



Nº Expediente: 300/2022/00624

RESOLUCIÓN

El Ayuntamiento de Madrid dispone actualmente de un sistema de información denominado Plataforma tecnológica MiNT desde el mes de abril del año 2014, cuyo objetivo es dotar a Madrid de las soluciones tecnológicas necesarias para:

- Disponer de una plataforma tecnológica única en la que centralizar la información y la gestión de los servicios públicos de la ciudad por parte de las unidades gestoras.
- Proporcionar la base tecnológica que permita evolucionar y construir los nuevos servicios requeridos por los gestores de la ciudad en los próximos años.
- Implantar un modelo de ciudad inteligente.

Actualmente, la plataforma MiNT se encuentra implementada en su totalidad, prestando servicios tanto a los gestores y usuarios internos del Ayuntamiento como a los propios ciudadanos en alguno de los servicios. En este sentido, la plataforma MiNT está siendo utilizada masivamente por los gestores de los servicios públicos urbanos (limpieza, recogida de basuras, parques y zonas verdes, parques infantiles, mobiliario urbano, instalaciones, gestión del tráfico, alumbrado público, Gestión de Energía, Inspecciones municipales, Parque Tecnológico de Valdemingómez, etc). Además de ello, las empresas concesionarias de los servicios públicos urbanos también utilizan la plataforma MiNT para gestionar y transferir al ayuntamiento la información resultante como consecuencia de la prestación de los servicios anteriormente citados (inventarios de la ciudad, actividades, mantenimiento, actuaciones, inspecciones de control de calidad, etc).

La gestión de los servicios públicos de una ciudad requiere del conocimiento preciso de los activos que forman parte del servicio en cuestión. No es factible mantener en buen estado el alumbrado público y los pavimentos si no se dispone de una información veraz, precisa y actualizada de todos los aspectos que conforman estos activos, desde su instalación o creación hasta su retirada, en su caso, pasando por todo el ciclo de vida de su mantenimiento.



Uno de los focos del proyecto MiNT ha sido la consecución de un inventario unificado y georreferenciado con la precisión requerida de los activos de la ciudad, como el mobiliario urbano, los elementos del alumbrado público, los parques y jardines, el arbolado viario, los contenedores de residuos, las áreas e itinerarios de limpieza y la maquinaria necesaria para limpiar la ciudad con seguimiento de su actividad en tiempo real, los pavimentos y estructuras, etc.

La disponibilidad de estos inventarios permite ahora la gestión unificada de los servicios públicos relacionados con dichos inventarios, de forma homogénea y estandarizada, y teniendo en cuenta las sinergias derivadas de las relaciones que existen entre los diversos servicios públicos.

Por otra parte, la plataforma MiNT ha implementado un sofisticado sistema de interrelación con el ciudadano que permite de forma precisa y por diferentes canales de comunicación (app, internet, teléfono, presencial, redes sociales) el seguimiento y resolución de las incidencias reportadas por el ciudadano en relación con los servicios públicos, que es una de las actividades más importantes que realiza el Ayuntamiento. Este sistema de interrelación con el ciudadano se integra con los diferentes sistemas de gestión de los servicios para crear las actuaciones encaminadas a resolver la incidencia.

Finalmente, disponer de toda la información recogida como consecuencia de la gestión de los servicios públicos posibilita una explotación de los datos que va más allá del mero análisis estadístico y que permite realizar analítica avanzada. Una circunstancia muy importante a tener en cuenta es que antes de la implantación de la plataforma MiNT, el Ayuntamiento no disponía de inventarios propios de los activos de la ciudad, y menos aún de las actividades realizados sobre ellos.

Esta información residía en los sistemas de información propios de las diversas empresas adjudicatarias de los servicios públicos de la ciudad, lo cual constituía un enorme riesgo al no disponer de información veraz y de primera mano, sino aquella que la empresa quisiera suministrar. Además de ello, cambios en los contratos y adjudicatarios implicaban la pérdida de la información, muchas veces almacenada en formatos propietarios solamente explotables mediante aplicaciones muy específicas desarrolladas por las empresas.

Por todo esto, existen razones estratégicas que aconsejan la continuidad de la



plataforma MiNT y su adecuado mantenimiento a todos los niveles, posibilitando con ello que los gestores de los servicios públicos continúen disponiendo de esta herramienta que es imprescindible para su labor diaria de gestión.

El objeto del contrato a realizar consiste en la prestación de los servicios de tecnologías de la información necesarios para el mantenimiento de la plataforma Madrid Inteligente (en adelante, MiNT) consistente en las siguientes prestaciones:

Prestación 1 (P1): servicios de soporte a la operación y a SICAM y el soporte de nivel 2 a usuarios en el uso y explotación de los servicios implementados.

Prestación 2 (P2): servicios de mantenimiento correctivo y adaptativo del sistema de información MiNT.

Prestación 3 (P3): servicios de mantenimiento evolutivo y creación de nuevos servicios en el sistema de información MiNT.

Prestación 4 (P4): servicios de administración, operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que da soporte a la plataforma MiNT.

