

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

***“MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA EL
SOPORTE REMOTO A PUESTOS”***



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA EL SOPORTE REMOTO A PUESTOS”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

De acuerdo con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, por el *Artículo 26 de 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* y por el artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid, **la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante **Agencia**), se configura, de conformidad con la *Disposición Adicional Octava de la Ley 5/2025, de 23 de diciembre, de Hacienda de la Comunidad de Madrid*, como un ente público de los previstos en el *Artículo 6* de la citada Ley, que perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, es un ente de Derecho Público, cuenta con personalidad jurídica propia, patrimonio propio, y autonomía en su gestión, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este *artículo 10*.

Entre las **competencias** que, conforme al Artículo 10 – Tres, de la Ley 7/2005, se atribuyen a la Agencia, bajo la dirección y coordinación de la Consejería competente en materia de Digitalización, para el cumplimiento de sus objetivos, se recogen, en concreto, las siguientes:

d) 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.

e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.

g) 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.

Entre estas competencias de Madrid Digital se encuentra la atención y soporte al puesto de trabajo. En la actualidad son miles los puestos de trabajo que se mantienen en la Comunidad de Madrid, distribuidos por toda la geografía de la Comunidad por lo que es necesario el uso de herramientas que permitan realizar este tipo de actividades de forma remota.

Por lo tanto, es necesario incorporar una solución que permita el acceso remoto de los usuarios al escritorio del puesto de trabajo de la oficina, para facilitar las actividades de trabajo desde cualquier

lugar y en cualquier momento, siendo además fundamental poder ejecutar actividades de inventariado y despliegue de software en dichos puestos de trabajo mediante acceso igualmente remoto y compatible con la solución.

Para ello, Madrid Digital adquirió doce licencias de software de soporte remoto de puestos (Private Cloud de ISLONLINE), a través de los expedientes ECON/000213/2017, ECON/000068/2020 y ECON/000112/2000.

Actualmente, y a través del contrato "Mantenimiento del Software para el Soporte Remoto de Puestos" (Expediente Num: ECON/000037/2021), Madrid Digital dispone de una plataforma que permite estas actividades de soporte remoto, y que está conformada por doce (12) licencias del producto software "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD", distribuida en doce (12) servidores.

Para poder seguir dando los servicios de mantenimiento y soporte de la actual plataforma software utilizada en Madrid Digital para el acceso y soporte remoto al puesto de trabajo de los usuarios de la Comunidad de Madrid, es necesario proceder a la contratación del mantenimiento y soporte del producto de software "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD" y dar continuidad al servicio que se está prestando actualmente.

Sin embargo, si bien es cierto que la utilización de dicho producto software es del todo imprescindible para dar soporte al puesto de trabajo, se ha comprobado que la capacidad que proporciona las doce (12) licencias del producto "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD" es superior a las necesidades actuales relativas al número de usuarios que precisan utilizarlas, así como al número de conexiones remotas. Por esta razón, se ha comprobado que el servicio actual no precisa de doce (12) licencias del producto software "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD", sino **únicamente de seis (6) licencias. Por lo tanto, y con el objetivo de buscar la eficiencia operativa y reducir los costes asociados, únicamente** se precisa la contratación del mantenimiento de seis (6) licencias del producto software "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD".

Además de todo lo expuesto anteriormente, y como parte de las actividades de soporte remoto al puesto de trabajo, se precisa disponer de una herramienta totalmente compatible con el producto software anteriormente mencionado y que permita realizar el despliegue de aplicaciones y configuraciones en los puestos de trabajo sobre los que se necesita intervenir sin necesidad de tener como requisito previo un cliente instalado en dicho puesto. En este caso, la aplicación software que cumple con todos estos requisitos es "PDQ DEPLOY & INVENTORY". Esta herramienta software permite además realizar tareas de documentación e inventariado de activos.

Por consiguiente, es también necesaria la cesión del derecho de uso del software "PDQ DEPLOY & INVENTORY". Usado de manera complementaria con el producto "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD", permite, sobre un puesto de trabajo con incidencia de soporte y sobre el que se ha realizado el acceso remoto a través del producto "ISL ONLINE", el despliegue de configuraciones aplicativos o soluciones software que permitan a su vez resolver la incidencia, contando por lo tanto con capacidad de implementación y automatización del software en los puestos de trabajo. Este producto dispone también de capacidad de descubrimiento y gestión de activos.

