

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 199/2025 16/10/2025

Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Consejería de Movilidad y Transformación Digital

Correo electrónico: 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

Anuncio anterior: 9f934740-0dfe-4c46-af35-2272cc7a80b7-01

Identificador interno: A2025/001913

Tipo de procedimiento: Abierto

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

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

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".

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

5.1.6. Información general

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

5.1.10. 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

5.1.15. 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.

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 781 625,00 EUR

6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0000

Estado de selección del ganador: Se ha escogido al menos un ganador.

6.1.2. Información de los ganadores

Ganador:

Denominación oficial: IONETEAM S.L.

Oferta:

Identificador de la oferta: REF TEN-0001/LOT-0000

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0000

Valor de la licitación: 781 625,00 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: A2025/001913-001

Fecha de elección del ganador: 03/09/2025

Fecha de celebración del contrato: 10/10/2025

6.1.4. Información estadística

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 1

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 2

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@jcyll.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

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: IONETEAM S.L.

Tamaño del operador económico: Microempresa, pequeña empresa o mediana empresa

Número de registro: B86364080

Localidad: Madrid
Código postal: 28041
Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)
País: España
Correo electrónico: ionelicitaciones@ioneteam.es
Teléfono: +91 7572249

Funciones de esta organización:

Licitador

Propietario beneficiario:

Nacionalidad del titular: España

Ganador de estos lotes: LOT-0000

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 2b0912e8-b893-4131-9aee-5c9f0523a6b7 - 01

Tipo de formulario: Resultados

Tipo de anuncio: Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 29

Fecha de envío del anuncio: 15/10/2025 09:52:11 (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: 682585-2025

Número de la edición del DO S: 199/2025

Fecha de publicación: 16/10/2025