

INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD

CONTRATACIÓN DE LA OFICINA TÉCNICA Y DE PROYECTO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA COMERCIAL YARA PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

EXPEDIENTE N.º: 81/2023

Área: Subdirección de Sistemas Informáticos

1. OBJETO DEL CONTRATO

A. TIPO DE CONTRATO:

- ☐ CONTRATO DE OBRAS
☐ CONTRATO DE SUMINISTROS
☒ CONTRATO DE SERVICIOS

B. OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de una Oficina Técnica de Proyecto (OTP) y una Oficina de Proyecto (ODP) para la supervisión, asesoramiento y control de la ejecución del contrato 20/2020 "SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA COMERCIAL YARA EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE ISABEL II, S.A."

Los principales objetivos de los servicios de OTP y ODP (en adelante solo ODP) son los siguientes:

- Apoyar a Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante, Canal de Isabel II) en el gobierno integral y eficiente del amplio abanico de servicios y prestaciones solicitadas en el contrato 20/2020.
- Actuar de forma proactiva y con clara orientación a conseguir los objetivos de negocio y de proyecto, siendo parte de la implementación y posterior explotación del nuevo sistema comercial
- Emitir opiniones técnicas sobre aspectos específicos de la implementación
- Auditoría y control de la ejecución del contrato 20/2020 conforme a los pliegos y la oferta
- Apoyo técnico y organizativo a Canal de Isabel II durante la ejecución del contrato 20/2020

En el Pliego de Prescripciones Técnicas se describen las consideraciones de tipo social, ambiental y de innovación que se han tenido en cuenta para configurar las prestaciones objeto del contrato.

C. DIVISIÓN EN LOTES:

- ☒ NO
☐ SÍ

No procede la división en lotes del objeto del presente contrato pues ello dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico y puede conllevar un riesgo para su correcta ejecución por la propia naturaleza del objeto del contrato, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

El servicio de Oficina Técnica de Proyecto y Oficina de Proyecto es un servicio integral de supervisión, asesoramiento y control de la ejecución del proyecto YARA (expediente 20/2020). La prestación del servicio objeto del contrato requiere de una visión integral y única del estado de ejecución del proyecto YARA que permita tener una visión transparente y real del estado de ejecución del proyecto, de cara a la

toma de decisiones sobre la implantación. Todo ello requiere de una coordinación y seguimiento de la ejecución del plan de proyecto y sus actividades, que debe ser gobernada de forma única y central por la Oficina Técnica y de Proyecto. Estas actuaciones de supervisión, asesoramiento y control no podrían desarrollarse de forma eficiente y unificada si las prestaciones que conforman el objeto del contrato fueran realizadas por distintas empresas, ello supondría poner en riesgo la ejecución del contrato ante las dificultades que supondría tener una visión única e integrada a partir de informaciones parciales que suministraría cada empresa.

2. PLAZO DE DURACIÓN O DE EJECUCIÓN

El plazo de duración inicial del Contrato será de CUATRO AÑOS (4) más 1 año de una eventual prórroga. Dicho plazo comenzará a partir de la fecha del Acta de inicio de los trabajos. En ella se hará constar:

- La fecha límite para la aprobación y cierre del Plan de Gestión de Servicio inicial.
- La constitución del equipo de trabajo ofertado y la consiguiente reunión de lanzamiento (kick-off) del servicio. La fecha de lanzamiento (kick-off) del proyecto deberá ser necesariamente dentro de los quince días siguientes a la fecha del Acta de Inicio.

Plazos parciales:

- Fase 1: 3 meses desde la firma del Acta de inicio de los trabajos para la constitución de la ODP y la definición del modelo de gestión del proyecto YARA (Entender y Organizar), cumpliendo lo descrito en el PPT.
- Fase 2.1: 21 meses para los servicios de “Ejecutar, Controlar y Gestionar el Proyecto de implantación YARA”, hasta la puesta en producción del sistema YARA.
- Fase 2.2: 24 meses para los servicios de “Controlar y Gestionar el Servicio de mantenimiento del sistema YARA”, a partir de su puesta en productivo, a compatibilizar con los proyectos de innovación que puedan realizarse durante dicho periodo.

3. MEMORIA ECONÓMICA

A. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (PBL)

El presupuesto base de licitación, para la duración inicial del contrato, asciende a DOS MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO EUROS CON NOVENTA Y SIETE CÉNTIMOS (2.666.458,97 €), IVA incluido.

