

N.º Expediente: 300-2019-00425

INFORME JUSTIFICATIVO DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL ESPACIO DE TRABAJO DEL EMPLEADO MUNICIPAL Y EL SUMINISTRO DEL EQUIPAMIENTO PARA EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS (3 lotes)

El objeto del contrato consiste en la transformación de la cultura organizativa del empleado municipal para evolucionar a una mayor autonomía en la gestión de su espacio de trabajo, contemplado con una visión integral de la atención y soporte a usuarios y orientado a la prestación de servicios finalistas. Incluye el suministro del hardware y software al puesto de trabajo, su configuración, así como su posterior mantenimiento y servicios de logística asociados, es decir, un servicio integral.

Además, se pretende acometer proyectos de transformación y mejora para adecuar los servicios a la creciente evolución y transformación digital.

Con el fin de dotar al Ayuntamiento de un mecanismo de gobierno del conjunto de tareas que a nivel global constituye el contrato, se requieren los servicios de una Oficina de Gestión y Transformación que coordine de forma integral y eficiente el portfolio de suministros y servicios prestados en el contrato.

Uno de los principales objetivos de este contrato es transformar la cultura organizativa del empleado municipal para evolucionar a una mayor autonomía en la gestión de su espacio de trabajo. La definición, desarrollo e implantación de un Portal de Servicios multicanal que ofrezca a los usuarios una forma fácil e intuitiva de informar sobre incidencias, solicitar asistencia, realizar peticiones de negocio y servicio, permitiendo el seguimiento y consulta del estado de sus peticiones, necesita, inevitablemente, la evolución de la herramienta donde se soporta la demanda y la atención a usuarios.

Atendiendo a la necesidad de favorecer la máxima concurrencia en cada uno de los lotes y a la naturaleza de los servicios solicitados, el contrato se divide en 3 lotes:

LOTE1: Servicios de transformación del espacio de trabajo y atención al usuario.

LOTE 2: Suministro y equipamiento del espacio de trabajo.

LOTE 3: Oficina de gestión y transformación del servicio.

Los lotes 1 y 3 son contratos de servicios, mientras que el lote 2 se trata de un contrato mixto de servicios y suministros.

De conformidad con lo que establece el artículo 116.4.f de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se expone la naturaleza y extensión de las necesidades que se pretenden cubrir mediante el contrato proyectado:

El primero de los lotes pretende, por un lado, evolucionar y mejorar la calidad en su prestación, dotando a los usuarios de herramientas y procesos que permitan canalizar su demanda de servicios de manera eficiente y maximicen la autogestión. Y, como eje fundamental del contrato, se pretende acometer proyectos de transformación y mejora para adecuar estos servicios a la creciente evolución y transformación digital.

Entre estos proyectos de transformación y mejora se encuentran los proyectos de evolución y los proyectos de innovación. Con los primeros, expresamente solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (PPTP), se pretende una evolución concreta y tangible en los procesos de gestión, en el modelo de servicio y en las herramientas. Los segundos tienen por objeto mejorar la prestación de los servicios y la utilización de los recursos de los que se dispone y, si bien no están expresamente solicitados en el PPTP, a lo largo de la ejecución del contrato se definirá el alcance de cada uno de estos proyectos precisando sus objetivos, los medios necesarios para su ejecución y su planificación. Entre otros, podrán realizarse proyectos de innovación que afecten al puesto de trabajo digital, fomento del teletrabajo, sistemas de autoservicio para el usuario final, mejoras tecnológicas en el equipamiento y las comunicaciones del puesto de trabajo, dispositivos móviles, etc.

El lote 2 está orientado al suministro y equipamiento del puesto de trabajo, y garantiza la prestación del suministro y equipamiento del espacio de trabajo para los usuarios del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, así como su posterior gestión y mantenimiento. Además, pretende contener proyectos de innovación que permitan transformar y mejorar los servicios que IAM presta a sus usuarios en el ámbito de la gestión integral del puesto de trabajo. Entre otros, podrán realizarse proyectos de innovación que afecten a gestión de activos y licenciamiento de software, nuevas infraestructuras tecnológicas, automatización de inventarios, autogestión en la logística, optimización de activos de hardware y software, autoservicio de hardware, etc.

Por último, el lote 3 pretende dotar al Ayuntamiento de una Oficina de Gestión y Transformación cuyo objetivo principal es gobernar de forma integral y eficientemente el abanico de suministros y servicios prestados en el contrato a nivel global, además de ser el motor del cambio para una evolución de los servicios plasmados en los proyectos de innovación.

El principal objetivo que cubre la Oficina de Gestión y Transformación es asegurar la correcta implantación y explotación de los diferentes servicios descritos en el PPTP.



Adicionalmente, y como complemento a las labores de seguimiento y control que puedan realizar los trabajadores municipales, y también debido a la naturaleza innovadora en el ámbito de las telecomunicaciones, dicha Oficina realizará actividades que ayudarán a la consecución de mejores servicios y prestaciones en el marco de este contrato, entre ellas: estudiar las novedades en el mercado a lo largo de la vida del contrato y la posible adecuación a los servicios del PPTP; apoyar la implementación de soluciones de innovación; aplicar metodologías de gestión eficientes y ágiles susceptibles de incorporarse en la ejecución del contrato; diseñar proyectos de evolución de servicios del PPTP; realizar el seguimiento para su implementación, etc.

Por el carácter transversal y de control de la Oficina de Transformación, y a los efectos de que se asegure su absoluta autonomía e independencia para la prestación de los servicios demandados, en la documentación del expediente se establecen mecanismos de entre los previstos en la normativa para que el adjudicatario de este lote no pueda serlo a su vez de ningún otro lote del contrato.

Los diferentes lotes objeto de contratación responden a la prestación de servicios globalmente considerados, con aportación de los medios materiales, personales, iniciativa y responsabilidad de las empresas contratistas en la organización de los mismos.

La especialización y volumen de muchas de las tareas a realizar dentro del contrato requieren una dedicación y cualificación técnica de medios materiales y personales, cuya prestación no puede ser asumida en el ámbito municipal.