

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

Memoria justificativa de la necesidad

“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 CESION DEL DERECHO DE USO DE LICENCIAS BMC HELIX ITSM EN MODALIDAD SAAS (Software as a Service) (2 LOTES)”



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS/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)” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS

INTRODUCCIÓN

De acuerdo 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. núm. 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 por 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 –artículo 26– (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** o bien **Madrid Digital –MD–**), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recoge/n, en concreto, la/s siguiente/s:

- a. La dirección, planificación, impulso, desarrollo y ejecución de planes y proyectos de tecnología, de comunicación electrónica y de seguridad de la información de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información.
- b. Desarrollo y ejecución de la estrategia diseñada por el órgano competente de la Comunidad de Madrid en materia de inteligencia artificial y otras tecnologías habilitadoras para la transformación digital de la Administración, así como la coordinación, ejecución y seguimiento del desarrollo de estos proyectos en la Comunidad de Madrid, incluido el análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de los sistemas y soluciones tecnológicas de análisis de datos, gobierno del dato, cuadros de mando, datos masivos o «big data», inteligencia de datos, generación y gestión de conocimiento.
- c. 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.

- d. La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.
- e. 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.
- f. El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.
- g. Elaboración y aprobación de las políticas de seguridad de los sistemas de información y comunicación electrónicas de titularidad de la Agencia y la gestión de los recursos comunes para la prevención, detección y respuesta a los incidentes y amenazas de ciberseguridad en el ámbito de sus funciones.
- h. El ejercicio de las funciones propias de encargado de tratamiento de los datos de carácter personal para la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, en el ámbito subjetivo de actuación.

En consideración a lo anterior y para el mejor desempeño de las funciones mencionadas, la Agencia precisa disponer de los servicios de mantenimiento, evolución, soporte, administración, instalación de los sistemas de información para la gestión de los servicios TIC sobre la plataforma BMC HELIX ITSM, así como la cesión del derecho de uso de las licencias de software del sistema BMC ITSM.

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

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, procedió en fecha 7 de junio de 2018 a adjudicar 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.

Por lo tanto, en base al valor estimado del contrato, con la pretensión de recibir el mayor número de proposiciones, en base a la mejor calidad-precio, esta Dirección propone la tramitación del oportuno expediente para la contratación de los citados trabajos, a **adjudicar 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 DEL CONTRATO

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.

A fin de garantizar los principios de competencia y eficiencia que deben regir la contratación pública, se ha determinado dividir el pliego en 2 lotes, que se describen a continuación:

LOTE 1

- Soporte funcional, mantenimiento y evolución de los desarrollos actualmente implantados sobre el producto BMC HELIX ITSM y las integraciones con otros sistemas, así como la implantación de nuevos módulos y/o la realización de nuevos desarrollos sobre el producto BMC HELIX ITSM e integraciones necesarias con otros productos o sistemas.
- Actualización, migración, instalación, monitorización y administración del producto BMC HELIX ITSM.
- Consultoría de procesos y consultoría especializada en la plataforma BMC HELIX ITSM y servicios de formación, gestión de conocimiento, así como servicios de valor añadido para conseguir los objetivos estratégicos de la transformación digital de la Agencia.

LOTE 2

La contratación de la Cesión del derecho de uso del producto BMC HELIX ITSM en modalidad SAAS, que incluye el soporte del fabricante BMC (BMC SaaS Support), para los siguientes productos y número de licencias de uso para cada uno de ellos:

Producto	Unidad de Medida	Cantidad
BMC Helix Service Management - Advanced - Concurrent User	Por usuario concurrente - SaaS	284
BMC Helix Service Management - Advanced - Named User	Por usuario nominal - SaaS	555
BMC Helix iPaaS Platform - MarketZone	Por ENTERPRISE - SAAS	1
BMC Helix iPaaS - Template Bundle	Por ENTERPRISE - SAAS	1
BMC Helix iPaaS - Additional Capacity - MarketZone	Por instancia - SaaS	2
BMC Helix iPaaS - Additional Endpoint - MarketZone	each	1
BMC Helix Yearly Disaster Recovery Certification	each	1

Figura 5 Contratación de cesión del derecho de uso

Con esta contratación se actualiza un conjunto de licencias que la Agencia tiene (se detallan en siguientes párrafos) a la nueva versión de la plataforma BMC HELIX ITSM SaaS, con las licencias de usuario mejoradas a la versión BMC HELIX Service Management Advanced SaaS, **y se contratan** las nuevas necesarias para avanzar en el proyecto de implantación de un sistema ITSM en la nube en la Agencia.

El nuevo modelo de licenciamiento de BMC supone la evolución de los productos y sus prestaciones y, en algunos casos, la comercialización conjunta bajo un nombre y licencia de varios de los productos del fabricante, por lo que **con la contratación de la cesión del derecho de uso enumerada en la figura 5 la Agencia recibirá además la cesión de derecho de uso de:**

• BMC Helix Digital Workplace Advanced - Named User	por usuario nominal - SaaS	hasta 80.000 usuarios
• BMC Helix Virtual Agent Advanced Premium Environment	por usuario nominal - SaaS	hasta 80.000 usuarios
• Digital Workplace self-registered	para usuarios externos, independientes del número de agentes	hasta 50 usuarios

Con este nuevo modelo de licenciamiento, las licencias de “*BMC Helix Service Management – Advanced – concurrent user*” y “*BMC Helix Service Management – Advanced – named user*”, enumeradas en la figura 1 deben incluir la cesión de derecho de uso a Madrid Digital de los componentes enumerados a continuación:

A. IT Service Management (ITSM):

- Incident & Problem Management
- Asset & Configuration Management
- Change Management
- Service Level Management
- ITSM Knowledge Management
- Release Management

B. Business Workflows

- Case Management Capabilities
- Business Workflows Foundation
- Business Workflows Administration

C. Helix Dashboards & Portal

D. Custom-app development

E. Digital Workplace Advanced (100 usuarios activos por cada licencia de agente)

F. Hasta 50 licencias de Digital Workplace self-registered (para usuarios externos, con independencia del número de agentes)

G. Multi-Cloud Broker - Ticket brokering

H. Soluciones preconstruidas de líneas de negocio - business workflow

- HR Service Management
- Workplace Service Management
- Onboarding & Employee Journey

I. Digital Workplace Studio

J. Helix Virtual Agent

- BMC Helix knowledge Management Enterprise - ComAround

Y relacionados con Inteligencia artificial

K. Clustering de tickets (Proactive Problem Management, Real-time Incident Correlation)

L. Clasificación cognitiva en ITSM y Business Workflow

M. Conversational Self-registered

N. Premium Helix Virtual Agent

O. Multi-Cloud Broker

Estos productos se describen en la página oficial de BMC

<https://www.bmcsoftware.es/it-solutions/bmc-helix.html>.

Las licencias de que dispone actualmente la Agencia, que son objeto de la actualización, son:

Licencias BMC objeto de la actualización	Unidad de Medida	Cantidad
Licencias ECON/000206/2017		
BMC Helix ITSM OnPrem - Suite Concurrent User License	Por usuario concurrente	1
BMC Helix ITSM OnPrem - Service Desk User License	Por usuario concurrente	166
BMC Helix ITSM On Prem - Service Optimization Concurrent User License	Por usuario concurrente	5
BMC Helix ITSM OnPrem - Service Desk User License	Por usuario nominal	351
BMC Helix Digital Workplace Advanced OnPrem - Named User (100 Users)	Por usuario nominal	800
Licencias Acuerdo Marco 13/2018 (GICO)		
BMC Helix ITSM OnPrem - Suite Concurrent User License	Por usuario concurrente	20
BMC Helix ITSM OnPrem- Suite User License	Por usuario nominal	20

Figura 6 Licencias objeto de la actualización

En la siguiente figura se identifica cómo se convierten las licencias actuales y cuales son nuevas contrataciones:

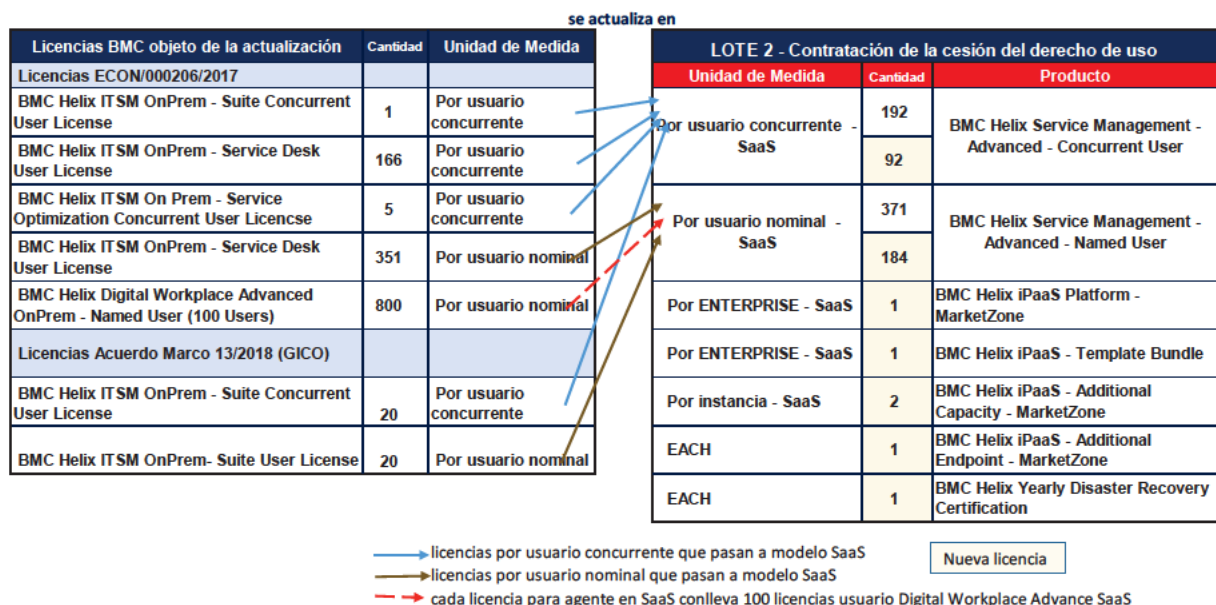


Figura 7 Actualización y ampliación BMC HELIX ITSM para paso a la nube

El servicio deberá proporcionarse por los tres años de duración del contrato y todas sus prórrogas.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de **36 MESES**, entre el **1 de mayo de 2024** hasta el **30 de abril de 2027**.

PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El importe máximo del contrato será de **NUEVE MILLONES QUINIENTOS DIECISEIS MIL CIENTO TREINTA Y OCHO EUROS CON CINCUENTA Y UN CÉNTIMOS (9.516.138,51.-€)**, IVA incluido. Dicho importe es el resultado de la suma del importe de los dos lotes, lo que supone para cada uno de los lotes, de manera individual, un presupuesto base de licitación con el siguiente desglose de conceptos, importes y anualidades:

Concepto	Total (2024)	Total (2025)	Total (2026)	Total (2027)	Total
LOTE 1					
Servicios de cuota fija	620.575,00 €	930.151,00 €	902.143,00 €	262.400,00 €	2.715.269,00 €
Servicios de cuota variable	263.577,00 €	878.590,00 €	948.877,20 €	298.720,60 €	2.389.764,80 €
Base Imponible	884.152,00 €	1.808.741,00 €	1.851.020,20 €	561.120,60 €	5.105.033,80 €
IVA (21%)	185.671,92 €	379.835,61 €	388.714,24 €	117.835,33 €	1.072.057,10 €
Importe Total LOTE 1 (IVA Incluido)	1.069.823,92 €	2.188.576,61 €	2.239.734,44 €	678.955,93 €	6.177.090,90 €
LOTE 2					
Suscripción de licencias	743.655,48 €	743.655,48 €	743.655,48 €	0,00 €	2.230.966,44 €
Actualización de licencias	528.577,04 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	528.577,04 €
Base Imponible	1.272.232,52 €	743.655,48 €	743.655,48 €	0,00 €	2.759.543,48 €
IVA (21%)	267.168,83 €	156.167,65 €	156.167,65 €	0,00 €	579.504,13 €
Importe Total LOTE 2 (IVA Incluido)	1.539.401,35 €	899.823,13 €	899.823,13 €	0,00 €	3.339.047,61 €

Concepto	Total (2024)	Total (2025)	Total (2026)	Total (2027)	Total
Servicios de cuota fija	620.575,00 €	930.151,00 €	902.143,00 €	262.400,00 €	2.715.269,00 €
Servicios de cuota variable	263.577,00 €	878.590,00 €	948.877,20 €	298.720,60 €	2.389.764,80 €
Suscripción de licencias	743.655,48 €	743.655,48 €	743.655,48 €	0,00 €	2.230.966,44 €
Actualización de licencias	528.577,04 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	528.577,04 €
Base Imponible	2.156.384,52 €	2.552.396,48 €	2.594.675,68 €	561.120,60 €	7.864.577,28 €
IVA (21%)	452.840,75 €	536.003,26 €	544.881,89 €	117.835,33 €	1.651.561,23 €
Importe Total (IVA Incluido)	2.609.225,27 €	3.088.399,74 €	3.139.557,57 €	678.955,93 €	9.516.138,51 €

Por lo anteriormente expuesto, esta Dirección propone el inicio de los trámites oportunos para proceder a la contratación de los servicios referenciados.

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

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

Fdo.: Ana Mª Puebla Rubio.