

Memoria justificativa de la necesidad

***“SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL
DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE
MADRID (4 LOTES)”***



**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL 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**

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.

Entre las competencias que, conforme al *Artículo 10-Tres-2, de la Ley 7/2005*, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recogen las siguientes:

- 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.

La Comunidad de Madrid está comprometida con la necesidad de utilizar las TIC para transformar la administración. Mejora continua, eficiencia, agilidad, transparencia y ahorro deben ser principios a tener en cuenta en todas las actividades y servicios TIC que la Agencia presta a la Comunidad. Estos objetivos estratégicos permiten identificar vectores de transformación digital que girarán en torno a la innovación en servicios, procesos y herramientas y a la gestión del cambio.

En particular, la transformación digital de las organizaciones supone un reto que en el ámbito del espacio o puesto de trabajo del empleado público persigue desarrollar una estrategia que promueva la agilidad, la satisfacción y el compromiso a través de un ambiente digitalizado, asegurando la inversión en productos y servicios digitales, y convirtiendo este entorno digitalizado en una herramienta que conduzca a mejoras en la productividad.

Para ello, es necesario acometer un proyecto transformador encaminado a implantar y mantener siempre vigente, un puesto o entorno de trabajo digital de nueva generación, que incluye p.ej. modelos de puesto híbrido y de “puesto caliente”, para lo cual hay que considerar de forma conjunta componentes de servicio y tecnológicos, capacidades digitales de los empleados públicos, y otros asociados a la gestión del cambio de esta transformación. Algunos de estos elementos los cuales están relacionados con las infraestructuras y soluciones técnicas (organizativas y tecnológicas) necesarias para hacer posible el concepto de entorno de trabajo digital: herramientas de alta productividad, dispositivos, conectividad y servicios de acceso remoto, entre otros relevantes.

Los servicios asociados al puesto o entorno de trabajo digital, y a la atención y soporte a clientes y usuarios, que presta actualmente la Agencia en el marco del contrato de “SERVICIOS DE SOPORTE MULTICANAL AL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, ECON/0002017/2017, han evolucionado y deben seguir evolucionando

incluso en mayor medida para asegurar dicha transformación digital, la cual significa para la Agencia y sus proveedores tener que anticiparse y ser protagonistas y líderes en esta transformación, en la continua innovación en los servicios y procesos, y en la gestión del cambio. Siempre enfocados a contribuir a la eficacia, eficiencia, agilidad, y transparencia, en la prestación del servicio al empleado público y a los servicios públicos que prestan a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

La Agencia viene llevando a cabo distintas acciones encaminadas a la realización de esta transformación en el ámbito del puesto de trabajo y de los servicios de atención y soporte a los usuarios, en materia de herramientas, procesos y procedimientos, y en los servicios TIC. En la actualidad estos servicios se prestan desde Madrid Digital a través de diversos contratos, siendo el más relevante el mencionado anteriormente y otros con estrecha relación con los servicios asociados al puesto de trabajo, de los que algunos de ellos están próximos a su finalización.

De esta manera, el actual contrato de Soporte Multicanal, se convierte en los Lotes 1, 2 y 4 al haber experimentado un considerable aumento del alcance que permita dar respuesta al notable crecimiento de las necesidades asociadas a la Transformación Digital en la Comunidad de Madrid, según se recoge en su Estrategia de Digitalización 2023-2026 y en el propio Plan Estratégico 2022-2026 de Madrid Digital. Adicionalmente se añade el Lote 3, para apoyar a Madrid Digital en la gestión de los otros lotes y en la transformación del servicio y la implantación de un nuevo modelo operativo, y facilitar el cambio cultural que ello supone para todos los actores implicados, tanto en Madrid Digital, como en los usuarios. Por este motivo, habrá diferentes iniciativas y proyectos que sean definidos dentro de este lote, que luego tengan su desarrollo en el resto de lotes, en función de los servicios incluidos en los mismos.

Esta transformación del servicio a lo largo de la vida del contrato para dar respuesta a las necesidades de la Comunidad de Madrid como Administración Digital, se materializa en base a un catálogo de servicios y proyectos con objetivos muy concretos, tangibles y con una clara identificación de los beneficios obtenidos. Previsiblemente serán proyectos de rápida ejecución y necesidad de perfiles profesionales específicos.

Los servicios recogidos en el actual contrato de Soporte Multicanal, y los que se desean contratar en la nueva licitación deben caracterizarse por:

- Calidad en la atención.
- Rapidez en la resolución.
- Eficiencia y eficacia en la solución.
- Capacidad de anticipación.
- Mejora continua y aseguramiento de la calidad.
- Liderazgo en la Innovación con el uso de las TIC

En la evolución acontecida en los últimos años, es preciso reforzar algunos de los objetivos alcanzados y establecer nuevos objetivos a favorecer en el futuro modelo, tales como:

- Mejora del servicio continuo y eficacia de los procesos extremo-extremo
- Eliminar incidencias en la medida de lo factible
- Importancia de una buena experiencia de usuario
- Acompañamiento de las personas usuarias de los servicios
- Especificidad y enfoque, así como ofrecer alternativas más flexibles a los usuarios
- Fomento de la autonomía del empleado
- Innovación y mejora continua en el servicio
- Posibilidad de predicción de los servicios y toma de decisiones basada en datos
- Co-gobernanza de los servicios
- Relevancia de la ciberseguridad y de la protección y privacidad de los datos
- Medir y mejorar la experiencia del usuario

En la actualidad, con la práctica totalidad de los procesos administrativos soportados por medios telemáticos, es necesario salvaguardar y garantizar el uso adecuado de las infraestructuras y aplicaciones. Para ello, es precisa una correcta gestión de las TIC que se encuentran en funcionamiento y dan soporte a la administración de la Comunidad de Madrid.

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 de todos los servicios que se estiman necesarios, 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 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 y uso 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:

LOTE 1

1. Las tareas de **atención y soporte de primer nivel a los usuarios**, 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.

LOTE 2

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 a los usuarios.
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.

LOTE 3

4. Servicios de concepción, definición, gestión y ejecución de **proyectos asociados a la transformación del Puesto o Espacio de Trabajo Digital**, de distinta naturaleza.

LOTE 4

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.

TODOS LOS LOTES

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 Pliego de Prescripciones Técnicas y sus correspondientes Anexos.

El servicio de Puesto o Espacio de Trabajo Digital tiene como último fin dotar al usuario, que no es otro que el 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.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será de **TREINTA Y SEIS MESES**, comprendidos entre el día **1 de enero de 2024** y el **31 de diciembre de 2026**.

IMPORTE DEL CONTRATO

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **CIENTO VEINTITRÉS MILLONES CIENTO TREINTA Y SIETE MIL CIENTO SETENTA Y SIETE EUROS CON CINCUENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (123.137.177,54- €)**, IVA incluido, según el siguiente desglose:

TODOS LOS LOTES	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Total
Lote 1	6.774.150,00 €	8.128.980,00 €	8.128.980,00 €	23.032.110,00 €
Lote 2	18.883.555,90 €	23.506.723,93 €	23.993.899,80 €	66.384.179,63 €
Lote 3	2.012.160,00 €	2.169.292,80 €	2.488.320,00 €	6.669.772,80 €
Lote 2	1.893.400,00 €	1.893.400,00 €	1.893.400,00 €	5.680.200,00 €
Base Imponible	29.563.265,90 €	35.698.396,73 €	36.504.599,80 €	101.766.262,43 €
IVA (21%)	6.208.285,84 €	7.496.663,31 €	7.665.965,96 €	21.370.915,11 €
Importe Total (IVA Incluido)	35.771.551,74 €	43.195.060,04 €	44.170.565,76 €	123.137.177,54 €

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 Puesto de Trabajo Digital

Firmado digitalmente por: GONZALEZ GARCIA JOSE LUIS
Fecha: 2023 09 25 09:06

Fdo. José Luis González García

El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario

Firmado digitalmente por: JUAN RAMON PALOMINO DE FRUTOS - ***2309**
Fecha: 2023.09.22 23:35

Fdo. Juan Ramón Palomino de Frutos