

**INFORME RAZONADO JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DENOMINADO  
 “SERVICIO Y SOPORTE DE FORMULARIOS TELEMÁTICOS POR CONVOCATORIA”, A ADJUDICAR  
 MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.**

**ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD**

**ANTECEDENTES:**

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Madrid Digital, resumido “MD”), según se establece en 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 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 (en adelante CM) mantiene líneas estratégicas prioritarias de impulso y mejora continua la Administración Electrónica.

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

En la actualidad, la CM cuenta con un parque permanentemente actualizado en torno a **4.000 formularios y anexos en formato electrónico**, ofrecidos a los ciudadanos para su tramitación electrónica, sobre un volumen aproximado de 1000 procedimientos administrativos.

- Aproximadamente el 85% de formularios se ofrecen en **tecnología PDF**.
- El porcentaje restante se ofrecen en **tecnología HTML, definidos sobre el servicio GFORMS CM**, recientemente implantado para la mejora de la usabilidad y accesibilidad del servicio, considerando su compatibilidad multi-dispositivo.

**Este conjunto de formularios (en ambos formatos) requiere de una actualización permanente**, en función de las necesidades de nuevas convocatorias de procedimientos estacionales y, en menor medida, ante necesidades de cambio de procedimientos permanentes.

Asimismo, **el servicio requiere asegurar el funcionamiento de la plataforma GFORMS CM, sobre la que residen los servicios de diseño y publicación de formularios en formato HTML**, para lo que es necesario complementar el mismo con capacidad para el mantenimiento correctivo y evolutivo de esta plataforma.

**JUSTIFICACION:**

La **actualización de los formularios electrónicos se realiza a instancias de las necesidades e indicaciones de cada Centro Directivo de la CM**, cada uno competente en la gestión de sus procedimientos administrativos.



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: **09457030606939984743**

Las actualizaciones coinciden mayormente con la publicación de **nuevas convocatorias de procedimientos estacionales**. Aunque, con menor peso, también se requieren **actualizaciones en formularios de procedimientos permanentes** ante cambios ocasionales en forma y/o contenido. Ambos cambios motivados por los Órgano responsable.

De manera excepcional, el servicio considera también la posibilidad de **modificación masiva de todos los formularios**; situación que se produce ante instrucciones administrativas aplicables a todos los formularios/procedimientos, justificadas por cambios legales de carácter general.

El procedimiento establecido para la creación o modificación de formularios electrónicos considera la intervención de distintos Órganos de la Comunidad de Madrid, entre ellos Madrid Digital atendiendo su competencia digital:

1. En primera instancia, los Órganos competentes de la gestión de procedimientos administrativos identifican la necesidad y requiere la creación o modificación de sus formularios electrónicos.
2. La Dirección General de Gobierno Abierto, competente en materia de calidad de los servicios, instruye y aprueba, en contenido y forma, los formularios electrónicos antes de su construcción y posterior publicación.
3. **Madrid Digital atiende los trabajos de diseño, construcción y publicación de formularios** conforme a las instrucciones precisas establecidas por los Órganos anteriores.

Los trabajos técnicos atendidos por Madrid Digital se realizan sobre las **dos tecnologías disponibles de formularios electrónicos PDF y HTML** (a través de plataforma GFORMS CM). Para una y otra, respectivamente, se consideran las siguientes operativas de actuación:

- El proceso de diseño y construcción de formularios PDF se atiende con la herramienta Adobe Acrobat, junto con otras herramientas auxiliares de diseño de base de datos que permiten la publicación de formularios usados en la Comunidad de Madrid, y su adecuada integración con el sistema de Registro Electrónico.
- En el caso de formularios HTML, su diseño y construcción se atiende a través de la plataforma GFORMS CM, complementado con tareas de configuración sobre el sistema Inventario de Procedimientos CM - IPAE.

**El mantenimiento del parque de formularios y el servicio que habilita su publicación son críticos** para el cumplimiento de los requerimientos legales de la Administración Electrónica en la Comunidad de Madrid, con plazos exigentes de desarrollo y publicación en muchos casos.

