

# Memoria justificativa de la necesidad

---

---

***“SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL  
SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO DE LA  
COMUNIDAD DE MADRID”***

---

---



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962852223792774464801**



**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS  
DENOMINADO “SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL SERVICIO DE PAGO  
ELECTRÓNICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO  
NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**

**ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD**

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la **Agencia**), según se establece en el Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015) tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, según el artículo 10, Tres, c:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

La *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* establece el uso preferente de la tramitación electrónica y en general de la Administración Electrónica.

En línea con este contexto legal, la Comunidad de Madrid mantiene líneas estratégicas prioritarias de impulso y mejora continua de la Administración Electrónica.

Dentro del marco particular de Administración Digital, la Comunidad de Madrid dispone de un **servicio para la gestión electrónica de los procesos de pago o ingreso por parte de los ciudadanos**, desplegado sobre las siguientes gestiones:

- **Pago telemático de Tasas y Precios Públicos**

La Comunidad de Madrid dispone, para ciudadanos y empresas, de formularios para el acceso electrónico a la totalidad de procedimientos administrativos, exceptuando aquellos para los que se ofrecen servicios electrónicos dedicados.

La gestión (telemática o no) de estos procedimientos, en algunas ocasiones está obligatoriamente asociada al PAGO DE TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS, en cada caso, según aprobación del Centro Directivo competente y posterior publicación oficial en BOCM.

La Comunidad de Madrid ofrece a los ciudadanos un servicio electrónico de pago de tasas y precios públicos que permite la atención de esta gestión de manera telemática.

- **Pago telemático de impuestos tributarios**

Se dispone de medios telemáticos para la gestión tributaria de aquellos impuestos cuya gestión le compete.

- **Ingreso telemático de Fianzas de arrendamiento**

Se dispone de servicio electrónico para el ingreso de fianzas de arrendamiento.



El volumen de las gestiones anteriores a través del canal telemático se resume en los siguientes números:

- 27% aproximadamente de Tasas y Precios Públicos correspondientes a procedimientos administrativos tramitados a través del canal electrónico.
- 53% aproximadamente de Gestiones Tributarias atendidas a través del canal telemático.
- 52% de Ingresos de Fianzas de Arrendamiento atendidos a través del canal telemático.

Técnicamente, el servicio de pago electrónico está estructurado en dos Sistemas de Información:

- **OneSait Payment Disruptors**, anteriormente NETplus: servicio de pago telemático en modalidad SaaS (Software as a Service). Este servicio permite la interacción con las entidades financieras, tanto de cargo en cuenta como de pago con tarjeta, ofreciendo un canal seguro y confiable de comunicación con las entidades financieras y orientado al cumplimiento de normativa específica de seguridad relativa a las transacciones de pago telemático (**PCI DSS**, **Payment Card Industry Data Security Standard**)
- **Pasarela OneSait - CM (SCPT: Servicio Común de Pago Telemático)**: Con una implementación a medida del Sistema OneSait, este Sistema se ofrece como pasarela entre dicho servicio de pago y los Sistemas de la Comunidad de Madrid, al objeto de aislar esos Sistemas de su integración directa con el servicio de pago, haciendo así más eficiente la integración y la dependencia con el mismo.

En el año 2014 la Agencia adjudicó, por procedimiento simplificado ordinario con pluralidad de criterios, el contrato de servicios denominado “PASARELA PARA LA REALIZACIÓN DE PAGOS TELEMÁTICOS DESDE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, ECON/000068/2014, a la empresa INDRA SISTEMAS, S.A, con un alcance de constitución del servicio (configuración del servicio de pago OneSait a las condiciones de la Comunidad de Madrid y el soporte de construcción del componente pasarela OneSait - CM) y, una vez éste, de prestación y soporte a la operación sobre el mismo, excluyendo el soporte del componente Pasarela, que durante este periodo de tiempo se ha atendido a través de contrato/servicio (CMMA V) que mantiene la Plataforma Administrativa Digital.

