

INFORME SOBRE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA EL SOPORTE REMOTO A PUESTOS”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO.

OBJETO DEL CONTRATO

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 Pliego de Prescripciones Técnicas.

JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, se exponen a continuación los motivos relativos a la insuficiencia, falta de adecuación o no conveniencia de ampliación de los medios disponibles para cubrir las necesidades que se tratan de satisfacer a través del contrato de referencia:

Para dar acceso remoto de los usuarios al escritorio del puesto de trabajo de la oficina, así como poder ejecutar actividades de inventariado y despliegue de software en dichos puestos de trabajo mediante acceso igualmente remoto de manera compatible, se precisó una solución software de mercado. A tal efecto, Madrid Digital adquirió licencias de software de soporte remoto de puestos (Private Cloud de ISLONLINE), cuyo mantenimiento y soporte constituye el objeto del contrato.

La prestación de los servicios objeto del contrato requiere de un conocimiento específico que solo tiene el fabricante o empresas del sector especializadas en este tipo de soluciones. Por ello, la prestación de estos servicios requiere de personal experto con amplio conocimiento en estos productos.

Además, debido a la complejidad técnica del sistema y al grado de especialización requerido, se considera necesario que el adjudicatario del contrato disponga de una alta capacitación en el producto para llevar a cabo las tareas de mantenimiento y soporte técnico. Por ello, resulta necesario que disponga de acreditación vigente como “Partner Autorizado para la distribución, 1er y 2do nivel de soporte, integración y mantenimiento del producto y servicio de ISL Online en España” y tener los acuerdos necesarios en vigor de forma que garantice la adecuada ejecución del contrato. Todo ello para asegurar la óptima operatividad de la plataforma.

Se requiere, por tanto, de unos medios técnicos específicos y de personal experto, lo que lleva a la gestión de esta necesidad a través de la contratación con empresas especializadas en la prestación de estos servicios, que cuenten con los medios técnicos y recursos humanos necesarios para la prestación de los mismos.

Por ello resulta imprescindible que el adjudicatario disponga de esta certificación para poder realizar las acciones correctivas y proactivas que garanticen el soporte, mantenimiento y la correcta continuidad del servicio, y con ello asegurar que se dispondrá de un servicio de alta calidad.

Por lo anteriormente expuesto, se hace constar expresamente la falta de adecuación de medios personales y materiales, para la prestación del servicio requerido.

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