	BASE	IVA	TOTAL
PBL	2.203.685,10	462.773,87	2.666.458,97

B. ÁMBITO DE APLICACIÓN

EMPRESA DEL GRUPO	Importe
CANAL DE ISABEL II, S.A. (M.P.)	2.203.685,10
TOTAL (Presupuesto Base de Licitación s/ IVA)	2.203.685,10

C. PARTIDA PRESUPUESTARIA

Gasto:			
CEGE	CUENTA	POSICIÓN	ORDEN
U160000	623001	G/623001/000001	62007240

Inversión:			
CEGE	CUENTA	POSICIÓN	Elem. PEP
U160000	236150	Y/236150/0453A2	-

Línea Estratégica:

*	Descripción Línea Estratégica	*	Descripción Línea Estratégica
<input type="checkbox"/>	LE01: Asegurar garantía de Suministro	<input type="checkbox"/>	LE07: Transparencia, buen gobierno y compromiso
<input type="checkbox"/>	LE02: Garantizar calidad agua de consumo	<input type="checkbox"/>	LE08: Talento, compromiso y salud profesionales
<input type="checkbox"/>	LE03: Fortalecer continuidad de servicio	<input type="checkbox"/>	LE09: Liderar innovación y desarrollo
<input type="checkbox"/>	LE04: Calidad ambiental y eficiencia energética.	<input type="checkbox"/>	LE10: Sostenibilidad y eficiencia en la gestión
<input type="checkbox"/>	LE05: Cooperación con municipios de Madrid	<input type="checkbox"/>	N/A: No Aplica
<input checked="" type="checkbox"/>	LE06: Compromiso y cercanía con usuario		

D. ESTIMACIÓN DE DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA POR ANUALIDADES

D.1 DISTRIBUCION DEL PRESUPUESTO INICIAL:

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2023	0	233.874,30	233.874,30
2024	0	859.824,00	859.824,00
2025	44.730,90	617.946,90	662.677,80
2026	134.192,70	134.192,70	268.385,40
2027	89.461,80	89.461,80	178.923,60
TOTAL (S/ IVA)	268.385,40	1.935.299,70	2.203.685,10

D.2 DISTRIBUCION DE LAS PRÓRROGAS:

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2027	44.730,90	44.730,90	89.461,80
2028	89.461,80	89.461,80	178.923,60
TOTAL (S/ IVA)	134.192,70	134.192,70	268.385,40

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

- ☐ SI Los datos comparativos figuran en el anexo a este documento.
☒ NO

F. ¿SE ENCUENTRA INCLUIDO EN LA PLANIFICACIÓN PLURIANUAL VIGENTE?

- ☐ SI Código asignado:
☒ NO

4. MEMORIA JUSTIFICATIVA

A. NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO

A.1: NECESIDADES QUE SATISFACER:

La gestión comercial de Canal de Isabel II contempla, de forma resumida, los procesos de atención al cliente, contratación, inspecciones, ejecución técnica de instalaciones, lectura de contadores, facturación, gestión del cobro, cortes y restablecimientos, así como la gestión de quejas y reclamaciones. Todos estos procesos se realizan en Canal de Isabel II sobre un programa informático completo denominado Sistema Comercial GRECO (en adelante GRECO).

Este programa se implantó en 2003 y ha ido actualizándose a los cambios normativos y a los requerimientos de negocio. No obstante, la plataforma tecnológica de productos de la firma Software AG en la que está desarrollado tiene, de facto, cautivo a Canal de Isabel II para contratar con esta firma el mantenimiento y evolución de GRECO porque, como se ha demostrado en los procedimientos abiertos licitados desde su puesta en servicio para el mantenimiento y evolución del sistema, la firma Software AG ha resultado sistemáticamente la adjudicataria de los contratos de mantenimiento de GRECO licitados.

Lo anterior se ha debido, principalmente, al conocimiento sobre la propia plataforma desarrollada y los productos asociados a la misma por parte de la empresa Software AG, al ser tanto el desarrollador de la plataforma como el fabricante de los productos sobre los que funciona la misma. Esto provoca una situación de ventaja de partida por parte de Software AG, frente al resto de licitadores que se han ido presentando a los diferentes procedimientos abiertos para el mantenimiento y evolución de la plataforma.

Además, la plataforma de Software AG en la que está desarrollado GRECO no está alineada con las nuevas tecnologías de mercado, lo que, junto con la complejidad del sistema, dificulta la transformación digital y la innovación hacia la mejora en los procesos y relación con los clientes.

Por todo ello, en 2013 se inició un estudio comparativo de las principales soluciones de programas comerciales frente a la evolución del modelo existente de desarrollo a medida.