En este sentido, y con esta justificación, **es necesario garantizar ambos servicios** en las exigentes condiciones de tiempo de respuesta y calidad que se requieren, alcanzando esta garantía tanto a la **operativa de diseño, construcción y publicación de formularios** como a los **sistemas sobre los que ésta se apoya**. Para lo cual, se requieren equipos específicamente capacitados y dedicados:

- Un equipo de técnicos específicamente capacitados y dedicados a la atención del **proceso de diseño y construcción de formularios**, comenzando por la gestión de la demanda de peticiones recibidas por la CM y continuando con los trabajos técnicos de diseño, construcción y publicaciones de formularios, con indiferencia de la tecnología a utilizar en cada caso.
- Un equipo de técnicos específicamente capacitados y dedicados al **mantenimiento y soporte de la plataforma GFORMS CM**, de forma que se aseguren los procesos anteriores con los niveles funcional, de rendimiento y de fiabilidad que las necesidades de la Comunidad de Madrid exigen.
  - En relación con este equipo, el mantenimiento de la herramienta GFORMS no tiene cabida en el contrato general de mantenimiento (CMMA vigente) por implicar una tecnología no contemplada en dicho contrato CMMA.



## OBJETO

Servicios de diseño, construcción y publicación de formularios electrónicos (en formato HTML o PDF) asociados a Convocatorias y Procedimientos Administrativos publicados en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, así como los servicios informáticos especializados de mantenimiento, evolución y soporte de la plataforma GFORMS CM sobre la que técnica y funcionalmente se apoyan los procedimientos administrativos de referencia.

## LOTES

La prestación de estos servicios se configura en **DOS LOTES**:

- **Lote 1: Servicios de diseño, construcción y publicación de formularios electrónicos** (en formato HTML o PDF, según casos) asociados a Procedimientos Administrativos publicados en Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid
- **Lote 2: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento, Evolución y Soporte de la plataforma GFORMS CM.**

## PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución para AMBOS LOTES del contrato será de **24 MESES**, comprendido entre el 1 de noviembre de 2019 hasta el 30 de octubre de 2021, según las siguientes fases de ejecución del servicio:

### LOTE 1:

- Fase 1, de LANZAMIENTO DEL PROYECTO Y RECEPCIÓN DE CONOCIMIENTO. Duración de 2 semanas desde el inicio del contrato.
- Fase 2, de TRABAJOS DE SERVICIO: Duración de 23 meses y medio, desde la finalización de la fase anterior.

### LOTE 2:

- Fase 1, de LANZAMIENTO DEL PROYECTO Y RECEPCIÓN DE CONOCIMIENTO. Duración de 2 semanas desde el inicio del contrato.
- Fase 2, de TRABAJOS DE SERVICIO Y TRABAJOS ADICIONALES DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y SOPORTE ESPECIALIZADO GFORMS: Duración de 23 meses y medio, desde la finalización de la fase anterior.

## IMPORTE DE LOS TRABAJOS

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **TRESCIENTOS TRES MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS EUROS CON TREINTA CÉNTIMOS (303.746,30 -€), IVA incluido**, según el siguiente desglose de lotes, cuantías y anualidades:

<b>LOTE 1.- Servicios de Diseño y Construcción y Publicación de formularios electrónicos.</b>				
	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>TOTALES</b>
<b>IMPORTES TOTALES (sin IVA)</b>	15.394,93 €	88.343,49 €	73.619,58 €	<b>177.358,00 €</b>
<b>IVA 21%</b>	3.232,94 €	18.552,13 €	15.460,11 €	<b>37.245,18 €</b>
<b>IMPORTES TOTALES, IVA INCLUIDO</b>	<b>18.627,87 €</b>	<b>106.895,62 €</b>	<b>89.079,69 €</b>	<b>214.603,18 €</b>



<b>LOTE 2.- Servicios informáticos especializados en el Mantenimiento, Evolución y Soporte de la plataforma GFORMS CM.</b>				
	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>TOTALES</b>
<b>IMPORTES TOTALES (sin IVA)</b>	8.694,30 €	35.442,38 €	29.535,32 €	<b>73.672,00 €</b>
<b>IVA 21%</b>	1.825,80 €	7.442,90 €	6.202,42 €	<b>15.471,12 €</b>
<b>IMPORTES TOTALES, IVA INCLUIDO</b>	<b>10.520,10 €</b>	<b>42.885,28 €</b>	<b>35.737,74 €</b>	<b>89.143,12 €</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: **094570306066939984743**