

## 297178-2025 - Licitación

**España – Servicios de programación de paquetes de software – El objeto del contrato la prestación de los servicios necesarios para llevar a cabo la migración del entorno BMC Remedy ITSM on premise de la ACCyL al nuevo sistema BMC Helix en la nube, y el posterior servicio de soporte.**

**OJ S 89/2025 08/05/2025**

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal  
Servicios**

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Consejería de Movilidad y Transformación Digital

Correo electrónico: [scoad.mtd@jcyl.es](mailto:scoad.mtd@jcyl.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: El objeto del contrato la prestación de los servicios necesarios para llevar a cabo la migración del entorno BMC Remedy ITSM on premise de la ACCyL al nuevo sistema BMC Helix en la nube, y el posterior servicio de soporte.

Descripción: La Dirección General de Telecomunicaciones y Administración Digital, a través del Servicio de Informática Corporativa proporciona servicios TIC a los órganos y organismos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (en adelante ACCyL). Desde hace más de 25 años (junio de 1.999) el actual Área de Asistencia a Usuarios (en adelante AAU) ha venido utilizando las funcionalidades ofrecidas por las distintas versiones del producto Remedy del fabricante BMC para la prestación del servicio de atención y gestión de incidencias y peticiones TIC. En diciembre del año 2019 finalizó la implantación de la solución denominada ASISTA (expediente A2016/2510, Nueva Gestión Servicios TIC), que se correspondía con la última versión personalizada del motor BMC Remedy y los productos de la suite ITSM del fabricante BMC, DWP, SmartIT y SmartReporting entre otros. Actualmente el AAU tiene registrados más de 75.000 usuarios potenciales, y en ASISTA se han gestionado desde casi 150.000 solicitudes de servicio en el año 2018 a más 250.000 en el año 2023, en correspondencia con las más de 1.200 aplicaciones atendidas por los distintos canales como el telefónico, web y aplicaciones de terceros. Sobre ASISTA trabajan en distintos niveles de resolución remota o presencial más de 600 técnicos. El fabricante BMC, siguiendo la tendencia del mercado, ha establecido una estrategia de subir sus productos a la nube, ofreciendo innumerables ventajas respecto a la disponibilidad, actualización, mantenimiento y simplificación de infraestructura. Dada la criticidad de esta plataforma como elemento principal de la prestación de servicios TIC de las aplicaciones y sistemas de la ACCyL, es necesario contratar un servicio de migración de ASISTA a la nube y su posterior soporte correctivo y evolutivo. Estrategia RIS3 de Castilla y León Este contrato encaja, a su vez, en los objetivos de la Agenda Digital para Castilla y León, que forma parte de la Estrategia de Investigación e Innovación para una Especialización Inteligente (RIS3) de Castilla y León 2021-2027 aprobada por la Junta de Castilla y León el 23 de septiembre de 2021. En concreto

en su Objetivo 3, "Agenda Digital para Castilla y León", Eje de Actuación 3.3 "Digitalización de los servicios públicos", Línea de Actuación "Personalización de los servicios públicos digitales".  
Identificador del procedimiento: 18a861a8-2220-4420-915f-7525443788c7  
Identificador interno: A2025/001913  
Tipo de procedimiento: Abierto  
El procedimiento está acelerado: no

#### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios  
Clasificación principal (cpv): 72210000 Servicios de programación de paquetes de software  
Clasificación adicional (cpv): 72211000 Servicios de programación de sistemas y software de usuario, 72611000 Servicios de apoyo informático técnico

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Valladolid (ES418)  
País: España

#### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 156 250,00 EUR

#### 2.1.4. Información general

**Base jurídica:**  
Directiva 2014/24/UE

#### 2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio  
Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales: Los contemplados en los artículos 71.1.f) y 71.2 de la LCSP.

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: El objeto del contrato la prestación de los servicios necesarios para llevar a cabo la migración del entorno BMC Remedy ITSM on premise de la ACCyL al nuevo sistema BMC Helix en la nube, y el posterior servicio de soporte.  
Descripción: La Dirección General de Telecomunicaciones y Administración Digital, a través del Servicio de Informática Corporativa proporciona servicios TIC a los órganos y organismos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (en adelante ACCyL). Desde hace más de 25 años (junio de 1.999) el actual Área de Asistencia a Usuarios (en adelante AAU) ha venido utilizando las funcionalidades ofrecidas por las distintas versiones del producto Remedy del fabricante BMC para la prestación del servicio de atención y gestión de incidencias y peticiones TIC. En diciembre del año 2019 finalizó la implantación de la solución denominada ASISTA (expediente A2016/2510, Nueva Gestión Servicios TIC), que se correspondía con la última versión personalizada del motor BMC Remedy y los productos de la suite ITSM del fabricante BMC, DWP, SmartIT y SmartReporting entre otros. Actualmente el AAU tiene registrados más de 75.000 usuarios potenciales, y en ASISTA se han gestionado desde casi 150.000 solicitudes de servicio en el año 2018 a más 250.000 en el año 2023, en correspondencia con las más de 1.200 aplicaciones atendidas por los distintos canales como el telefónico, web y aplicaciones de terceros. Sobre ASISTA trabajan en distintos niveles de resolución remota o presencial más de 600 técnicos. El fabricante BMC, siguiendo la tendencia del mercado, ha establecido una estrategia de subir sus productos a la nube, ofreciendo innumerables ventajas respecto a la disponibilidad, actualización, mantenimiento y