En junio de 2016, el Comité de Dirección de Canal de Isabel II, tras analizar las diferentes alternativas estudiadas, tomó la decisión de desarrollar los procesos comerciales de Canal de Isabel II sobre el modelo de un programa estándar en el que estén implantadas las mejores prácticas del mercado y para el que existan diferentes integradores certificados por el fabricante que puedan realizar las labores de implantación del programa en Canal de Isabel II y su posterior mantenimiento, garantizando siempre una mínima concurrencia en las licitaciones. Así, se instó a la Subdirección de Sistemas Informáticos a iniciar el proceso de análisis y definición del proyecto para el nuevo sistema comercial y, al

mismo tiempo, reducir los cambios en el sistema existente a lo mínimo imprescindible, toda vez que se iba a abandonar el sistema comercial GRECO cuando entrara en producción el nuevo sistema.

La referida decisión del Comité de Dirección de junio de 2016 se vio posteriormente refrendada por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II en Julio de 2016.

Tras un análisis de mercado realizado durante 2017, en julio de 2018 se llevó a cabo una consulta preliminar al mercado para validar la licitación, a la que respondieron cinco fabricantes interesados, cuyas conclusiones se publicaron en noviembre de ese mismo año, todo ello a través del portal de la contratación pública de la Comunidad de Madrid. A través de esta consulta se detectaron ciertos problemas para que los fabricantes pudieran presentar ofertas a una licitación a través de un procedimiento abierto con el clausulado estándar del pliego administrativo de Canal de Isabel II, referentes principalmente a la responsabilidad por daños y perjuicios, propiedad intelectual y protección de datos.

En noviembre de 2018 se decidió preparar la licitación como procedimiento abierto (exp. 238/2018), dirigido a los fabricantes de la solución, quienes deberían abordar la primera fase: implantación básica y validación de la solución, dejando la segunda fase: integración de la solución completa y primeros años de mantenimiento, para una segunda licitación, que estaría dirigida a partners integradores de la solución elegida. El expediente 238/2018 se publicó modificando parcialmente la cláusula de responsabilidad por daños y perjuicios (limitándola en importe) y la de propiedad intelectual (haciendo referencia únicamente a los desarrollos fuera del estándar realizados a través del contrato para Canal de Isabel II).

Los pliegos para la licitación de este procedimiento abierto se publicaron el 17 de mayo de 2019 en el portal de contratación pública de la Comunidad de Madrid. la licitación 238/2018 se quedó desierta al no recibirse ninguna oferta. Tras analizar las dudas y cuestiones planteadas durante la publicación de la licitación, los motivos principales que se identificaron como limitantes para la presentación de ofertas estaban relacionados con las cláusulas de propiedad intelectual, protección de datos y subcontratación permitida, principalmente, porque las citadas cláusulas afectaban, por un lado, a la posible comercialización del software desarrollado (que es el objeto de negocio de los fabricantes de software) y, por otro lado, por el modelo de grupo de empresas de los grandes fabricantes de software, donde las prestaciones demandadas no son realizadas en exclusiva por una única empresa del grupo, sino por varias de ellas radicadas en diferentes países.

Tras analizar la situación, se concluyó que, adaptando las causas identificadas como limitantes, podría ser viable alcanzar los objetivos y resultados planteados en la licitación 238/2018. Así, Canal de Isabel II, decidió licitar de nuevo este contrato a través de un nuevo procedimiento abierto (215/2019) de igual importe y plazos, flexibilizando estas cláusulas y permitiendo la subcontratación de las tareas críticas a empresas del grupo al que perteneciera el licitador. Los pliegos para la licitación de este nuevo procedimiento abierto se publicaron el 8 de octubre de 2019, en el portal de contratación pública de la Comunidad de Madrid. Nuevamente, y a pesar del grado de interés mantenido en las consultas tratadas, la licitación 215/2019 volvió a quedarse desierta al no recibirse ninguna oferta.

Así, con fecha 16 de diciembre de 2019 Canal de Isabel II publicó en el portal de contratación pública de la Comunidad de Madrid una segunda consulta preliminar de mercado con objeto de conocer en detalle los impedimentos que habían provocado que se quedasen desiertas las licitaciones 238/2018 y 215/2019 por falta de presentación de ofertas. A dicha consulta únicamente contestaron SAP y ORACLE, y en ella manifestaron los principales factores limitantes a la presentación de ofertas. Todo ello está recogido en el Informe de resultados de la segunda consulta preliminar, que fue publicado el 11 de mayo de 2020 en el portal de la contratación pública de la Comunidad de Madrid. En resumen, los impedimentos volvían a hacer referencia a algunas cuestiones anteriormente tratadas (protección de datos, propiedad intelectual y subcontratación), además de otras en torno a la responsabilidad por daños y perjuicios, penalizaciones, política de cumplimiento y auditorías.

