

NÚMERO 597 / 2026

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000028/2026

Resolución de la *Consejera Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, por la que se inicia el expediente de contratación denominado: **“MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA EL SOPORTE REMOTO A PUESTOS”**

De conformidad con lo que establece el *Artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, y a la vista de la propuesta de contratación efectuada por la Dirección de Puesto de Trabajo Digital,

RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del **servicio** denominado **“MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA EL SOPORTE REMOTO A PUESTOS”**, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende **155.727,00 €, IVA incluido**.

Motivación de la necesidad del contrato:

Entre las competencias que tiene atribuidas 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 proporcionando 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 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, 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.

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNÁNDEZ - ***6106**
Fecha: 2026.09.23 21:17