



Programa Operativo Fondo Europeo de Desarrollo Regional Aragón 2021-2027

Construyendo Europa desde Aragón

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

Expediente número: **AST_2024_20**

RESOLUCIÓN DEL DIRECTOR GERENTE DE ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS POR LA QUE SE ACUERDA INICIAR LA CONTRATACIÓN DEL ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON EL DESARROLLO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS CON DESTINO A LOS DEPARTAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN Y SUS ORGANISMOS PÚBLICOS DEPENDIENTES. LOTE 1: APLICACIONES DE NEGOCIO DEPARTAMENTALES. LOTE 2: PLATAFORMA DE SERVICIOS DIGITALES DE ARAGÓN (SDA). LOTE 3: APLICACIONES DE INTELIGENCIA DE DATOS. LOTE 4: PORTALES Y SITIOS WEB CORPORATIVOS Y MOVILIDAD. LOTE 5: NUEVOS DESARROLLOS. LOTE 6: APOYO Y CONSULTORÍA

La Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos (en adelante AST), tal como establece su ley de creación (LEY 7/2001, de 31 de mayo), actúa como proveedor principal ante la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para la cobertura global de las necesidades de ésta en relación con los servicios, sistemas y aplicaciones para la información y las telecomunicaciones, con los objetivos no sólo de proporcionar una solución satisfactoria a las necesidades internas que demanda la propia organización de la Administración de la Comunidad Autónoma, sino, muy especialmente, de facilitar a todos los ciudadanos la comunicación con las organizaciones públicas mediante un acceso y utilización racional de las tecnologías de la información y, al propio tiempo, de contribuir decisivamente a la vertebración y al desarrollo socioeconómico del territorio aragonés.

Entre las funciones que le han sido encomendadas por el Gobierno de Aragón figuran las de planificación técnica, diseño, contratación, implantación, gestión, operación y mantenimiento de los sistemas, servicios y aplicaciones que precise la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, velando especialmente por la homogeneidad, estandarización y compatibilidad de las soluciones, así como el establecimiento de normas y procedimientos para la utilización de los servicios, sistemas y aplicaciones corporativas.

AST tiene por tanto la consideración de medio propio instrumental y servicio técnico de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus Organismos Públicos dependientes



para la realización de actuaciones relacionadas con servicios y sistemas de información y de telecomunicaciones, mediante medios propios y/o ajenos.

SITUACIÓN ACTUAL

En lo que respecta a los servicios software, AST viene complementando en la actualidad su capacidad productiva a través de un modelo de contratación de servicios por el sistema de Acuerdo Marco, el cual cuenta con cinco lotes diferenciados, cada uno de ellos adjudicado a un único empresario:

- LOTE 1: Multiencargo / multientorno
- LOTE 2: Plataforma de administración electrónica
- LOTE 3: Consultoría y nuevos desarrollos
- LOTE 4: Portales y sitios web corporativos, movilidad y UX
- LOTE 5: Business Intelligence y Big Data

En abril de 2021 se adjudicó el actual "Acuerdo marco para la contratación de servicios relacionados con el desarrollo, soporte y mantenimiento de aplicaciones informáticas con destino a los departamentos de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos dependientes", con número de expediente AST_2021_005.

El plazo máximo de ejecución de ese Acuerdo Marco era de 3 AÑOS, contado a partir de la fecha de entrada en vigor del contrato, siendo entre el 13 y el 19 de mayo de 2021 según el lote. En marzo de 2024 se ha procedido a realizar la prórroga de los distintos contratos, uno para cada lote, prorrogándose la ejecución de los mismos hasta el 31 de diciembre de 2024.

Según la demanda estimada a 3 años y su posible prórroga, se estableció un valor máximo estimado total de 21.029.580,00 €. La cifra indicada era meramente orientativa y no vinculante, sin que la Administración quedara obligada a llevar a efecto una determinada cuantía de prestaciones.

Sin embargo, los datos de ejecución de este Acuerdo Marco desde 2021 hasta la actualidad han superado con creces las estimaciones realizadas, considerándose, no obstante, como algo positivo, ya que la gran utilización del Acuerdo Marco demuestra que es una herramienta eficaz de cara a simplificar y agilizar las contrataciones. El nivel de ejecución de este Acuerdo Marco, a falta de varios meses para la finalización de su prórroga, se encuentra ya cerca del 90% para el lote 1 y lote 5 respecto de su valor máximo estimado, por lo que es de esperar que, manteniendo un volumen de contratación similar al de meses anteriores, se llegue a ejecutar el valor máximo estimado antes de la finalización de su prórroga.