Como resultado de los impedimentos para ejecutar la estrategia del proyecto en dos etapas, Canal de Isabel II ha cambiado su estrategia de proyecto y ha decidido ejecutar el proyecto en una única etapa, eligiendo a la vez el producto o conjunto de productos que conformen la solución, y al integrador que llevará a cabo la implantación completa de la solución y su posterior mantenimiento.

Adicionalmente, Canal de Isabel II ha decidido orientar la solución hacia servicios Software-as-a-Service (SaaS), o servicios de nube gestionados por los fabricantes de los productos, como estrategia de implantación. Esta estrategia se alinea tanto con la estrategia de Sistemas de Información de Canal de Isabel II, como con la evolución del mercado, donde los productos se ofrecen y evolucionan hacia soluciones SaaS (o equivalentes), tal y como se describe más adelante.

Teniendo en cuenta la nueva orientación del contrato, Canal de Isabel II ha realizado una nueva consulta preliminar del mercado sobre los requerimientos de Seguridad (o Ciberseguridad) y Protección de Datos que los servicios SaaS (o equivalentes) cumplen. Con fecha 30/03/2021 se convocó a los fabricantes de software que puedan ofrecer servicios SaaS para la solución demandada por Canal de Isabel II, para que pusieran de manifiesto a esta empresa pública aquellos requerimientos de Seguridad y Protección de Datos que cumplen sus servicios. En dicha consulta han participado y formado parte de ella, los fabricantes SAP, ORACLE y SALESFORCE, y el informe con el resultado de la consulta se ha publicado con fecha 3 de junio de 2021.

Con la información recogida en la consulta preliminar y la nueva orientación de la licitación, Canal de Isabel II ha preparado la licitación 20/2020 “SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA COMERCIAL YARA EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.”, que fue presentada y aprobada por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II con fecha 24 de junio de 2021. Dicho procedimiento ha quedado publicado con fecha 09/08/2021 y se procedió a su adjudicación definitiva por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II el 23 de febrero de 2023.

La puesta en marcha y explotación de los servicios demandados en el expediente 20/2020 conlleva una importante complejidad derivada de la novedad tecnológica del modelo de servicio exigido, de la diversidad de los servicios a proporcionar y de la importancia de los servicios a los que afecta: gestión comercial, atención al cliente, inteligencia de negocio, movilidad, telelectura, etc.

Con el fin que Canal de Isabel II disponga del mejor servicio, así como de garantizar que el adjudicatario del expediente 20/2020 preste unos servicios de calidad y que se obtengan los objetivos de negocio y del proyecto, Canal de Isabel II requiere la contratación de una Oficina Técnica y de Proyecto para la implantación del nuevo Sistema Comercial YARA como apoyo a la gestión integral del proyecto YARA.

A.2: IDONEIDAD DE LA PROPUESTA PLANTEADA:

La presente licitación se encuentra directamente encuadrada en el Plan Estratégico Canal 2030, como la Acción Estratégica **6.3.1 – Implantación de un nuevo sistema de información de clientes**, perteneciente al Plan Estratégico **6.3 – Mejorar la eficiencia de los procesos comerciales**, a su vez perteneciente a la Línea Estratégica **6 – Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario**.

Esquema de implantación y despliegue del proyecto al completo

Canal de Isabel II, con el objetivo de conseguir las máximas garantías de éxito tanto en la selección del producto o conjunto de productos, como en la implantación, ha decidido dividir el proyecto global de implantación del nuevo sistema comercial en dos licitaciones:

- **Contrato 1 (expediente 20/2020):** el objetivo de esta licitación es realizar la validación de la solución e implantación y puesta en producción de la solución, así como la migración de los datos

desde el anterior sistema, además de estabilizar la implantación con los primeros años de mantenimiento de la solución, que irán acompañados de proyectos de innovación sobre la plataforma. Se realizará en las tres fases referidas anteriormente. De forma transversal se realizarán actividades de formación y gestión del cambio.

- **Contrato 2 y objeto de esta licitación:** el objetivo principal de esta segunda licitación adicional será prestar los servicios de Oficina Técnica y de Proyecto para la implantación del nuevo Sistema Comercial YARA.

La planificación tentativa para ejecutar estos contratos es la siguiente:

Proyecto YARA	Año 1				Año 2				Año 3				Año 4				Año 5			
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4
Fase 1: Implantación básica, validación y definición																				
Suscripción servicios SaaS para implantación básica																				
Definición estrategias, análisis gap, diseño solución																				
10% Migración desde el sistema origen y definición estrategia																				
Formación producto y solución. Inicio Gestión del cambio																				
Implantación básica y validación solución																				
ODP: Control del proyecto de implantación básica																				
Fase 2: Construcción y despliegue de la solución																				
Suscripción SaaS para construcción solución definitiva																				
Construcción solución definitiva, despliegue y puesta en producción																				
Migración completa																				
Puesta en Producción																				
ODP: Control del proyecto de construcción, despliegue y puesta en producción																				
Fase 3: Soporte, mantenimiento e innovación																				
Suscripción SaaS sistema en Producción																				
Estabilización, mantenimiento, soporte, evoluciones																				
Proyectos de innovación																				
ODP: Oficina de control del servicio (SMO)																				

La fecha de puesta en producción tentativa para el sistema completo se ha previsto pasados 24 (9+15) meses desde el inicio de los trabajos del contrato 20/2020.

El adjudicatario del contrato 2 (este expediente) no podrá ser el mismo que el del contrato 1, ya que el segundo se dedicará a tareas de supervisión de la ejecución del contrato 1, por lo que – de conformidad con el art. 70.2 de la LCSP-, este contrato no podrá adjudicarse a la empresa adjudicataria del contrato en licitación 20/2020, ni a empresa a ella vinculada, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio.

Esquema de los servicios de la ODP

Para la consecución de los objetivos del contrato se deben desarrollar las siguientes actividades asociadas a los servicios a contratar para la presente licitación:

- Marco de gestión del proyecto YARA, que defina la estructura, funciones y las responsabilidades asociadas con la gestión del proyecto, así como los procedimientos de planificación, gestión, control y cierre del mismo. Este paquete de trabajo se realizará durante la fase 1 del contrato.
- Gobernanza y soporte del proyecto mediante la coordinación, gestión y seguimiento de las actividades de implantación de los servicios del contrato 20/2020 y ofreciendo acompañamiento a la jefatura de proyecto de Canal de Isabel II. Este paquete de trabajo se realizará durante las fases 2.1 y 2.2 del contrato.
- Seguimiento y control de la implantación y posterior servicio de mantenimiento del sistema YARA, mediante el control de la adecuada prestación del servicio por parte del adjudicatario del contrato 20/2020, y el cumplimiento de los objetivos de negocio y de proyecto. Este paquete de trabajo se realizará durante las fases 2.1 y 2.2 del contrato.
- Seguimiento económico del contrato 20/2020 definiendo en colaboración con Canal de Isabel II el modelo de control y seguimiento económico de los servicios prestados por el adjudicatario 20/2020, y efectuando las labores de control y revisión durante la prestación de los servicios. Este paquete de trabajo se realizará durante las fases 1, 2.1 y 2.2 del contrato.
- Consultoría interna técnica y funcional al proyecto YARA, ofreciendo apoyo al equipo de gestión del proyecto de Canal de Isabel II y las diferentes áreas de negocio involucradas en la implantación del sistema. Incluirá tareas de revisión de la calidad técnica de los entregables del proyecto. Este paquete de trabajo se realizará durante las fases 2.1 y 2.2 del contrato.

Se ha dividido el servicio en tres fases en las que, para cada una de ellas, a través de esta licitación, se llevará a cabo lo siguiente:

- Fase 1: 3 meses para la constitución de la ODP, entender el proyecto YARA y organizar su gestión mediante la definición del marco de gestión del proyecto.
- Fase 2.1: 21 meses para ejecutar, controlar y gestionar el proyecto de implantación del sistema YARA contratado en el expediente 20/2020.
- Fase 2.2: 24 meses para controlar y gestionar el servicio de mantenimiento del sistema YARA, a partir de su puesta en productivo, a compatibilizar con el control y la gestión de los proyectos de innovación que se realicen dentro del marco del contrato 20/2020.

Las actividades de gestión del servicio se irán desarrollando de forma transversal a lo largo de las tres fases.

A.3: JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS

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.

Canal de Isabel II ha licitado el contrato 20/2020 "SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA COMERCIAL YARA EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE

ACOMPañAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.”, en el que se solicita la implantación de un nuevo sistema de información comercial, que contempla, de forma resumida, los procesos de atención al cliente, contratación, inspecciones, ejecución técnica de instalaciones, lectura de contadores, facturación, gestión del cobro, cortes y restablecimientos, así como la gestión de quejas y reclamaciones.