El uso de los dos productos ("ISL Online Private Cloud" y "PDQ DEPLOY & INVENTORY"), utilizados de manera complementaria entre sí, permite poder satisfacer el servicio de mantenimiento y soporte remoto de los puestos de trabajo de una manera eficiente.

Actualmente y, ante la permanencia de la necesidad de dar cobertura a las necesidades descritas, y siendo competencia de Madrid Digital proporcionar la solución que se pretende, atendiendo a la especificidad de los servicios y el suministro que constituyen 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, a fin de obtener un criterio de selección objetivo, y en base al precio o coste, esta Dirección propone su tramitación mediante **procedimiento abierto con criterio único**, en virtud de lo establecido en los Artículos 145, 146 y 156 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).

OBJETO

El objeto del contrato es *el mantenimiento y soporte de la actual plataforma software utilizado en Madrid Digital para el acceso y soporte remoto al puesto de trabajo a través del producto ISL ONLINE mediante seis (6) licencias ISL ONLINE PRIVATE CLOUD desplegadas en seis (6) servidores Linux ubicados en el CPD de Madrid Digital con acceso de usuarios ilimitado; y, la cesión de derecho de uso de diez (10) licencias "PDQ DEPLOY & INVENTORY", de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.*

- **División en lotes:** No.
- **Justificación de la no división del contrato en lotes:**

Dadas las características de los servicios y el suministro que constituyen el objeto del contrato, y la interrelación de dichos trabajos, se justifica la no división del objeto del contrato en lotes, teniendo en cuenta que las distintas fracciones del objeto del contrato, mantenimiento, soporte y actualización de versiones de la plataforma software "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD", y la cesión de derecho de uso de la plataforma software "PDQ DEPLOY & INVENTORY", constituyen una unidad, y además, el conjunto de licencias del producto están ubicadas en un cluster de servidores que atienden a los servicios de acceso y soporte remoto objeto del contrato, por lo que si se separasen las licencias, no se dispondría de la escalabilidad y disponibilidad necesaria para unos trabajos de estas características.

Existen motivos válidos que justifican la conveniencia de no dividir en lotes por servicios y suministro objeto del contrato, detallándose a continuación:

En primer lugar, para garantizar la continuidad en la calidad y precio de los servicios y del suministro, así como, el control de los mismos (tanto adjudicatario como productos) no resulta viable fraccionar los mismos.

Si se previese la contratación independiente de los productos con distintos adjudicatarios posibles, mediante la división en lotes del contrato, desde el punto de vista técnico se imposibilitaría la correcta ejecución de los mismos ya que éstos son interdependientes unos de otros.

Por tanto, se encuadraría dentro del primer motivo válido que indica la Ley en su artículo 99.3.b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, a efectos de justificar la no división en lotes del objeto del contrato.

Además del alto riesgo, en caso de división en lotes, de que alguno de los lotes quedara desierto y, por tanto, de que los servicios y el suministro quedaran sin cobertura, teniendo en cuenta su importe. El pliego está diseñado para aprovechar todas las sinergias que supone su contratación conjunta.

En segundo lugar, para garantizar la gestión de los servicios y del suministro y calidad de los productos una coordinación efectiva de la ejecución, podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes. Mediante la división en lotes del contrato, desde el punto de vista de coordinación, se imposibilitaría la correcta ejecución del contrato en relación con que el uso de los dos productos, que, utilizados de manera complementaria entre sí, permite poder satisfacer el servicio de mantenimiento y soporte remoto de los puestos de trabajo de una manera eficiente, que daría lugar a intereses contradictorios que conllevarían la pérdida de calidad del servicio y del suministro. Así mismo, las no conformidades resultantes de una inadecuada ejecución del contrato serían mucho más complejas de atribuir a uno de los contratistas.

Como se infiere de lo anterior, puede producirse una clara ruptura del proceso de provisión de los servicios y del suministro.

Por tanto, se encuadraría dentro del segundo motivo válido que indica la Ley en su artículo 99.3.b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público a efectos de justificar la no división en lotes del objeto del contrato.