NECESIDAD DEL ACUERDO MARCO

Los servicios relacionados con el desarrollo, soporte y mantenimiento de aplicaciones informáticas que AST viene prestando a los distintos departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos dependientes a través del actual Acuerdo Marco siguen siendo

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) - "Construyendo Europa desde Aragón"
Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU



demandados. Más aún, en los últimos años esta demanda ha ido creciendo continuamente, requiriendo de AST un esfuerzo adicional para asumir todo ese volumen con la capacidad productiva de la entidad contando el dimensionamiento de los servicios ofrecidos mediante el Acuerdo Marco existente.

Este Acuerdo Marco vigente, tal como se ha expuesto, está llegando a su límite de contratación, por ello AST, como medio propio instrumental de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, necesita de medios con los que dar respuesta a esta alta y creciente demanda de servicios relacionados con el desarrollo, soporte y mantenimiento de aplicaciones informáticas solicitados por los distintos Departamentos y organismos públicos, los cuales utilizan la figura del encargo de ejecución para solicitar los servicios.

Aunque algunos encargos tienen cierta planificación que permitirían dimensionar unos equipos estables, la mayor parte de los encargos adolecen de una anticipación que permita dimensionar uniformemente el trabajo a realizar, impidiendo la creación de equipos estables para dar respuesta a esa demanda variable.

Ante la necesidad de contratar la ejecución de estos servicios, el modelo de contratación de servicios por el sistema de Acuerdo Marco se presenta como el modelo óptimo para poder dar respuesta a esta demanda, homologando a empresas para la ejecución de los trabajos encargados, sin comprometerse a la contratación de un equipo estable. Además, dado el volumen de negocio y la diversidad funcional y tecnológica de las tareas que se han de realizar para desempeñar estos servicios, se estima adecuada la división en distintos lotes del objeto del Acuerdo Marco, facilitando el acceso de un mayor número de empresas a la homologación dentro de este Acuerdo Marco.

Por todo esto, AST considera necesaria la licitación de un nuevo Acuerdo Marco adaptado a las necesidades y volumen de demanda actuales y que pudiera estar adjudicado con la antelación suficiente para poder abordar con garantías los encargos que esta entidad recibe, permitiendo a su vez el solape de las fases de devolución del Acuerdo Marco vigente con la transición del nuevo Acuerdo Marco para garantizar la continuidad del servicio.

OBJETO DEL ACUERDO MARCO

Así pues, con la entrada en vigor del presente Acuerdo Marco de aplicaciones, se pretende dar continuidad a los servicios de desarrollo, soporte y mantenimiento que AST ya viene prestando en la actualidad, por lo que formará parte del alcance inicial de este AM el catálogo formado por TODAS aquellas aplicaciones para las que, en el momento del arranque del acuerdo, AST actúe como proveedor principal para dichos servicios.

Los servicios a contratar al amparo del presente Acuerdo Marco englobarán las actividades de soporte de 2do y 3er nivel orientadas a apoyar a los usuarios y mantener operativas, mejorar y evolucionar las aplicaciones informáticas que dan cobertura a las necesidades operativas de los distintos Departamentos y organismos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón frente a los cuales AST actúa como proveedor principal. Incluirán también el desarrollo e implantación

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) - *"Construyendo Europa desde Aragón"*
Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU



de nuevas aplicaciones y sus evolutivos o la transformación y modernización de las existentes, así como otros servicios complementarios de asistencia técnica, asesoría y consultoría informática.

Estos servicios se enmarcan dentro de las funciones que asumen la Dirección de Proyectos TI de AST a través de su Área de Servicios Corporativos y Soluciones Software y su Oficina de Proyectos, en relación muy directa con la Dirección de Desarrollo de Negocio de AST, y vienen a complementar las capacidades productivas de los propios efectivos de AST en la realización de las tareas relacionadas con el desarrollo, explotación, mantenimiento y evolución de las soluciones software. No obstante, cuenta también con un peso importante en el presente AM, como principal cliente, la Dirección General de Administración Electrónica y Aplicaciones Corporativas (DGAEAC).

En un contexto de demanda variable y con un complejo y heterogéneo mapa de aplicaciones, AST precisa variabilizar los costes, ajustándolos lo más posible a la demanda real, para lo cual busca proveedores que comprendan las necesidades de negocio, que dispongan de un alto conocimiento y experiencia para gestionar, mantener y operar las aplicaciones, que dispongan de capacidad y flexibilidad a la hora de prestar el servicio y que ofrezcan un modelo de costes atractivo.

La orientación del presente proceso de licitación es por tanto seleccionar varios proveedores capaces de prestar con garantías de éxito y continuidad todos los servicios incluidos en el alcance, aportando en todo momento los valores y aptitudes necesarias (compromiso, innovación, proactividad, flexibilidad, capacidad, etc.) y contemplando y dando la importancia necesaria a las etapas críticas de transición y de devolución, con el objetivo de que en ningún momento se resienta el nivel del servicio prestado a los usuarios.

