

**INFORME SOBRE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

**OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto de este contrato es la prestación de servicios asociados a la gestión del Puesto o Espacio de Trabajo Digital, uno de cuyos principales objetivos es la transformación de dicho entorno digitalizado y de la cultura organizativa del empleado público para evolucionar a una mayor autonomía en la gestión de su puesto de trabajo.

Siempre que se hace referencia a la expresión “puesto o espacio de trabajo digital” debe entenderse el equipamiento principal y accesorio, y los servicios informáticos y de comunicaciones, con los que cuenta el usuario final para su trabajo: p.ej. ordenadores personales de sobremesa y/o portátiles, impresoras, escáneres, teléfono fijo y/o móvil, elementos de red local próximos al usuario, etc. Adicionalmente y con un volumen sensiblemente menor, se incluye dentro del objeto de este Pliego elementos audiovisuales como pueden ser los destinados a salas de reunión, salones de actos, salas de vistas, etc.

Asimismo, se pretende acometer proyectos de transformación y mejora para adecuar los servicios a la creciente evolución y transformación digital en el ámbito mencionado más arriba.

Estos servicios incluyen, entre otros, con el alcance que se señala en las siguientes cláusulas:

1. Las tareas de **atención y soporte de primer nivel**, es decir, la recepción, registro, gestión, resolución y cierre de incidencias, peticiones, consultas, quejas y cualquier otra posible tipología de tickets asociados, relativos a los servicios que la Agencia presta a la Comunidad de Madrid.
2. El **Servicio Integral de Puesto o Espacio de Trabajo Digital**, sus periféricos y demás material necesario para su funcionamiento que incluye su mantenimiento, la logística y dotación o entrega.
3. El servicio **Soporte de Segundo Nivel de infraestructuras TIC distribuidas y Soporte de Segundo y Tercer Nivel a los incidentes**. Se entiende como infraestructuras distribuidas a todo el equipamiento (tal como switches LAN, APs WIFI, servidores) que se encuentra en cualesquiera edificios y ubicaciones atendidas por la Agencia.
4. Servicios de concepción, definición, gestión y ejecución de **proyectos asociados a la transformación del Puesto o Espacio de Trabajo Digital**, de distinta naturaleza.
5. **Servicios de atención y soporte personalizado a usuarios**, mayoritariamente en modo presencial en sedes de clientes y usuarios de la Comunidad de Madrid y dará soporte a los procedimientos de servicios TIC necesarios en el ámbito de negocio de cada Consejería, sin perjuicio de los despliegues de carácter horizontal que puedan darse en todas ellas y que requieran un soporte a la implantación para los usuarios de los mismos asegurando su adopción y la gestión del cambio. Parte de estos servicios podrán prestarse también de forma centralizada en modo teletrabajo o desde la sede del adjudicatario.
6. La **transformación del servicio**, basada en un nuevo modelo de servicio y puesto de trabajo que facilitará la transformación y evolución de los servicios actuales, con la continua innovación en los servicios y procesos.

Todo ello complementado con una serie de Servicios de Apoyo y Control también objeto del Pliego y de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas y sus correspondientes Anexos.

El servicio de Puesto o Espacio de Trabajo Digital tiene como último fin dotar al empleado público de un conjunto de elementos digitales de trabajo y mantenerlo de modo integral. El término integral se refiere al “*entorno de puesto trabajo común*”, que evolucionará a lo largo de la vida del contrato para facilitar, progresivamente y en la medida de lo posible, la movilidad del empleado y la movilidad de la

carga de trabajo. Incluye servicios de logística, dotación y autoservicio, mantenimiento proactivo y preventivo, y diagnóstico y resolución de incidentes, tanto de modo remoto como presencial, para favorecer la productividad y eficacia del empleado público y de los recursos empleados para la prestación del servicio.

## 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 y el Puesto de Trabajo Digital.*

*Los mencionados servicios requieren una especialización y una disponibilidad tal que sólo pueden ser realizados por empresas especializadas en la prestación de los mismos así como el equipamiento, infraestructura y tecnología necesaria para llevarlos a cabo con medios propios.*

*Con este servicio se pretende una atención y soporte accesible para todos los usuarios de la infraestructura de la Comunidad de Madrid, que será personalizada y proactiva, con independencia de la ubicación física en la que esté situado el puesto de trabajo. Por ello, el adjudicatario deberá proveer los medios materiales y humanos que sean precisos para garantizar la cobertura de los servicios contratados en los términos exigidos, todo ello con la metodología y especialización necesarias para optimizar la resolución de incidentes garantizando así la agilidad en la atención, la seguridad en el soporte y la mayor disponibilidad de los servicios a los usuarios.*

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.

<p><b>El Director de Puesto de Trabajo Digital</b></p> <p>Firmado digitalmente por: GONZALEZ GARCIA JOSE LUIS Fecha: 2023 09 25 09:06</p> <p><b>Fdo. José Luis González García</b></p>	<p><b>El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario</b></p> <p>Firmado digitalmente por: JUAN RAMON PALOMINO DE FRUTOS - ***2309** Fecha: 2023.09.22 23:27</p> <p><b>Fdo. Juan Ramón Palomino de Frutos</b></p>
--	---