Asimismo, la intención de racionalizar y unificar la contratación con vistas a reducir el gasto público constituye una finalidad de interés general, que justifica suficientemente la decisión de licitar un único expediente sin acordar la división en lotes, aprovechando las economías de escala que posibilita dicha licitación. A mayor abundamiento, si el expediente se dividiera en lotes, con distintos adjudicatarios posibles, se incurriría en riesgos adicionales, teniendo en cuenta que las necesidades que cubren este tipo de servicios y del suministro, necesitan de una agilidad y rapidez de respuesta inmediata, que se consigue con la homogeneidad de productos.

Por tanto, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato imposibilitaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico, al tratarse de prestaciones íntimamente ligadas entre sí, por lo que, dadas las características de los servicios y del suministro que constituyen el objeto del contrato que únicamente pueden ejecutarse por la empresa adjudicataria, se justifica la no división del objeto del contrato en lotes, teniendo en cuenta que no existen distintas fracciones del objeto del contrato que gocen de sustantividad propia y que sean susceptibles de utilización y aprovechamiento por separado.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y a la vista de que el objeto del contrato ha de ser ejecutado por la misma empresa adjudicataria, no se puede prever la realización independiente de cada una de las partes mediante su división en lotes, en aras de garantizar que la ejecución del contrato se realice de la manera más eficiente y efectiva de acuerdo a los criterios de coherencia y uniformidad que se requiere para dar cobertura a las necesidades a las que se pretende dar solución con este tipo de contratos.

- **Códigos CPV:**

DENOMINACIÓN	CÓDIGO CPV
Mantenimiento de software de tecnología de la información	72267100-0
Servicios de apoyo al software	72261000-2
Paquetes de software y sistemas de información	48000000-8

- **Justificación de la elección de los códigos CPV**

- **Código CPV 72267100-0: Mantenimiento de software de tecnología de la información.**

Este código se justifica porque el objeto principal del contrato es el mantenimiento y soporte continuo y las actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento del producto “ISL ONLINE PRIVATE CLOUD”. La tecnología no es estática; las aplicaciones y sistemas de información requieren un mantenimiento continuo para funcionar correctamente, corregir errores, mejorar el rendimiento y, crucialmente, adaptarse a las nuevas amenazas y vulnerabilidades de seguridad. Sin un mantenimiento adecuado, el software se vuelve obsoleto, vulnerable a ataques, propenso a fallos y menos eficiente.

- **Código CPV 72261000-2: Servicio de apoyo al Software.**

El código se ajusta a esta tipología contractual, ya que engloba los servicios vinculados al software en uso, incluyendo soporte técnico, actualizaciones y asistencia en la configuración y operación del sistema.

- **Código CPV 48000000-8: Paquetes de software y sistemas de información**

Este código se ajusta también a la tipología contractual porque en él se circunscribe la cesión de derecho de uso de paquetes de software, en este caso, del producto “PDQ DEPLOY & INVENTORY”, que se utilizarán para la implementación de diferentes servicios en el puesto de trabajo digital.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**. A efectos del cálculo del presupuesto y la distribución del importe por anualidades, **se ha estimado como fecha de inicio el 1 de enero de 2027**.

IMPORTE DEL CONTRATO

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **CIENTO CINCUENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS VEINTISIETE EUROS (155.727,00.- €), IVA INCLUIDO**, distribuido en las siguientes anualidades y cuantías:

CONCEPTO	ANUALIDAD 2027	ANUALIDAD 2028	TOTAL
Mantenimiento de licencias	48.348,00 €	48.348,00 €	96.696,00 €
Cesión del derecho de uso de licencias	16.002,00 €	16.002,00 €	32.004,00 €
Base Imponible	64.350,00 €	64.350,00 €	128.700,00 €
IVA (21%)	13.513,50 €	13.513,50 €	27.027,00 €
IMPORTE TOTAL (IVA Incluido)	77.863,50 €	77.863,50 €	155.727,00 €

En virtud de los argumentos expuestos, se ha de apreciar justificación suficiente para proceder a la contratación en los términos y con el alcance que se propone desde esta Dirección.

El Director de Puesto de Trabajo Digital

Firmado digitalmente por: GARCÍA GARCÍA-VERDUGO GUILLERMO
Fecha: 2026.09.21 08:59

Fdo.: Guillermo García García-Verdugo