

INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD

**SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE
UN NUEVO INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE
MANAGEMENT (ITSM) EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS
ASOCIADOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO
PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.**

EXPEDIENTE N.º: 186/2024

Área: Aplicaciones Informáticas

1. OBJETO DEL CONTRATO

A. TIPO DE CONTRATO:

- ☐ CONTRATO DE OBRAS
☒ CONTRATO DE SUMINISTROS
☐ CONTRATO DE SERVICIOS

El presente contrato tiene carácter mixto toda vez que comprende prestaciones de suministro (63,56% del importe del contrato) y prestaciones de servicios (36,44% del importe del contrato). La prestación principal del contrato es el suministro.

B. OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del contrato es el "SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT (ITSM) EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.", que dé soporte a los procesos de ITSM de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante CANAL).

C. DIVISIÓN EN LOTES:

- ☒ NO
☐ SÍ

Canal de Isabel II, S.A., M.P. no ha dividido el objeto del contrato en lotes debido a que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico, ya que se trata del suministro de un único Software as a Service (Saas), por lo que la propia naturaleza del contrato impide realizar una división del objeto del mismo en lotes.

2. PLAZO DE DURACIÓN O DE EJECUCIÓN

El plazo de duración inicial de las prestaciones objeto del Contrato será de cuatro (4) años a contar desde la fecha indicada en el acta de inicio de los trabajos.

No obstante lo anterior, Canal de Isabel II, S.A., M.P. se reserva el derecho a prorrogar el contrato por 1 año más, siendo el plazo de duración total del contrato, eventual prórroga incluida, de cinco (5) años.

3. MEMORIA ECONÓMICA

A. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (PBL)

El presupuesto base de licitación, para la duración inicial del contrato, asciende a TRES MILLONES CIENTO DIECINUEVE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS CON CUATRO CÉNTIMOS, IVA incluido.

	BASE	IVA	TOTAL
PBL	2.577.914,08	541.361,96	3.119.276,04

B. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En el alcance del contrato no se incluyen obras, servicios o suministros para empresas del Grupo.

C. PARTIDA PRESUPUESTARIA

Gasto:			
CEGE	CUENTA	POSICIÓN	ORDEN
U166000	621200	G/621200/000003	62009840
U165000	622700	G/622700/000003	62006381

Inversión:			
CEGE	CUENTA	POSICIÓN	Elem. PEP
U165000	236150	Y/236150/0453A2	

Línea Estratégica:

*	Descripción Línea Estratégica	*	Descripción Línea Estratégica
<input type="checkbox"/>	LE01: Asegurar garantía de Suministro	<input type="checkbox"/>	LE07: Transparencia, buen gobierno y compromiso
<input type="checkbox"/>	LE02: Garantizar calidad agua de consumo	<input type="checkbox"/>	LE08: Talento, compromiso y salud profesionales
<input checked="" type="checkbox"/>	LE03: Fortalecer continuidad de servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	LE09: Liderar innovación y desarrollo
<input type="checkbox"/>	LE04: Calidad ambiental y eficiencia energética.	<input checked="" type="checkbox"/>	LE10: Sostenibilidad y eficiencia en la gestión
<input type="checkbox"/>	LE05: Cooperación con municipios de Madrid	<input type="checkbox"/>	N/A: No Aplica
<input type="checkbox"/>	LE06: Compromiso y cercanía con usuario		

D. ESTIMACIÓN DE DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA POR ANUALIDADES

D.1 DISTRIBUCION DEL PRESUPUESTO INICIAL:

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2026	391.000,00	548.275,68	939.275,68
2027	437.563,84	108.648,96	546.212,80
2028	437.563,84	108.648,96	546.212,80
2029	437.563,84	108.648,96	546.212,80

TOTAL (S/ IVA)	1.703.691,52	874.222,56	2.577.914,08
----------------	--------------	------------	--------------

D.2 DISTRIBUCION DE LAS PRÓRROGAS:

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2030	437.563,84	108.648,96	546.212,80
TOTAL (S/ IVA)	437.563,84	108.648,96	546.212,80

E. ¿ESTE CONTRATO ES SUSTITUCIÓN O RENOVACIÓN DE UNO YA EXISTENTE?

- ☐ SI Los datos comparativos figuran en el anexo a este documento.
☒ NO

SI HA RESPONDIDO SÍ, INDICAR CUÁL/CUÁLES SON LOS CONTRATOS RENOVADOS:

F. ¿SE ENCUENTRA INCLUIDO EN LA PLANIFICACIÓN PLURIANUAL VIGENTE?

- ☒ SI Código asignado: PCCYII 24 – 128.
☐ NO

4. MEMORIA JUSTIFICATIVA

A. NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO

A.1: NECESIDADES QUE SATISFACER:

La evolución constante de Canal de Isabel II, S.A., M.P., con el consecuente incremento de servicios de TI, ha llevado a la necesidad de una redefinición de procesos ITSM, que permita optimizar los procesos actuales, consiguiendo así un mayor alineamiento con las mejores prácticas de ITIL. Asimismo, se ha considerado necesaria la adquisición de una nueva herramienta que soporte dichos procesos, facilitando el control, la medición y la gestión de los mismos.

A.2: IDONEIDAD DE LA PROPUESTA PLANTEADA:

Canal de Isabel II, S.A., M.P. ha emprendido la iniciativa de implantar una nueva herramienta de ITSM que sea líder del mercado, fiable, centralizada, universalmente accesible y totalmente especializada y adaptada a sus necesidades, vista la imposibilidad de obtener este objetivo con la herramienta actualmente operativa (SUSY).

Adicionalmente, Canal de Isabel II, S.A., M.P. desea que dicha nueva herramienta sea mediante un modelo de aprovisionamiento Cloud modo SaaS, que no implique el consumo de infraestructura interna. Los objetivos de este modelo de aprovisionamiento son los siguientes:

- Disponer de una solución que no consuma recursos de infraestructura interna.

- Disponer de un SW actualizado, seguro y flexible.
- Contar con una capacidad flexible y adaptada a las necesidades de Canal de Isabel II, S.A. M.P. en cada momento.
- Operar bajo procedimientos estándares.
- Ahorro de costes.

Para ello, se ha realizado un análisis de productos comerciales que cubrieran todas las características anteriores y se ha comprobado que existen diversas soluciones que se adaptan a las necesidades de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

La decisión por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. de basar el nuevo sistema ITSM en una plataforma tecnológica de fabricante y **no en un desarrollo a medida**, ha provocado la necesidad de adquirir conocimientos sobre dichas plataformas y los proyectos de implantación asociados a las mismas, ya que el personal técnico de Canal de Isabel II, S.A. M.P. carecía de los mismos y estos resultan necesarios para plantear una licitación con las máximas garantías.

Durante 2024 se llevó a cabo un análisis de lo que el mercado ofrece a este respecto, con el fin de adquirir conocimiento sobre las plataformas y sus proyectos de implantación asociados.

La solución planteada para este proyecto implica la **adquisición de un conjunto de productos estándar**. Tras el análisis de mercado realizado, se comprueba que los fabricantes ofrecen y evolucionan estos productos principalmente en modo SaaS: escenario en el que los datos estarán alojados en la nube, concretamente en servidores proporcionados por el fabricante de la solución o de terceros y el acceso al mantenimiento del software y almacenamiento será realizado por el propio fabricante o por terceros pertenecientes a filiales o subcontratistas de los citados fabricantes, dentro del Espacio Económico Europeo.

En función de las necesidades planteadas por la Subdirección de Sistemas de Información, se ha decidido cambiar la plataforma tecnológica que da soporte a su sistema actual de ITSM pasando a una solución basada en productos estándar de mercado, que contemple todos los requerimientos de negocio necesarios para llevar a cabo la gestión de los servicios de la TI, así como la gestión de flujos de trabajo con asignación de responsables y en el que estén implantadas las mejores prácticas del mercado. Esta plataforma estará alineada con la transformación digital y acelerará los proyectos de innovación, arrojando como resultado una mejora en la gestión de los servicios de la TI y en la experiencia de los usuarios.

Tras estudiar el mercado en profundidad, se han identificado como factores críticos de éxito para llevar a cabo los trabajos solicitados para esta licitación:

- Seleccionar el producto o conjunto de productos estándar del mercado que mejor se adapten a los requerimientos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. Los procesos de dicho producto o conjunto de productos deben utilizar las mejores prácticas en la gestión de servicios de la TI.
- La solución debe ser de un fabricante con capacidad de evolución en el mercado y adaptación a las nuevas normativas que surjan.
- La solución escogida debe tener capacidad de evolución e innovación y debe adaptarse y alinearse con la transformación digital.
- Los productos que formen parte de la solución deben estar disponibles en español.
- El fabricante de la solución escogida debe disponer de un programa de certificación de partners integradores vigente que garantice la actualización, es decir, que el programa de certificación requiera la revalidación periódica de la certificación para asegurar que los partners integradores conocen las características últimas de sus productos, o bien, ser el propio fabricante el único implantador de su solución, quedando así garantizada la calidad de la implantación.

- Debe existir un alineamiento de los productos estándar con los procesos y requerimientos obligatorios de Canal de Isabel II, S.A.
- La herramienta debe ser flexible y adaptable a cambios derivados de procesos empresariales o regulatorios.
- La herramienta debe contar con capacidad para el control de calidad del desarrollo para asegurar el uso de las mejores prácticas y metodologías y máxima adaptación al estándar.
- La solución ITSM debe disponer de una API que facilite su integración con otros sistemas.
- La solución debe cumplir íntegramente con los requisitos de seguridad indicados en el pliego

Como se avanza al inicio de este apartado, la solución planteada para este proyecto implica la adquisición de un conjunto de productos estándar. Tras el análisis de mercado realizado, se comprueba que los fabricantes ofrecen y evolucionan estos productos principalmente en modo **SaaS (Software as a Service)**: escenario en el que los datos estarán alojados en la nube, concretamente en servidores proporcionados por el fabricante de la solución o de terceros dentro de la UE y el acceso al mantenimiento del software y almacenamiento será realizado por terceros filiales o subcontratistas de los citados fabricantes, dentro del Espacio Económico Europeo. Se trata de servicios que los fabricantes prestan de forma igual a todos los clientes, con las personalizaciones llevadas a cabo para cada uno de ellos.

Este proyecto se divide en dos fases: en una primera se deberá llevar a cabo la implantación de la solución de acuerdo a los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas y en una segunda fase deberá mantenerse la solución implantada durante un tiempo. De manera transversal, se realizarán actividades de formación y gestión del cambio.

	Año 1												Año 2				Año 3				Año 4			
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Fase 1: Construcción y despliegue de la solución																								
Suscripción servicios SaaS para ITSM																								
Instalación y configuración instancias																								
Formación al equipo de proyecto																								
Proyecto de implantación																								
Análisis																								
Parametrización de ITSM																								
Parametrización de ITAM y CMDB																								
Integraciones																								
Carga de datos, pruebas y validación																								
Formación a usuarios finales y gestión del cambio																								
Puesta en producción																								
Fase 2: Soporte, mantenimiento e innovación																								
Suscripción servicios SaaS para sistema en Producción																								
Mantenimiento, soporte v evolutivos																								

A través de la presente licitación se abordarán las dos fases, lo que permitirá ejecutar el proyecto completo de transformación implementando la solución definitiva del nuevo sistema con las configuraciones, parametrizaciones e integraciones necesarias para asegurar su óptimo funcionamiento. Mientras tanto, se llevarán a cabo acciones transversales de formación y gestión del cambio entre los distritos usuarios del sistema.

A.3: JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS (PARA CONTRATOS DE SERVICIOS):

No aplica.

B. JUSTIFICACIÓN DE LOS VALORES ECONÓMICOS

Para la valoración de los servicios cloud de los productos estándar (SaaS) necesarios para contemplar los requerimientos y procesos comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P. se ha recurrido a los precios de mercado para los fabricantes que ofrecen esta cobertura. Para obtener el valor de

estos servicios SaaS se han tomado como base los resultados del estudio de mercado realizado por la Subdirección de Estudios y Programas de Canal de Isabel II, S.A. M.P., durante el mes de noviembre de 2024. Esta Subdirección es una unidad independiente del servicio que promueve el contrato, y el estudio tiene como objetivo recabar y actualizar información de mercado con carácter previo a la licitación.

Los indicadores facilitados por la Subdirección de Estudios y Programas para la estimación de precios ha sido la que se indica a continuación:

MÉTRICA	Unidades.
Usuarios técnicos (gestores que tratan los tickets)	300
Usuarios técnicos concurrentes	40
Usuarios finales o que abren tickets (incluye a los técnicos)	3.500
PC's físicos	2.444
PC's virtuales	300
Ordenadores Portátiles	1.710
Dispositivos móviles	2.100
Servidores físicos	46
Servidores virtuales	765

En la tabla siguiente se indican los importes mínimo y máximo obtenidos.

- La cuota anual fue facilitada por tres de las cuatro empresas consultadas, de ahí que se haya podido establecer importe mínimo y máximo diferentes.
- Para la bolsa de horas ninguna empresa facilitó precios. La determinación de su importe se explica en base a las volumetrías del mantenimiento de la actual herramienta de ITSM.

CONCEPTO	Importe a 4 años Mínimo	Importe a 4 años Máximo
Cuota suscripciones	376.000,00 €	1.564.000,00 €
Construcción y despliegue	548.275,68 €	
Mantenimiento	465.638,40 €	

Construcción, despliegue y Mantenimiento

Para el cálculo de la implantación y el mantenimiento posterior, se han considerado necesarios los siguientes perfiles, con las tarifas obtenidas mediante la herramienta de Labor Rate Calculator de Gartner¹ y las dedicaciones que aparecen a continuación:

¹ herramienta diseñada para ayudar a estimar los costos de proyectos y comparar las tarifas del mercado para servicios de TI.

Perfil	Unida- des	Dedicación
Consultor funcional senior	1	100,00%
Consultor técnico senior	1	100,00%
Arquitecto / Integrador	1	100,00%

Formación
equipo proyecto

Perfil	Unida- des	Dedicación
Jefe de Proyecto	1	30,00%
Consultor funcional senior (ITSM y CMDB)	2	50,00%
Consultor técnico senior (ITSM y CMDB)	2	100,00%
Arquitecto / Integrador	1	50,00%

Implantación

Perfil	Unida- des	Dedicación
Jefe de Proyecto	1	10,00%
Consultor funcional senior	1	30,00%
Consultor técnico senior	1	30,00%
Arquitecto / Integrador	1	10,00%

Soporte, AM e in-
novación

Fase 1: Construcción y despliegue de la solución

	Año 1
Suscripción anual servicios SaaS	391.000,00
Definición estrategias, análisis gap, diseño solución, formación, pruebas y PaP	548.275,68
	939.275,68

Fase 2: Soporte, mantenimiento e
innovación

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Total
Suscripción servicios SaaS	0,00	391.000,00	391.000,00	391.000,00	1.173.000,00
Mantenimiento, soporte y evoluti- vos	0,00	155.212,80	155.212,80	155.212,80	465.638,40
	0,00	546.212,80	546.212,80	546.212,80	1.638.638,40

Total

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Total	Prórroga	Total con Prórroga
Fase 1	939.275,68				939.275,68		939.275,68
Fase 2	0,00	546.212,80	546.212,80	546.212,80	1.638.638,40	546.212,80	2.184.851,20
	939.275,68	546.212,80	546.212,80	546.212,80	2.577.914,08	546.212,80	3.124.126,88
				21% IVA	541.361,96		656.066,64
				Total c/IVA	3.119.276,04		3.780.193,52

Se establece como presupuesto de licitación el precio máximo (2.577.914,08€), de modo que no se limite la concurrencia a priori de posibles licitadores.

Los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para la determinación del presupuesto base de licitación son: la cuota fija de implantación, el coste de las suscripciones y una bolsa anual para soporte y mantenimiento.

Costes directos	Importe	%
Suscripciones	1.564.000,00	60,67%
Implantación	548.275,68	21,27%
Soporte y mantenimiento evolutivo	465.638,40	18,06%
TOTAL	2.577.914,08	100%

5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

- ☒ **ABIERTO**
- ☐ **NEGOCIADO**
- ☐ **CONTRATACIÓN BASADA EN ACUERDO MARCO (AM)**
- ☐ **CONTRATACIÓN ESPECÍFICA DERIVADA DE SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN (SDA)**

EN EL CASO DE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO, INDICAR EL SUPUESTO QUE CORRESPONDA:

- ☐ **DERECHOS EXCLUSIVOS**
- ☐ **RAZONES TÉCNICAS**
- ☐ **DESIERTO ANTERIOR**
- ☐ **URGENCIA**
- ☐ **OTROS**

No se tramita a través del SDA 25/2022 debido a que dicho SDA contempla la instalación de productos con una configuración básica, es decir, la recomendada por el fabricante. En caso de ser necesarias adaptaciones como por ejemplo personalizaciones, integraciones con otros sistemas, migraciones, transformaciones de datos, etc, estos servicios no estarían incluidos dentro del SDA.

El presupuesto estimado para la configuración y los desarrollos necesarios para cubrir los gaps entre lo que ofrece el producto y la funcionalidad que Canal necesita, así como para las integraciones con

otros sistemas, como por ejemplo el Directorio Activo de Azure o el sistema para la gestión de identidades, es de 548.275,68 €. Este importe representa el 58% del importe anual, es decir, es mayor que el importe de las suscripciones del propio producto.

Por todo lo anterior, al no tratarse de una instalación básica sino una instalación avanzada, no se tramita este contrato a través del SDA 25/2022 sino por medio de un procedimiento abierto.

Firma/s:

Firmado electronicamente por:
RAFAEL EGIDO BLÁNDEZ
En la fecha y hora 20.06.2025
12:36:09 CEST

JEFE ÁREA
APLICACIONES INFORMÁTICAS

Firmado electronicamente por: Ángel
Rodríguez García
En la fecha y hora 20.06.2025
12:59:44 CEST

SUBDIRECTOR
SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN
SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 25.06.2025
09:03:10 CEST

DIRECTOR
INNOVACIÓN E INGENIERIA