simplificación de infraestructura. Dada la criticidad de esta plataforma como elemento principal de la prestación de servicios TIC de las aplicaciones y sistemas de la ACCyL, es necesario contratar un servicio de migración de ASISTA a la nube y su posterior soporte correctivo y evolutivo. Estrategia RIS3 de Castilla y León Este contrato encaja, a su vez, en los objetivos de la Agenda Digital para Castilla y León, que forma parte de la Estrategia de Investigación e Innovación para una Especialización Inteligente (RIS3) de Castilla y León 2021-2027 aprobada por la Junta de Castilla y León el 23 de septiembre de 2021. En concreto en su Objetivo 3, “Agenda Digital para Castilla y León”, Eje de Actuación 3.3 “Digitalización de los servicios públicos”, Línea de Actuación “Personalización de los servicios públicos digitales”. Identificador interno: A2025/001913

#### **5.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72210000 Servicios de programación de paquetes de software

Clasificación adicional (cpv): 72211000 Servicios de programación de sistemas y software de usuario, 72611000 Servicios de apoyo informático técnico

#### **5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Valladolid (ES418)

País: España

#### **5.1.3. Duración estimada**

Duración: 48 Meses

#### **5.1.6. Información general**

##### **Participación reservada:**

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

#### **5.1.7. Contratación estratégica**

Objetivo de la contratación estratégica: Cumplimiento de objetivos sociales

Descripción: Cumplimiento de objetivos sociales

Objetivo social promovido: Condiciones de trabajo justas

#### **5.1.9. Criterios de selección**

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

#### **5.1.10. Criterios de adjudicación**

##### **Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Capacitación técnica reglada del perfil Jefe de Proyecto asignado al Plan de Migración.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 6,00

##### **Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Cualificación de los equipos de trabajo propuestos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10,00

##### **Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Entrega de ordenadores portátiles de gama 'profesional'.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 1,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Incremento de técnicos o dedicación estimada a los equipos especialistas.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 8,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Mejora de la calidad del Plan de Soporte.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 5,00

**Criterio:**

Tipo: Precio

Descripción: Oferta económica.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Implantación o acceso a herramientas o soluciones.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 5,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de Migración.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 20,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de Soporte.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 15,00

**5.1.11. Pliegos de contratación**

Dirección de los pliegos de contratación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=PNEag9FqqfTjHF5qKI4aaw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PNEag9FqqfTjHF5qKI4aaw%3D%3D)

**5.1.12. Condiciones de la contratación pública**

**Condiciones de presentación:**

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=PNEag9FqqfTjHF5qKI4aaw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PNEag9FqqfTjHF5qKI4aaw%3D%3D)

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 09/06/2025 23:59:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 60 Días

**Información sobre la apertura pública:**

Fecha de apertura: 11/06/2025 09:45:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Consejería de Movilidad y Transformación Digital

**Condiciones del contrato:**

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No  
Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Favorecer la formación en el lugar de trabajo.

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

**5.1.15. Técnicas**

**Acuerdo marco:**

Ningún acuerdo marco

**Información sobre el sistema dinámico de adquisición:**

Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

**5.1.16. Información adicional, mediación y recurso**

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Consejería de Movilidad y Transformación Digital - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Castilla y León.  
Información sobre los plazos de revisión: El plazo para interponer el recurso especial a que se refiere artículo 50 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), será de quince días hábiles y su cómputo se realizará en función del tipo de acto objeto del curso. No obstante, el plazo para interponer el recurso especial contra la adjudicación será de diez días naturales a computar en la forma prevista en la letra d) del artículo 50 apartado 1 de la LCSP, cuando los contratos se vayan a financiar con fondos europeos procedentes del Instrumento Europeo de Recuperación, Fondo Europeo de Desarrollo Regional, Fondo Social Europeo Plus, Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural y Fondo Europeo Marítimo y de Pesca conforme al artículo 58 del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

## 8. Organizaciones

---

**8.1. ORG-0001**

Denominación oficial: Consejería de Movilidad y Transformación Digital

Número de registro: 21529390196699

Número de registro: S4711001J

Localidad: Valladolid

Código postal: 47014

Subdivisión del país (NUTS): Valladolid (ES418)

País: España

Punto de contacto: Consejería de Movilidad y Transformación Digital

Correo electrónico: [scoad.mtd@jcyl.es](mailto:scoad.mtd@jcyl.es)

Teléfono: +34 983419988

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=gkrsLKtQkw4uf4aBO%2BvQIQ%3D%3D>

**Otros puntos de contacto:**

Denominación oficial: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Castilla y León.

Localidad: Zamora  
Código postal: 49001  
Subdivisión del país (NUTS): Zamora (ES419)  
País: España  
Dirección de internet: <https://consejoconsultivocastillayleon.sedelectronica.es>

**Funciones de esta organización:**

Comprador  
Organización encargada de los procedimientos de recurso

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: 9f934740-0dfe-4c46-af35-2272cc7a80b7 - 01  
Tipo de formulario: Licitación  
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal  
Subtipo de anuncio: 16  
Fecha de envío del anuncio: 07/05/2025 11:43:52 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central  
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español  
Número de publicación del anuncio: 297178-2025  
Número de la edición del DO S: 89/2025  
Fecha de publicación: 08/05/2025