La primera de las prestaciones viene a dar respuesta a las necesidades de gestión de incidencias y soporte a usuarios. El servicio de soporte a la operación y SICAM deberá garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma MiNT, dando prioridad a las aplicaciones más críticas definidas por los técnicos de IAM. De igual modo, deberá comprobarse la correcta ejecución de ciertos procesos críticos que diariamente o con diferente periodicidad se ejecutan. Por otra parte, el adjudicatario deberá garantizar la correcta gestión de incidencias. La gestión de Incidencias deberá restaurar los niveles normales del servicio de negocio afectado tan pronto como sea posible, minimizando el impacto en IAM y manteniendo los calidad y disponibilidad del servicio que proporciona MiNT.

Finalmente, el segundo servicio es el soporte de nivel 2 a los usuarios en el uso y explotación de los servicios implementados como consecuencia del mantenimiento evolutivo, adaptativo o correctivo, y de la creación de nuevos servicios de negocio en la citada plataforma, tanto a nivel funcional como en otros aspectos que pudiesen ser requeridos. También atenderá todas aquellas consultas sobre la plataforma MiNT que por su complejidad no puedan ser resueltas en el nivel 1 de soporte.

La prestación 2 tiene por objetivo los servicios de mantenimiento adaptativo y correctivo en el ámbito del sistema de información MiNT y de las aplicaciones



desarrolladas en esta plataforma.

El mantenimiento adaptativo de la plataforma MiNT consistirá por una parte en la actualización tecnológica de los productos SW en los que se sustenta la plataforma, incluido el navegador o navegadores utilizados y el aseguramiento del correcto funcionamiento de todas las aplicaciones y sistemas desarrollados sobre los citados productos, asegurando con ello la estabilidad de la plataforma una vez realizada la actualización tecnológica.

El segundo de los servicios corresponde al mantenimiento correctivo de los diferentes sistemas de la plataforma MiNT que ya no se encuentren en garantía. También se incluyen en este apartado los trabajos de análisis y resolución de incidencias de usuario que, una vez analizadas, no requieran cambios o modificaciones de la aplicación, pudiendo requerir actuaciones técnicas, revisión de datos, interfaces, etc.

La prestación 3 es el mantenimiento evolutivo y la creación de nuevos servicios en el sistema de información MiNT. Integra dos servicios que se pasan a describir brevemente:

El primer servicio es el mantenimiento evolutivo de la plataforma. En relación con solicitudes de evolución o nuevas funcionalidades que el Ayuntamiento de Madrid formule cuyo origen sea funcional o de adaptación a los cambios en la normativa vigente, el adjudicatario deberá realizar los pertinentes desarrollos, siguiendo unos estándares y protocolos perfectamente establecidos por IAM.

El segundo servicio de esta prestación 3 es la creación de nuevos servicios de negocio, que vendrá determinada por las necesidades planteadas por los gestores de los servicios municipales en el marco de este contrato. Las actividades a desarrollar son similares a las del mantenimiento evolutivo, si bien con las características propias del desarrollo de una aplicación o servicio hasta la fecha inexistente.

La prestación 4 tiene por objeto los servicios de administración, operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que da soporte a la plataforma MiNT, con el propósito de garantizar la disponibilidad y el adecuado rendimiento de dicha plataforma y de las aplicaciones y sistemas que la integran. Incluye la administración integral de la plataforma y de todos los subsistemas software que la componen, la comprobación diaria de la correcta ejecución de determinados procesos, la realización de tareas a petición que normalmente solicita el equipo de desarrollo para los diferentes entornos, o cuando se



detecta alguna indisponibilidad del servicio o errores reportados desde base de datos o sistemas operativos; y la monitorización continua de la plataforma para detectar, lo antes posible y de manera proactiva, cualquier problema que afecte total o parcialmente a la normal prestación del servicio.

Como resumen, se justifica la idoneidad tanto del objeto del contrato como de la división de las actividades que lo constituyen en cuatro prestaciones que, si bien tienen actividades diferentes, están fuertemente relacionadas y comparten elevadas sinergias entre ellas.

La contratación que se propone realizar responde a la prestación de servicios de TI globalmente considerados, con aportación de medios materiales, personales y organización de los mismos que es responsabilidad de la empresa contratista y en ningún caso significará aportación de recursos personales a IAM.

Por lo expuesto y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas por los Estatutos de Informática del Ayuntamiento de Madrid aprobados por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de fecha 29 de junio de 2004, y sus modificaciones,

RESUELVO

En virtud de lo que establece el artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y demás normativa vigente acordar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación titulado: "SERVICIOS TI PARA EL MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA MiNT DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID", promovido por el Organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid, cuyo presupuesto total, IVA excluido, es de 9.200.678,00 euros, al que corresponde por IVA la cuantía de 1.932.136,08 euros, lo que totaliza un presupuesto base de licitación del expediente de contratación de 11.132.784,08 euros, al estar justificada y ajustada la necesidad de la contratación que se propone al objeto de la misma.

GERENTE DE INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID