

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

NÚMERO: 753 / 2023

 Unidad Administrativa  
 Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000192/2022

Resolución de la *Consejera Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, por la que se inicia el expediente de contratación 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)”**

De conformidad con lo que establece el *Artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas, de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, y a la vista de la propuesta de contratación efectuada por la *Dirección de Sistemas de Información Sectoriales*

### RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del **servicio/suministro** 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)”** cuyo presupuesto máximo de licitación asciende a **9.516.138,51 €, IVA incluido**.

#### Motivación de la necesidad del contrato:

En los últimos años, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han transformado profundamente las administraciones públicas. Estos cambios obligan a la Agencia a proporcionar soluciones tecnológicas robustas e innovadoras que permitan a la Comunidad de Madrid responder a las necesidades de sus ciudadanos y empresas, y para ello la Agencia tendrá que aumentar la eficacia en la prestación de los servicios mediante la aplicación de metodologías y el uso de herramientas que le ayuden a la gestión de todos los servicios TIC que ofrece.

En la actualidad la Agencia 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), en el camino hacia la “apificación” de servicios que permiten un gobierno y control de los mismos y potenciando la movilidad de empleados públicos y ciudadanos a través de la incorporación de tecnologías que facilitan la ubicuidad del personal.

La Agencia, en el ejercicio de sus competencias, en fecha 7 de junio de 2018 adjudicó mediante resolución nº 175/2018 el contrato denominado **“SERVICIOS DE SOPORTE MULTICANAL AL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID” (ECON/000206/2017)**, a la Unión Temporal de Empresas IT CORPORATE SOLUTIONS SPAIN S.L.U. Y AXPE CONSULTING S.L. UT, que recogía en su alcance la **“Evolución del Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP)”** basado en Remedy, a una versión actualizada (BMC Remedy ITSM), incluyendo licencias y la migración a la nueva versión, con las correspondientes integraciones con otros sistemas. Las licencias adquiridas bajo este contrato incluyendo el soporte del fabricante BMC fueron:

Producto	Unidad de Medida	Cantidad
BMC Helix ITSM OnPrem - Service Desk Concurrent User License	Por usuario concurrente	166
BMC Helix ITSM OnPrem - Service Desk User License	Por usuario nominal	351
BMC Helix ITSM OnPrem - Suite Concurrent User License	Por usuario concurrente	1
BMC Helix ITSM OnPrem - Service Optimization Concurrent User License	Por usuario concurrente	5
BMC Helix Digital Workplace Advanced OnPrem - Named User (100 Users)	Por usuario nominal	800

*Figura 1. Licencias OnPrem de MD*

Posteriormente, a través del **Acuerdo Marco 13/2018 SUMINISTRO DE SERVIDORES, SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO Y SOFTWARE DE INFRAESTRUCTURA**, adjudicado por la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (Ministerio de Hacienda), se contrataron nuevas licencias incluyendo el soporte del fabricante BMC a través del contrato “**ADQUISICION DE LICENCIAS REMEDY SERVICE MANAGEMENT SUITE**” (ECON/ 00016/2021) necesarias para dar continuidad a la implantación de nuevos procesos. Las licencias adquiridas fueron:

Producto	Unidad de Medida	Cantidad
BMC Helix ITSM OnPrem - Suite Concurrent User License	Por usuario concurrente	20
BMC Helix ITSM OnPrem - Suite User License	Por usuario nominal	20

*Figura 2. Licencias OnPrem de MD (suite)*

La implantación de la herramienta BMC Remedy ITSM fue el inicio del proceso de Transformación en la gestión del servicio que tiene como objetivo la Agencia para **la convergencia del modelo de servicio a ITSM y forma parte de la plataforma software BMC HELIX IT Service Management Suite (ITSM)**.

**BMC HELIX ITSM** es la solución informática adoptada por la Agencia para la automatización de los procesos TIC que le permitan gestionar y ejecutar de la forma más eficiente los servicios a prestar a la Comunidad de Madrid.

Para garantizar la continuidad con el proceso de transformación de los servicios TIC que ofrece y gestiona la Agencia se hace necesaria la licitación de un nuevo contrato dedicado a los servicios que den soporte a todas las necesidades sobre la plataforma **BMC HELIX ITSM** y que facilite la transformación de los servicios y el suministro de la cesión de uso de las licencias necesarias del producto para hacer posible el proceso.

En el siguiente diagrama se indican algunos de los servicios a gestionar y automatizar mediante la citada herramienta:



*Figura 3. Servicios/Procesos a automatizar y digitalizar.*

Actualmente la Agencia 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.

La Agencia continúa avanzando en su proyecto estratégico de transformación digital con la automatización del resto de servicios y procesos como Gestión de la demanda, Gestión de problemas, Gestión de cambios y Gestión de configuración, Gestión de despliegues, etc.

En el ámbito de este contrato, aparte de garantizar el soporte y evolución de los procesos TIC actualmente implantados, se continuará la implantación de nuevos procesos TIC, siendo el **objetivo estratégico de la Agencia automatizar todos los procesos TIC que gestiona**.


Los objetivos y retos a conseguir son:

Reforzar el gobierno y control de los servicios y los activos	Simplificar y agilizar los procedimientos operativos	Adoptar nuevas prácticas y tecnologías	Modernizar la experiencia de usuario	Digitalización de los procesos
Mejora de los procedimientos de gestión de la demanda operativa: ciclo de vida de las peticiones de usuarios y las peticiones operativas de equipos técnicos				
Automatización de los procedimientos de aprovisionamiento, despliegue y operación en entornos on premise y cloud				
Mejora del control y la visibilidad de los activos en entornos on premise y cloud, consolidación y mantenimiento del inventario en CMDB, control de la obsolescencia, gestión de contratos, control de costes				
Mejora del control de los servicios: definición del catálogo de servicios, gestión de problemas, monitorización de servicios, gestión del impacto en los servicios, control del nivel de servicio, reporting				
Gestión de la seguridad y cumplimiento: definición de normativas y procedimientos –cuentas privilegiadas, bastionado, parcheado, gestión de cambios–implantación de medidas y soluciones necesarias				

*Figura 4. Objetivos y retos en la Transformación Digital de MD.*

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar la solución que se pretende, atendiendo a la especificidad del servicio y del suministro que constituye su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

*En Madrid, a fecha de firma*  
**LA CONSEJERA- DELEGADA**

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNANDEZ -   
Fecha: 2023.12.21 09:13