Posteriormente, se concedió una prórroga a dicho contrato, justificada en la necesidad de dar continuidad al servicio prestado por la pasarela de pago, en procesos considerados críticos en la gestión de la Comunidad de Madrid: ingresos de tasas, tributos y precios públicos. El alcance de este contrato da continuidad al anterior en la prestación y soporte sobre el servicio de pago, no así la constitución del servicio, ya que se mantiene la del contrato inicial.

Como se ha indicado, los servicios de soporte y mantenimiento de ambos sistemas de información están soportados en diferentes contratos con distintos adjudicatarios, y como consecuencia de ello:

- El servicio de soporte y mantenimiento del servicio de plataforma de pagos no se presta de forma integral.
- Se producen ineficiencias en la gestión de las actividades de soporte.
- Diferentes canales de comunicación y herramientas de soporte, lo que de nuevo dificulta la gestión del soporte del servicio.
- Se dificulta la posibilidad de aportar soluciones integrales para todo el servicio, actuando de forma independiente sobre sus diferentes componentes.
- No existe una visión global del servicio por parte de los responsables de su mantenimiento y soporte, actuando de forma independiente y, a veces, no coordinada sobre cada uno de sus respectivos ámbitos de responsabilidad.



- No existe en Madrid Digital una especialización en primeros niveles de soporte relativos a la particularidad del negocio de pago de tasas, tributos y precios públicos.

Por lo tanto, resulta prácticamente inviable técnicamente que con más de un proveedor se alcancen los resultados necesarios para que el servicio pueda prestarse con normalidad, además de ser necesaria la utilización de conocimientos técnicos que solo están disposición de una única empresa, debido a que:

- El soporte del componente pasarela OneSait CM (SCPT) depende y requiere en todo caso del conocimiento experto del proveedor de esa plataforma de pago, con especial incidencia en el caso de soporte evolutivo, para el que se necesita la utilización de la librería de integración OneSait para la interacción de este componente con la plataforma OneSait.
- En tanto la evolución del componente pasarela OneSait CM (SCPT) es un aspecto de alcance determinante en la adaptación del servicio de pago al nuevo marco normativo y operativo, es obligado el aseguramiento de un equipo experto en la tecnología OneSait para atender este trabajo.

La empresa **INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.** es el **fabricante propietario exclusivo del producto Pasarela de Pagos Onesait Payments (antes NETplus)**, así como **prestador, igualmente exclusivo, de los trabajos de configuración y mantenimiento evolutivo y correctivo sobre la misma, y del conocimiento experto requerido para otros trabajos/servicios colaterales al producto que pudieran requerir dicho conocimiento, tales como soporte del servicio e integración con otros sistemas**; siendo la única empresa que puede garantizar la atención del servicio que se necesita para dar respuesta al contexto de necesidad expuesto.

Por ello, la única empresa a invitar en el presente procedimiento será:

| <u>NIF</u>        | <u>Nombre / Razón Social</u>                                 |
|-------------------|--|
| <b>B-88018098</b> | <b>INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, .L.U.</b> |

En consecuencia, **INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.** es la única empresa que se encuentra en posesión de los conocimientos y medios técnicos que se precisan para acometer los trabajos objeto del contrato de referencia, ya que no existe alternativa o sustituto razonable.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar el servicio que se pretende, atendiendo a la especificidad de los servicios que constituyen su objeto, y la necesidad de abordar los mismos de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

En base a razones técnicas relacionadas con la protección de derechos exclusivos, tan sólo puede encomendarse el objeto del contrato a un único empresario, por lo que esta Dirección propone su tramitación mediante **procedimiento negociado**, en virtud de lo establecido en los *Artículos 131.2 y 168 a) 2º de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*.

## OBJETO

La prestación del **servicio integral de “Pago Electrónico CM”**, que alcance la globalidad técnica y operativa del mismo, con una visión y modelo operativo transversal sobre todos los componentes que conforman el servicio, a fin de garantizar el nivel de servicio y garantía que exigen los procesos de pago electrónico en la Comunidad de Madrid, y ofrecer cobertura funcional que dé respuesta al contexto de crecimiento y mejora que se exige.



## ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio a contratar alcanza las siguientes prestaciones:

### SUBSERVICIO DE SOPORTE INTEGRAL DEL SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO

El servicio de Pago Electrónico dispondrá de un subservicio dedicado a la atención de todas las situaciones incidentales en torno a él. El subservicio de soporte integral alcanzará la atención de las peticiones, incidencias y consultas recibidas desde los agentes usuarios del servicio, entre los que se encuentran el servicio 012 de atención ciudadano y las áreas MD responsables de servicios sectoriales usuarios del servicio de pago.

El soporte integral alcanzará a todos los componentes funcionales y técnicos que conforman el servicio, Plataforma OneSait y Pasarela OneSait CM (SCPT)

### SUBSERVICIO DE USO DE PLATAFORMA ONESAIT

El servicio de pago incluye el subservicio de uso de la plataforma OneSait en modo SaaS (Software as a Service).

### SUBSERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El servicio de Pago electrónico incluye el Subservicio de Mantenimiento Correctivo consistente en el diagnóstico y subsanación de los fallos o ineficiencias en la operación de los sistemas que conforman el servicio (Plataforma OneSait y Pasarela OneSait # CM) producidos por funcionamiento incorrecto del software, error en parametrización o configuración.

### SUBSERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

En línea con los frentes de necesidad que justifican el presente servicio, se anticipan las siguientes evoluciones, todas incluidas en alcance de servicio, aunque sujetas a la confirmación por parte de CM, contemplándose la posibilidad de que pudieran no abordarse en caso de cambio en las circunstancias que las motivan:

- SOPORTE A LA ADECUACIÓN DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO A LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO MARCO NORMATIVO Real Decreto-ley 19/2018
- ACTIVIDADES DE ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A NUEVA CONVENIO DE LA CM EN SU RELACIÓN CON ENTIDADES FINANCIERAS
- ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO EN OFICINAS PRESENCIALES CM
- EVOLUCIÓN DEL COMPONENTE PASARELA ONESAIT CM (SCPT)

### SUBSERVICIO DE GESTIÓN

Envoltiendo todos los subservicios anteriores, se requiere la consideración de un subservicio de gestión global del servicio que asegure la coordinación entre todas las partes y el seguimiento del servicio conforme a las condiciones contractuales del mismo y los procedimientos de seguimiento y control que se establezcan a su inicio.

## PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de marzo de 2020 y el 28 de febrero de 2022**.



### IMPORTE DE LOS TRABAJOS

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **DOSCIENTOS VEINTE MIL NOVENTA EUROS CON CUARENTA Y TRÉS CÉNTIMOS (220.090,43- €), IVA incluido**, según el siguiente desglose de cuantías y anualidades:

| Concepto                     | Año 2020            | Año 2021           | Año 2022           | Total               |
|------------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Servicios de Cuota Fija      | 34.531,70 €         | 41.438,04 €        | 6.906,34 €         | 82.876,08 €         |
| Servicios de Cuota Variable  | 68.220,84 €         | 26.500,00 €        | 4.296,00 €         | 99.016,84 €         |
| Base Imponible               | <b>102.752,54 €</b> | <b>67.938,04 €</b> | <b>11.202,34 €</b> | <b>181.892,92 €</b> |
| IVA (21%)                    | 21.578,03 €         | 14.266,99 €        | 2.352,49 €         | 38.197,51 €         |
| Importe Total (IVA Incluido) | <b>124.330,57 €</b> | <b>82.205,03 €</b> | <b>13.554,83 €</b> | <b>220.090,43 €</b> |

*El Director de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura,  
Turismo y Deportes, Administración Digital y Educación*

*Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962852223792774464801**