

INFORME SOBRE INSUFICIENCIA, FALTA DE ADECUACIÓN O CONVENIENCIA DE NO AMPLIACIÓN DE LOS MEDIOS DISPONIBLES DEL CONTRATO DENOMINADO “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN, SOPORTE, ADMINISTRACIÓN, INSTALACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS TIC SOBRE LA PLATAFORMA BMC HELIX ITSM Y LA CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LICENCIAS BMC HELIX ITSM EN MODALIDAD SAAS (Software as a Service) (2 LOTES)” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS

OBJETO

El objeto del contrato es la prestación de los *servicios de mantenimiento, evolución, soporte, administración, instalación de los sistemas de información para la gestión de servicios TIC sobre la plataforma BMC HELIX ITSM y la cesión del derecho de uso de licencias BMC HELIX ITSM en modalidad SAAS (software as a service)*, de conformidad con lo establecido en el pliego prescripciones técnicas y sus correspondientes Anexos.

JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA, FALTA DE ADECUACIÓN O CONVENIENCIA DE NO AMPLIACIÓN DE LOS MEDIOS DISPONIBLES

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:

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, 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), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos.

Entre estos servicios se encuentran los asociados a dotar a los ciudadanos y a los empleados públicos de la Comunidad de Madrid, y a la propia Comunidad, de los medios, herramientas y equipamientos, en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que faciliten su trabajo y lo hagan más eficiente a través del uso de las nuevas tecnologías.

Por otra parte, Madrid Digital está en pleno proceso de Transformación Digital, habilitando arquitecturas y tecnologías de nueva generación para la adecuación y modernización de los servicios, incorporando técnicas de recolección, tratamiento y explotación de información (Inteligencia Artificial y Analítica del Dato), “apificación” de servicios que permiten un gobierno y control de los mismos, potenciando la movilidad de empleados públicos y ciudadanos a través de la incorporación de tecnologías que facilitan la ubicuidad del personal.

Madrid Digital continúa avanzando en su proyecto estratégico de transformación digital con la automatización de servicios y procesos como Gestión de la demanda, Gestión de problemas, Gestión de cambios y configuración, Gestión de despliegues, etc. Por ello, actualmente Madrid Digital tiene implantado sobre la plataforma BMC HELIX ITSM varios procesos estratégicos y

críticos de su gestión TIC como son el sistema para la gestión de tickets de incidencias, peticiones y consultas (IPC) de los usuarios de la Comunidad de Madrid, el sistema de gestión para la atención y resolución por los equipos de soporte y el sistema que permite la gestión de los contratos de mantenimiento y desarrollo de Sistemas de Información que dan servicio a las diferentes Consejerías de la Comunidad de Madrid así como a los ciudadanos y otras entidades.

Aparte de garantizar el soporte y evolución de los procesos TIC actualmente implantados, Madrid Digital, continuará la implantación de nuevos procesos TIC, siendo el objetivo estratégico de Madrid Digital automatizar todos los procesos TIC que gestiona.

Debido a la alta complejidad técnica de esta plataforma tecnológica, al grado de especialización requerido, y al volumen de trabajo requeridos para realizar para cubrir los requerimientos necesarios para la automatización de servicio y procesos señalados anteriormente, se considera necesario disponer de una alta capacitación en los productos y tecnologías para llevar a cabo las tareas de mantenimiento, evolución, soporte, administración, instalación de los sistemas de información para la gestión de servicios TIC sobre la plataforma BMC HELIX ITSM.

Es por ello que, la prestación de los servicios referenciados, sobre la plataforma BMC HELIX ITSM implantada en la Agencia, así como la realización de los trabajos de consultoría de procesos y consultoría especializada, los servicios de formación y gestión de conocimiento como servicios de valor añadido, necesarios para conseguir los objetivos estratégicos de la transformación digital de Madrid Digital, requieren de personal experto con amplio conocimiento específico de los productos comerciales que se consideren necesarios.

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid no cuenta con personal en su propia plantilla, adecuado o suficiente en número para el desarrollo de estos servicios, al ser nuevas tecnologías disruptivas, de nicho y que requieren un alto nivel de especialización para su definición, estandarización, desarrollo, evolución e implantación. Todo ello lleva a la gestión de esta necesidad a través de la contratación con empresas especializadas en estos ámbitos tecnológicos.

Por lo anteriormente expuesto, se hace constar expresamente la insuficiencia, falta de adecuación o conveniencia de no ampliación de los medios disponibles.

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha: 2023 12 19 20:18

Fdo.: Ana M^a Puebla Rubio.