Constituye por tanto el objeto del presente ACUERDO MARCO de servicios, a adjudicar por procedimiento abierto en SEIS LOTES, DOS DE ELLOS EXCLUYENTES entre sí, la selección de entidades prestadoras de servicios relacionados con el DESARROLLO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS y la contratación, por PRECIOS UNITARIOS, de los servicios que pueda celebrar Aragonesa de Servicios Telemáticos con destino a los Departamentos y organismos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón durante un periodo de TRES AÑOS, prorrogable hasta UN AÑO MÁS, hasta un VALOR GLOBAL ESTIMADO de la totalidad de los lotes de 63.210.000 € EUROS, excluido el IVA.

ALCANCE DEL ACUERDO MARCO

Considerando las herramientas y soluciones con una implantación significativa en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y las previsiones de las que se dispone, los futuros servicios a contratar al amparo del presente Acuerdo Marco (en adelante AM) se corresponderán con alguno de los ámbitos de actuación tecnológicos y/o funcionales y/o de tipología de servicio establecidos en la siguiente división por lotes:

- LOTE 1. Aplicaciones de negocio departamentales
- LOTE 2. Plataforma de Servicios Digitales de Aragón (SDA)

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) - "Construyendo Europa desde Aragón"
Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU



- LOTE 3. Aplicaciones de inteligencia de datos
- LOTE 4. Portales y sitios web corporativos y movilidad
- LOTE 5. Nuevos desarrollos
- LOTE 6. Apoyo y consultoría

La tipología de Servicios de soporte y mantenimiento engloba las actividades continuas y repetitivas de soporte de 2do y 3er nivel orientadas a apoyar a los usuarios y a mantener operativas, mejorar y evolucionar las aplicaciones informáticas que dan cobertura a las necesidades operativas de la Administración de la Comunidad Autónoma para las cuales AST actúe como proveedor principal. Requieren generalmente asociar de manera estructural equipos de trabajo multidisciplinares para proporcionar estabilidad y continuidad al servicio, que trabajen bajo una metodología específica de gestión y de mantenimiento que permitan la entrega de resultados consistentes en base a los acuerdos de nivel de servicio. Precisaré el establecimiento de una línea de atención a usuarios para poder atender todas las tareas no planificadas que se le deriven a través de las herramientas de gestión de tickets (incidencias, peticiones, consultas, etc.) y que deberán gestionarse conforme a lo establecido en los procesos de "Soporte a la Operación de los Servicios" y en base a los tiempos de resolución establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Requerirá por tanto integrarse en el modelo de operación de los servicios de AST, o del propio cliente destinatario de los trabajos en su caso, trabajando en coordinación y colaboración con los correspondientes equipos de CAU (Nivel N1) y resto de grupos de soporte y de proveedores, todo ello con la flexibilidad adecuada en la dotación de recursos para poder adaptarse a los cambios en la demanda.

La tipología de Nuevos desarrollos engloba la ejecución de proyectos de implantación, nuevo desarrollo o de evolución de soluciones de negocio debido a nuevas necesidades, con unos objetivos y un alcance, precio y plazo definidos de antemano (proyecto llave en mano) o basados en la definición de objetivos y composición de equipos de trabajo organizados bajo la metodología del desarrollo Agile (proyecto Agile). Incluirá todas las actividades necesarias para la planificación, análisis, diseño, construcción e implantación del nuevo sistema siguiendo la metodología más adecuada para su ejecución. Por lo general, las aplicaciones que deriven de estos proyectos de desarrollo se incorporarán a la línea de soporte y mantenimiento que les corresponda, mediante los correspondientes mecanismos de transferencia o devolución. Del mismo modo, podrán abordarse como proyectos determinadas actuaciones de evolución o de transformación y/o modernización de aplicaciones existentes que se considere que pueden ser ejecutadas o continuadas de manera más eficiente fuera de las líneas de mantenimiento, con equipos de trabajo diferenciados y con la organización y metodología de trabajo que mejor se adapte. Por último, podrá incluir también la contratación, en la modalidad de asistencia técnica con dedicación exclusiva, de servicios de refuerzo de equipos de desarrollo con perfiles expertos en alguna tecnología concreta, principalmente analistas programadores y programadores senior.