Adicionalmente, Canal de Isabel II ha decidido orientar su nuevo sistema comercial hacia servicios Software-as-a Service (SaaS), o servicios de nube gestionados por los fabricantes de los productos, como estrategia de implantación. Esta estrategia se alinea tanto con la estrategia de Sistemas de Información de Canal de Isabel II, como con la evolución del mercado, donde los productos se ofrecen y evolucionan hacia soluciones SaaS (o equivalentes).

Las principales magnitudes del contrato 20/2020 son:

- Valor estimado del contrato: 78.415.310,00 €.
- Plazo de duración: 4 años más 1 adicional de una eventual prórroga, conforme a las siguientes fases: o Fase 1: 9 meses para la implantación básica de la solución ofertada y migración del 10% de la información.
 - o Fase 2: 15 meses para los servicios de implantación de la solución definitiva, realización del resto de la migración hasta el 100% y puesta en producción.
 - o Fase 3: 24 meses para los servicios de estabilización y mantenimiento de la solución, a partir de su Puesta en productivo, a compatibilizar con los proyectos de innovación.
 - o Eventual prórroga: 12 meses de una eventual prórroga para los servicios de mantenimiento de la solución.
- Equipo de trabajo solicitado: en la fase de implantación se solicitan hasta 51 perfiles para el equipo de trabajo.

La puesta en marcha y explotación de los servicios demandados en el expediente 20/2020 conlleva una importante complejidad derivada de la magnitud del proyecto (presupuesto y equipo de trabajo), de la novedad tecnológica del modelo de servicio exigido (SaaS), de la diversidad de los servicios a proporcionar y de la importancia de los servicios a los que afecta: gestión comercial, atención al cliente, inteligencia de negocio, movilidad, telelectura, etc.

Con el fin que Canal de Isabel II disponga del mejor servicio, así como de garantizar que el adjudicatario del expediente 20/2020 preste unos servicios de calidad y que se obtengan los objetivos de negocio y del proyecto, se propuso la tramitación del expediente 207/2021 mediante procedimiento abierto para la contratación de una Oficina Técnica y de Proyecto para la implantación del nuevo Sistema Comercial YARA como apoyo a la gestión integral del proyecto YARA. Este procedimiento ha sido declarado desierto, como se detalla más adelante.

Para la prestación de dichos servicios se ha estimado que serían necesarios recursos humanos con cualificación y conocimiento especializados, en concreto:

- Una Oficina de Proyecto (ODP) con conocimiento y capacidades en gestión de proyectos informáticos de gran envergadura, gestionando proyectos complejos y tecnológicamente novedosos, con equipos multidisciplinares y planificaciones muy ajustadas. Tienen la responsabilidad de velar porque Canal de Isabel II obtenga una solución que cumpla con sus requisitos, y con los costes y en el tiempo planificado. Para ello deberán apoyarse en las metodologías de gestión de proyecto referencia de la industria como son PMP y PRINCE2, siendo los miembros de la ODP expertos en la aplicación de dichas metodologías y en el control de la prestación de servicios por terceros.
- Una Oficina Técnica (OTP) con especialistas en implantación de soluciones de Gestión Comercial de mercado en grandes empresas de agua, luz o gas, así como especialistas en implantación de grandes sistemas SaaS en dichas empresas. Estos especialistas velarán por la correcta implantación, parametrización, integración y adaptación de la solución en Canal de Isabel II, ofreciendo su experiencia en implantaciones similares en otros clientes, y ofreciendo una segunda opinión a Canal de Isabel II en las decisiones de implantación.

Canal de Isabel II no dispone de los medios humanos necesarios para ejecutar los servicios objeto del contrato, al requerir capacidades humanas especializadas en Gestión de Proyectos, en soluciones de Gestión Comercial de mercado y en implantación de sistemas SaaS. Todo esto lleva a la gestión de esta necesidad a través de la contratación con empresas especializadas en el sector de la Consultoría, en concreto en la implantación y gestión de Oficinas de Proyecto y Oficinas Técnicas de Proyecto.

Por la Dirección de Recursos se ha constatado que no existen recursos humanos con los perfiles necesarios para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, pendientes de asignar o a disposición, encontrándose todos ellos asignados a unidades operativas.

Por lo anteriormente expuesto, se hace constar expresamente la insuficiencia de medios humanos y materiales para la prestación del servicio requerido.

B. JUSTIFICACIÓN DE LOS VALORES ECONÓMICOS

Para el cálculo del presupuesto de los servicios se han estimado los recursos necesarios para llevar a cabo cada paquete de trabajo requerido en las diferentes fases del servicio, aplicando los precios medio de mercado recogidos con el estudio de mercado realizado por la Subdirección de Estudios y Programas de Canal de Isabel II, durante el segundo trimestre de 2020. Esta Subdirección es una unidad independiente del servicio que promueve el contrato, y el estudio tiene como objetivo recabar y actualizar información de mercado con carácter previo a la licitación.

Basándose en este estudio se han establecido con carácter preliminar los siguientes precios para los 3 tipos de perfiles que se requieren para llevar a cabo estos servicios:

Recursos por perfil	Precio/Hora
Recurso Top (Rec. T1)	91,38
Recurso Medium (Rec. T2)	63,50
Recurso Bottom (Rec. T3)	43,94

Siendo:

- a) Rec. T1: perfil de gestor de servicio, consultor senior especialista o arquitecto solución.
- b) Rec. T2: perfil de consultor, analista especialista o arquitecto técnico.
- c) Rec. T3: perfil de analista programador, consultor junior, técnico, programador.

El cuadro de precios obtenido para los servicios solicitados es:

Servicios de ODP					
Partida 1: Control y aseguramiento de la calidad de la implantación	Rec. T1	Rec. T2	Rec. T3	Meses	Total
Definición de estrategias, planes, procesos y métodos de trabajo	1,00	2,60	1,00	3	162.222,30
<i>Responsable servicio</i>	1,00			3	49.342,50
<i>Consultores ODP</i>		1,00	1,00	3	58.015,80
<i>Consultores Funcionales Expertos en Sistemas Comerciales</i>		1,00		3	34.290,00
<i>Consultores de Gestión Comercial</i>			0,00	3	0,00
<i>Consultor Técnico de Seguridad</i>		0,20		3	6.858,00
<i>Arquitecto de Soluciones Cloud</i>		0,20		3	6.858,00
<i>Consultor Técnico Experto en implementación de Sistemas Comerciales</i>		0,20		3	6.858,00
Coordinación, gestión y seguimiento de las actividades durante la implantación de YARA	1,00	3,10	2,50	21	1.504.692,00
<i>Responsable servicio</i>	1,00			21	345.397,50
<i>Consultores ODP</i>		0,50	0,50	21	203.055,30
<i>Consultores Funcionales Expertos en Sistemas Comerciales</i>		2,00		21	480.060,00
<i>Consultores de Gestión Comercial/Tester</i>			2,00	21	332.161,20
<i>Consultor Técnico de Seguridad</i>		0,20		21	48.006,00
<i>Arquitecto de Soluciones Cloud</i>		0,20		21	48.006,00
<i>Consultor Técnico Experto en implementación de Sistemas Comerciales</i>		0,20		21	48.006,00
Partida 2: Control y seguimiento servicios fase de mantenimiento YARA	Rec. T1	Rec. T2	Rec. T3	Meses	Total
Coordinación, gestión y seguimiento de las actividades y servicios durante el mantenimiento	0,20	1,15	0,75	24	536.770,80
<i>Responsable servicio</i>	0,20			24	78.948,00
<i>Consultores ODP</i>		0,25	0,25	24	116.031,60
<i>Consultores Funcionales Expertos en Sistemas Comerciales</i>		0,50		24	137.160,00
<i>Consultores de Gestión Comercial/Tester</i>			0,50	24	94.903,20
<i>Consultor Técnico de Seguridad</i>		0,10		24	27.432,00
<i>Arquitecto de Soluciones Cloud</i>		0,10		24	27.432,00
<i>Consultor Técnico Experto en implementación de Sistemas Comerciales</i>		0,20		24	54.864,00
TOTAL SERVICIOS ODP					2.203.685,10

(*) Para los cálculos de costes por perfil, se ha utilizado una dedicación de 8 horas laborables/día para 22,5 días al mes.

Utilizando la cantidad resultante como importe máximo de licitación de este expediente.

5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

- ☐ ABIERTO (en cualquiera de sus modalidades: ordinario, simplificado...)
- ☒ **NEGOCIADO**
- ☐ **CONTRATACIÓN BASADA EN ACUERDO MARCO (AM)**
- ☐ **CONTRATACIÓN ESPECÍFICA DERIVADA DE SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN (SDA)**

EN EL CASO DE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO, INDICAR EL SUPUESTO QUE CORRESPONDA:

- ☐ **DERECHOS EXCLUSIVOS**

- ☐ RAZONES TÉCNICAS
☒ DESIERTO ANTERIOR
☐ URGENCIA
☐ OTROS

Canal de Isabel II convocó el expediente 207/2021 “Contratación de la Oficina Técnica y de Proyecto para la implantación del nuevo Sistema Comercial YARA para Canal de Isabel II, S.A.” que fue publicado el 14 de marzo de 2022. Dos licitadores han presentado oferta a esta licitación:

- INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.
- EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORÍA, S.L.

La oferta del licitador INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. se encontraba incurso en valor anormal o desproporcionado de su oferta económica, motivo por el que se le pidió justificación y tras su análisis se emitió informe el 17 de marzo de 2023 por el que no se admitió la justificación presentada por el licitador.

El licitador EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORÍA, S.L. fue propuesto como adjudicatario del contrato 207/2021. Sin embargo, dicha empresa notificó que no presentaría la documentación exigida para la firma de dicho contrato ya que concurren motivos que justifican la retirada de la propuesta. En concreto, de conformidad con el artículo 20 de la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, existe una incompatibilidad entre el contrato 135/2022 para los “SERVICIOS DE AUDITORÍA EXTERNA DE LAS CUENTAS ANUALES DE CANAL DE ISABEL II, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES, FUNDACIÓN CANAL DE ISABEL II Y ENTE PÚBLICO CANAL DE ISABEL II PARA LOS EJERCICIOS 2023, 2024 Y 2025” adjudicado a ERNST & YOUNG, S.L. y el contrato 207/2021 ya que ambas empresas forman parte de la misma red de auditoría. Por tanto, ERNST & YOUNG, S.L. no podría ejecutar el citado contrato 135/2022 si EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORÍA, S.L. fuese contratista del contrato 207/2021, y viceversa. En consecuencia, con fecha 26 de abril de 2023, el Consejero Delegado de Canal de Isabel II acordó declarar desierto el procedimiento 207/2021, de conformidad con la propuesta de la Mesa de contratación de dicho procedimiento.

El 23 de febrero de 2023 se procedió a la adjudicación definitiva por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II del contrato 20/2020 “SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA COMERCIAL YARA EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE ISABEL II, S.A”, estando prevista la firma del contrato con el adjudicatario en el mes de mayo de 2023. Tal y como se recoge en los pliegos del expediente 20/2020 y en los pliegos de este procedimiento 81/2023, ambos contratos son complementarios y deben iniciarse y ejecutarse en paralelo, estando vinculada su ejecución. Es por tanto necesario, que se licite y adjudique este expediente 81/2023 en el menor plazo posible, dado que se ha previsto el inicio de las prestaciones del contrato 20/2020 en septiembre de 2023.

Para asegurar el control y correcta ejecución del contrato 20/2020 mediante los servicios de Oficina Técnica y Oficina de Proyecto recogidos en el expediente 81/2023 resulta imprescindible simultanear el inicio de ambos contratos de modo que comiencen en septiembre de 2023. En este sentido, y conforme lo recogido en el artículo 85.1 letra a) y artículo 63 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, se propone la tramitación del expediente 81/2023 mediante procedimiento negociado sin publicidad, al no existir ofertas adecuadas en el procedimiento 207/2021. Como se ha referido, debe tenerse en cuenta que debe iniciarse la ejecución del contrato 81/2023 al mismo tiempo que el contrato del expediente 20/2020.

Las empresas que se propone invitar a participar en el procedimiento negociado sin publicidad del expediente 81/2023 son las siguientes:

- ✓ INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.

- ✓ ACCENTURE S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL
- ✓ DELOITTE CONSULTING S.LU.

Firmado electronicamente por: Sergio
Cruceta Gomez
En la fecha y hora 08.05.2023 15:50:21

Firma: Sergio Cruceta Gómez
COORDINADOR DE PROYECTOS DE LA SUBDIRECCION

Firmado electronicamente por: Carmen
Picazo Veloso
En la fecha y hora 08.05.2023 16:12:31

Firma: Carmen Picazo Veloso
RESPONSABLE SISTEMAS CORPORATIVOS

Firmado electronicamente por: Ángel
Rodríguez García
En la fecha y hora 08.05.2023 16:17:50

Firma: Ángel Rodríguez García
SUBDIRECTOR SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: María
González Cano
En la fecha y hora 08.05.2023 16:29:37

Firma: María González Cano
ADJUNTA DIRECTOR COMERCIAL

Firmado electronicamente por: JUAN
SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 09.05.2023 15:24:19

Firma: Juan Sánchez García
DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA

Firmado electronicamente por: Juan Ignacio
Zubizarreta Pariente
En la fecha y hora 09.05.2023 19:51:59

Firma: Juan Ignacio Zubizarreta Pariente
DIRECTOR COMERCIAL