las unidades, habida cuenta de que hay 4 años de diferencia entre los contratos y el precio del mercado de los servicios ha variado.

El resultado, en base de aplicar los costes establecidos en los estudios, por las volumetrías actuales de Canal de Isabel II, S.A., M.P., es el siguiente:

	LLAMADAS ATENDIDAS	COSTE LLAMADA	COSTE MES	COSTE AÑO
1 AÑO	3.600,00	9,08	32.688,00	392.256,00
2 AÑO	3.780,00	9,08	34.322,40	411.868,80
3 AÑO	3.969,00	9,08	36.038,52	432.462,24
4 AÑO	4.167,45	9,08	37.840,45	454.085,35
IMPORTE SERVICIO SERVICE DESK				1.690.672,39

	Nº DE PUESTOS	COSTE PUESTO/MES	COSTE MES	COSTE AÑO
1 AÑO	3.953,00	25,58	101.117,74	1.213.412,88
2 AÑO	4.150,65	25,58	106.173,63	1.274.083,52
3 AÑO	4.358,18	25,58	111.482,31	1.337.787,70
4 AÑO	4.576,09	25,58	117.056,42	1.404.677,09
IMPORTE EQUIPOS				5.229.961,19

	Nº DE PUESTOS	COSTE DISPOSITIVO/MES	COSTE MES	COSTE AÑO
1 AÑO	2.746,00	3,51	9.638,46	115.661,52
2 AÑO	3.157,90	3,51	11.084,23	133.010,75
3 AÑO	3.315,80	3,51	11.638,44	139.661,29
4 AÑO	3.481,58	3,51	12.220,36	146.644,35
IMPORTE SERVICIO MOVILIDAD				534.977,90
TOTAL APARTADO PUESTO DE TRABAJO				7.455.611,48

	Nº DE RECURSOS	COSTE RECURSO/HORA	COSTE SERVICIO/MES	COSTE SERVICIO AÑO
1 AÑO	4,00	47,40	33.369,60	400.435,20
2 AÑO	5,00	47,40	41.712,00	500.544,00
3 AÑO	5,00	47,40	41.712,00	500.544,00
4 AÑO	5,00	47,40	41.712,00	500.544,00
IMPORTE SERVICIO ADMINISTRACION				1.902.067,20

	COSTE POR HORA	NUMERO DE HORAS	COSTE SERVICIO AÑO	
ADMINISTRADOR SISTEMAS	47,4	6.000,00	284.400,00	
TECNICO INFORMATICO	36,10	10.000,00	361.000,00	
TOTAL APARTADO TRABAJOS EXCEPCIONALES				645.400,00

** El importe del servicio mes se ha calculado teniendo en cuenta una jornada laborable de 8 horas y 22 días laborables al mes por el número de recursos. Y el resultado por el número de meses da el importe anual.
 $((\text{Coste Recurso Hora} \times 8) \times 22) \times 4 \times 12$

Por otro lado, para el cálculo de la prórroga se ha tenido en cuenta una subida del 5% en dispositivos, se ha excluido los trabajos excepcionales y se ha mantenido el número de recursos en Administración:

	Nº DE RE-CURSOS	COSTE RE-CURSO/HORA	COSTE SERVICIO/MES	COSTE SERVICIO AÑO
ADMINISTRACIÓN	5,00	47,40	41.712,00	500.544,00
TOTAL IMPORTE PRÓRROGA				2.606.221,68

	Nº DE PUESTOS / LLAMADAS	COSTE PUESTO/MES	COSTE MES	COSTE AÑO
EQUIPOS	4.804,90	25,58	122.909,34	1.474.912,08
SERVIDESHK	4.375,82	9,08	39.732,44	476.789,28
MOVILIDAD	3.655,66	3,51	12.831,36	153.976,32

Costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación: Los costes indicados en cada uno de los tres Capítulos en los que se divide la proposición económica:

- El importe total del Capítulo II Servicio de Administración de Sistemas supere el 25% del importe total del Capítulo I Puesto de Trabajo.
- El importe total del Capítulo III Proyectos Excepcionales supere el 8% del importe total del Capítulo I Puesto de Trabajo.
- El importe total del Servicio Service Desk supere el 32% del importe total del tipo Equipos.
- El importe total del Servicio Dispositivos móviles supere el 10% del importe total del tipo Equipos.

5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

<input checked="" type="checkbox"/>	ABIERTO
<input type="checkbox"/>	NEGOCIADO

Firmado electronicamente por: María Raquel de Lope Tramón
En la fecha y hora 17.04.2023 10:20:58 CEST

JEFA ÁREA ATENCIÓN AL USUARIO

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 17.04.2023 11:00:56 CEST

SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 17.04.2023 14:23:15 CEST

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA