

**INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD
CONTRATO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA
INFORMÁTICA EN LA DELEGACIÓN DE CÁCERES**

EXPEDIENTE N.º: 227/2025

Área: Delegación de Cáceres.

1. OBJETO DEL CONTRATO

A. TIPO DE CONTRATO:

- CONTRATO DE OBRAS
- CONTRATO DE SUMINISTROS
- CONTRATO DE SERVICIOS

B. OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del presente contrato es la **prestación de servicios de asistencia técnica al staff informático de la Delegación de Cáceres de Canal de Isabel II, S.A., M.P.**, con el fin de garantizar la adecuada **coordinación, continuidad y soporte operativo del servicio informático**, actualmente centralizado y gestionado de forma remota desde las oficinas centrales de Madrid.

El servicio tendrá carácter **complementario al soporte centralizado**, sin que suponga duplicidad funcional, constituyendo un **refuerzo organizativo y operativo** que permita asegurar la continuidad del servicio y la correcta atención a los usuarios.

En particular, el contrato comprende:

- La **atención a usuarios y resolución de incidencias de primer nivel**.
- La **gestión y supervisión de la infraestructura tecnológica local**, incluyendo equipos, comunicaciones y sistemas.
- El **soporte a aplicaciones corporativas y específicas de la Delegación**, así como la explotación y tratamiento de datos.
- La **coordinación técnica con los servicios corporativos de sistemas, redes y virtualización ubicados en Madrid**.
- La **gestión de incidencias que requieran intervención presencial**, así como la interlocución con proveedores tecnológicos.
- El **apoyo en desarrollos e integraciones de interoperabilidad administrativa** con otras entidades, entes, sociedades y/u organismos del Sector Público.

Asimismo, el servicio se prestará de forma presencial en la Delegación de Cáceres cuando sea necesario, incluyendo la cobertura en situaciones de **picos de trabajo, acumulación de tareas o ausencia del personal responsable**, garantizando en todo momento la continuidad operativa del servicio.

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, al tratarse de un servicio

integral de asistencia técnica al staff informático que requiere una gestión unificada, coordinada, homogénea y continua sobre los sistemas, comunicaciones, aplicaciones y soporte a usuarios de la Delegación de Cáceres. Asimismo, el reducido importe del contrato apunta a que la división en lotes del procedimiento no resultaría económicamente viable, podría afectar negativamente a la concurrencia y generaría una carga administrativa y de control desproporcionada, con el consiguiente riesgo para la correcta ejecución del servicio.

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 UN (1) AÑO MÁS, siendo el plazo de duración total del contrato, eventual prórroga incluida, de CINCO (5) AÑOS. Canal de Isabel II, S.A., M.P. preavisará de la prórroga al adjudicatario al menos con DOS (2) MESES de antelación a la finalización del plazo de duración inicial del contrato.

3. MEMORIA ECONÓMICA¹

A. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (PBL)

	BASE	IVA	TOTAL
PBL	40.000,00 €	8.400,00 €	48.400,00 €

B. ÁMBITO DE APLICACIÓN

EMPRESA DEL GRUPO	Importe
CANAL DE ISABEL II, S.A. (M.P.)	40.000,00 €
TOTAL (Presupuesto Base de Licitación s/ IVA)	40.000,00 €

C. PARTIDA PRESUPUESTARIA

Gasto:			
CEGE	CUENTA	POSICIÓN	ORDEN
F161000	623001	G/623001/000001	62008321

Línea Estratégica:

¹ NOTA: Desde el Área de Presupuestos y la Subdirección de Control de Gestión, podrá solicitarse información adicional y/o complementaria para completar el análisis.

* Descripción Línea Estratégica	* Descripción Línea Estratégica
<input type="checkbox"/> LE01: Garantía y continuidad del suministro	<input type="checkbox"/> LE06: Nuestros profesionales
<input type="checkbox"/> LE02: Calidad del agua	<input type="checkbox"/> LE07: Transformación digital e innovación
<input type="checkbox"/> LE03: Calidad ambiental	<input type="checkbox"/> LE08: Gestión económico-financiera sostenible
<input type="checkbox"/> LE04: Transición energética	<input checked="" type="checkbox"/> N/A: No Aplica
<input type="checkbox"/> LE05: Clientes y sociedad	

D. ESTIMACIÓN DE DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA POR ANUALIDADES

D.1 DISTRIBUCION DEL PRESUPUESTO INICIAL:

AÑO	GASTO	TOTAL (s/IVA)
2026	5.000,00 €	5.000,00 €
2027	10.000,00 €	10.000,00 €
2028	10.000,00 €	10.000,00 €
2029	10.000,00 €	10.000,00 €
2030	5.000,00 €	5.000,00 €
TOTAL (S/ IVA)	40.000,00 €	40.000,00 €

D.2 DISTRIBUCION DE LAS PRÓRROGAS:

AÑO	GASTO	TOTAL (s/IVA)
2030	5.000,00 €	5.000,00 €
2031	5.000,00 €	5.000,00 €
TOTAL (S/ IVA)	10.000,00 €	10.000,00 €

E. ¿ESTE CONTRATO ES SUSTITUCIÓN 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 SUSTITUIDOS:

CONTRATO Nº 47/2019: CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO MENSUAL Y APOYO INFORMÁTICO SOFTWARE Y HARDWARE EN LA DELEGACIÓN DE CÁCERES.

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

- SI** Código asignado: PCCYII 25-216
- NO**

4. **MEMORIA JUSTIFICATIVA**

A. **NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO**

A.1: **NECESIDADES QUE SATISFACER:**

La Delegación de Cáceres de Canal de Isabel II, S.A., M.P. dispone de una infraestructura tecnológica compleja, integrada por sistemas informáticos, redes de comunicaciones, aplicaciones corporativas y soluciones específicas necesarias para la gestión operativa del servicio.

La gestión técnica de dicha infraestructura se encuentra actualmente **centralizada en los servicios informáticos corporativos ubicados en Madrid**, que prestan soporte remoto a la Delegación.

No obstante, la operativa diaria pone de manifiesto la necesidad de contar con un **recurso técnico de apoyo presencial** que permita:

- La adecuada **canalización, seguimiento y priorización de incidencias**.
- La **atención directa a usuarios**, cuya actividad depende del correcto funcionamiento de los sistemas.
- La **intervención en incidencias que requieren actuación física** sobre equipos o instalaciones.
- La **supervisión y validación local de actuaciones técnicas** realizadas desde los servicios centrales.
- La **coordinación operativa con el área corporativa de sistemas, redes y virtualización**.

En la actualidad, estas funciones recaen de forma prácticamente exclusiva en una única persona responsable del staff informático, lo que genera una **dependencia estructural crítica**.

Esta situación implica:

- Riesgo de interrupción o degradación del servicio ante incidencias.
- Falta de capacidad de respuesta en situaciones de alta carga de trabajo.
- Vulnerabilidad en periodos de ausencia (vacaciones, bajas, permisos).
- Dificultades en la coordinación eficaz con los servicios centrales.

Asimismo, la creciente complejidad de los sistemas, el aumento de las necesidades de interoperabilidad administrativa y la dependencia tecnológica de los procesos internos hacen necesario reforzar la estructura existente.

Por tanto, la necesidad que se pretende satisfacer mediante este contrato es la de **garantizar la continuidad operativa del servicio informático en la Delegación de Cáceres**, mediante la incorporación de un recurso técnico de apoyo al staff informático que permita asegurar la adecuada atención a usuarios, la correcta gestión de incidencias y la coordinación con los servicios centrales.

A.2: IDONEIDAD DE LA PROPUESTA PLANTEADA:

El objeto del contrato —la prestación de servicios de asistencia técnica al staff informático de la Delegación de Cáceres— se considera **plenamente idóneo** para dar respuesta a las necesidades descritas.

La solución propuesta se configura como un **servicio de apoyo complementario**, que no sustituye al modelo centralizado existente, sino que lo refuerza mediante la incorporación de un recurso técnico con presencia local.

Esta configuración permite:

- Mejorar los **tiempos de respuesta y resolución de incidencias**.
- Garantizar la **continuidad del servicio en situaciones de ausencia del personal interno**.
- Facilitar la **coordinación técnica con los servicios corporativos de Madrid**.
- Asegurar la **correcta implantación, validación y seguimiento de actuaciones técnicas**.
- Proporcionar una **atención más eficiente y cercana a los usuarios**.

Asimismo, el contrato contempla un alcance funcional amplio, que incluye:

- Soporte a usuarios y aplicaciones.
- Gestión de telecomunicaciones.
- Supervisión de infraestructuras locales.
- Apoyo en desarrollos e integraciones interadministrativas.
- Coordinación técnica con sistemas corporativos.

Todo ello permite una **gestión integral, coherente y alineada con las necesidades reales de la Delegación**, evitando solapamientos y garantizando la eficiencia organizativa.

En consecuencia, la solución planteada resulta adecuada, proporcionada y eficaz para el cumplimiento de los objetivos perseguidos, en línea con los principios de buena gestión pública.

A.3: JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS:

La Delegación de Cáceres no dispone de medios personales suficientes para atender de forma adecuada las necesidades descritas.

En la actualidad, la gestión informática local recae fundamentalmente en un único recurso interno, lo que resulta claramente insuficiente para garantizar:

- La continuidad del servicio en todo momento.
- La cobertura ante incidencias simultáneas o picos de trabajo.
- La atención a usuarios de forma ágil y eficiente.
- La coordinación con los servicios centrales en condiciones óptimas.

Si bien existe soporte remoto desde los servicios corporativos de las oficinas centrales en Madrid, este no puede sustituir la necesidad de intervención presencial en múltiples actuaciones, tales como:

- Resolución de incidencias físicas sobre equipos e instalaciones.
- Verificación de conectividad y funcionamiento en campo.
- Atención directa a usuarios.
- Supervisión de actuaciones técnicas críticas.

La incorporación de personal propio adicional no se considera una opción adecuada, debido a:

- Limitaciones organizativas y de planificación de recursos.
- Falta de flexibilidad para adaptarse a necesidades variables.
- Mayor rigidez en la gestión del servicio.

Por ello, la externalización de un servicio de apoyo puntual mediante el presente contrato se configura como la **solución más eficiente y adecuada**, al permitir disponer de recursos técnicos especializados, con capacidad de adaptación y disponibilidad, garantizando la continuidad y calidad del servicio.

B. JUSTIFICACIÓN DE LOS VALORES ECONÓMICOS

El presupuesto base de licitación (PBL) del presente contrato se ha calculado tomando como referencia el importe de adjudicación del contrato anterior (nº 47/2019) de Canal de Isabel II, S.A., M.P., Delegación de Cáceres, que ascendió a 36.000 €, con el que se ha prestado el servicio durante un periodo de cuatro años de forma satisfactoria.

Con el objeto de actualizar dicho importe y adecuarlo a la configuración actual del servicio, se ha tenido en cuenta la evolución de los costes directamente vinculados a la prestación, considerando que el contrato mantiene su carácter intensivo en mano de obra especializada, si bien presenta una reorientación funcional respecto del contrato precedente, pasando de un modelo centrado en mantenimiento integral de microinformática a un modelo de asistencia técnica al staff informático, coordinación operativa y soporte funcional.

En este sentido, resulta relevante la evolución de los costes salariales del sector, regulados por el Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría y Servicios Informáticos (Convenio TIC), que establece un incremento acumulado del 10 % para el periodo 2025–2027.

No obstante, teniendo en cuenta la optimización del alcance del servicio respecto del contrato anterior, se ha considerado procedente realizar una actualización moderada del presupuesto, fijándose el PBL en **40.000 € sin IVA**, importe que supone un **incremento del 11,11 % respecto del contrato anterior (36.000 €)**.

El presupuesto se estructura en un **70 % de costes directos y un 30 % de costes indirectos**, incluyendo los primeros principalmente el personal técnico especializado, soporte funcional, atención a incidencias y medios asociados a la prestación del servicio, y los segundos los gastos generales de estructura, coordinación técnica, disponibilidad del servicio y contingencias necesarias para su correcta ejecución.

Asimismo, a efectos meramente orientativos y para la estimación económica del contrato, se ha tomado como referencia un escenario con una dedicación media mensual aproximada de entre 15 y 20 horas de soporte técnico especializado, coordinación operativa, atención a incidencias, soporte funcional y actuaciones presenciales vinculadas a las funciones descritas en el objeto del contrato.

Dicha estimación tiene carácter exclusivamente informativo y no constituye compromiso de consumo mínimo, obligación de prestación de un número determinado de horas mensuales ni limitación de las necesidades reales del servicio, debiendo el adjudicatario prestar las actuaciones requeridas conforme a las necesidades operativas de Canal de Isabel II, S.A., M.P. dentro del alcance y condiciones previstas en el contrato.

5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

- ABIERTO** (en cualquiera de sus modalidades: ordinario, simplificado...)
- NEGOCIADO**
- CONTRATACIÓN BASADA EN ACUERDO MARCO (AM)**
- CONTRATACIÓN ESPECÍFICA DERIVADA DE SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN (SDA)**

RESPONSABLE DEL CONTRATO:

Se designa como responsable del contrato a efectos de lo establecido en el artículo 62 de la LCSP al titular Responsable de Informática y Sistemas de la Delegación de Cáceres.

BURRIÑO
REBOLLO MARÍA
JOSÉ -
(AUTENTICACION)
Firmado digitalmente por
BURRIÑO REBOLLO
MARÍA JOSÉ -
(AUTENTICACION)
Fecha: 2026.06.24
08:57:03 +02'00'

Jefa Área Económica y Recursos Humanos
María José Burriño Rebollo

Firmado por *** ** JOSÉ LUIS
CASTAÑO (R:**** *) el día
24/06/2026 con un certificado emitido
por SIA SUB01

Delegado en Cáceres
Jose Luis Castaño Cabañas

Firmado electrónicamente por: MARIA
BELÉN BENITO A86488087
En la fecha: 2026.06.26 y 07:58:56 CEST

Directora de Operaciones
Belén Benito Martínez