La tipología de Servicios de apoyo y consultoría engloba actividades de asesoramiento, consultoría informática y asistencia técnica profesional vinculadas a la planificación y desarrollo de sistemas de información y de la gestión de proyectos.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) - "Construyendo Europa desde Aragón"
Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU



En cuanto a los lotes, los LOTES 1, 2, 3 y 4, orientados a los servicios de soporte y mantenimiento, constituyen unidades funcionales y/o tecnológicas independientes y cada una será adjudicada a una única empresa por motivos de eficiencia, ya que los servicios de soporte y mantenimiento requieren asegurar una atención continuada y una mínima capacidad y estabilidad, así como la integración en los procesos y herramientas de gestión del servicio de AST, o en las del propio cliente destinatario de los trabajos en su caso.

El LOTE 5, orientado a la contratación de servicios del tipo de nuevos desarrollos en la modalidad de proyectos llave en mano o proyectos agile, se adjudicará a aquellas empresas que resulten del proceso particular de homologación descrito en los pliegos, resultando en la adjudicación de un número variable de empresas, como mínimo seis (6), categorizadas en función de las capacidades o especialidades que cada una hubiera ofertado.

El LOTE 6, orientado a la contratación de servicios de apoyo y consultoría complementarios, se adjudicará a un máximo de tres empresas, con objeto de evitar posibles incompatibilidades a nivel de los contratos derivados.

Esta división tiene como objetivo dotar a AST de la eficacia y flexibilidad necesarias para realizar la selección de proveedores de servicios profesionales que permitan llevar a cabo los trabajos que se requieran para la ejecución de los distintos proyectos y servicios, y contar con la capacidad necesaria para poder atender en cada momento las necesidades que se vayan demandando.

Por todo lo expuesto anteriormente, visto el informe de necesidad del Director de Proyectos TI de Aragonesa de Servicios Telemáticos, y de conformidad con los artículos 116 y 220 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/023/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, el Director Gerente, en el ámbito de sus competencias,

HE RESUELTO:

Primero. - Iniciar el expediente de contratación para la adjudicación de un acuerdo marco de servicios denominado: "Prestación de servicios relacionados con el desarrollo, soporte y mantenimiento de aplicaciones informáticas con destino a los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus Organismos Públicos dependientes. Lote 1: Aplicaciones de negocio departamentales. Lote 2: Plataforma de Servicios Digitales de Aragón (SDA). Lote 3: Aplicaciones de inteligencia de datos. Lote 4: Portales y sitios web corporativos y movilidad. Lote 5: Nuevos desarrollos. Lote 6: Apoyo y consultoría", a adjudicar por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, sujeto a regulación armonizada, varios criterios de adjudicación, habida cuenta que cumple con los requisitos exigidos en el artículo 156 y en el artículo 219 de la precitada Ley de Contratos del Sector Público.

Segundo. - El valor estimado del presente acuerdo marco es de sesenta y tres millones doscientos diez mil euros (63.210.000 €), con la siguiente distribución estimada por lotes:

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) - "Construyendo Europa desde Aragón"
Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU



<i>Acuerdo Marco de Aplicaciones</i>	Demanda estimada (3 años)	Prórroga (1 año)	Posibles modificaciones contractuales (10%)	Valor Máximo Estimado	%
LOTE 1. Aplicaciones de negocio departamentales	12.348.000 €	4.116.000 €	1.234.800 €	17.698.800 €	28,00%
LOTE 2. Plataforma de Servicios Digitales de Aragón (SDA)	12.348.000 €	4.116.000 €	1.234.800 €	17.698.800 €	28,00%
LOTE 3. Aplicaciones de inteligencia de datos	3.087.000 €	1.029.000 €	308.700 €	4.424.700 €	7,00%
LOTE 4. Portales y sitios web corporativos y movilidad	3.087.000 €	1.029.000 €	308.700 €	4.424.700 €	7,00%
LOTE 5. Nuevos desarrollos	8.820.000 €	2.940.000 €	882.000 €	12.642.000 €	20,00%
LOTE 6. Apoyo y consultoría	4.410.000 €	1.470.000 €	441.000 €	6.321.000 €	10,00%
Valor Global Estimado	44.100.000 €	14.700.000 €	4.410.000 €	63.210.000 €	100,00%

Visto que los proyectos derivados de este acuerdo marco se pueden enmarcar dentro de la prioridad "Transición digital e inteligente" incluida en el programa FEDER ARAGON 2021-2027, los gastos originados serán susceptibles de cofinanciación por el citado programa. Además, los contratos derivados de los distintos lotes podrán ser objeto de financiación por otro tipo de fondos, tales como el Fondo MRR (Fondo del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia), o cualquier otro fondo financiador que pueda surgir durante los años que dure el acuerdo marco.

Tercero. - El plazo de duración del presente acuerdo marco será de tres años desde el día siguiente de la firma del contrato de cada lote, prorrogable por un periodo máximo de un año adicional.

El Director Gerente,

Fdo.: Ángel Sanz Barea
(Firmado electrónicamente)