

INFORME RAZONADO JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO

“TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL CANAL WEB DE LA COMUNIDAD DE MADRID. 3 LOTES”

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Madrid Digital o Agencia), 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.

En los últimos años, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han transformado profundamente las administraciones públicas. Estos cambios obligan a Madrid Digital a proporcionar soluciones tecnológicas que permitan a la Comunidad de Madrid responder a las necesidades de sus ciudadanos y empresas.

Por ello, Madrid Digital tiene como misión proporcionar a las distintas Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid soluciones tecnológicas robustas e innovadoras.

Asimismo, Madrid Digital tiene el objetivo de aumentar la eficacia en la prestación de los servicios mediante la aplicación de metodologías y herramientas adecuadas, y para ello necesita un ajuste dinámico de las capacidades en función de las necesidades cambiantes.

La Comunidad de Madrid inició en 2016 una transformación del canal web, apostando por la tecnología Drupal como gestor de contenidos para la implementación de sus portales web, poniendo en producción en 2018 el portal institucional o Portal Central www.comunidad.madrid. Desde entonces se han integrado en el Portal Central más de 100 portales y servicios provenientes de otras tecnologías y se han construido nuevos servicios y funcionalidades para responder a la exigente demanda. Existen además numerosos portales con entidad propia entre los que destacan Transparencia, Boletín Oficial, Tramitación Digital, Contratación Pública, Portal Electoral, 35 Hospitales, Lector, Turismo, etc.



Debido a la digitalización creciente de la sociedad, la exigencia del servicio ha crecido progresivamente, y los proyectos a abordar son más ambiciosos y numerosos. El ecosistema tecnológico del canal web ha adquirido una enorme complejidad, con mayores requisitos en rendimiento, automatización, seguridad y escalabilidad. También los perfiles necesarios a la hora de evolucionar los canales de comunicación al ciudadano han cambiado y se han especializado.

Prueba de la evolución de la demanda son las estadísticas de audiencias en los distintos sitios web de la Comunidad de Madrid. Tomando como referencia el Portal Central, se identifica un crecimiento tanto en contenidos, como en funcionalidad y en visitas desde su implantación en 2018. Actualmente el portal alberga cuarenta y cinco espacios temáticos, más de 8.000 páginas de contenidos y se integra con decenas de servicios. Las visitas en 2020 ascendieron a 61 millones, suponiendo un incremento del 92% respecto a 2019. En 2020 se superaron los 400 millones de páginas visitadas en el conjunto de los portales, por parte de la ciudadanía. En 2021 la progresión continúa al alza.

Por tanto, a través del Exp. No. ECON/000123/2021 se abordará la transformación digital del canal web, como segunda etapa de la estrategia de rediseño del canal, iniciada en 2016 e implementada principalmente a través del Exp. No. ECON/000009/2017 “Evolución del Gestor de Contenido”, que abordó la unificación de servicios en el portal institucional www.comunidad.madrid, sobre el gestor de contenidos Drupal, apoyándose en una arquitectura de integración continua y utilizando metodologías ágiles. Asimismo, el mantenimiento de otros portales, en tecnologías Fatwire y Joomla, se ha apoyado en los últimos años en el lote 5 del expediente “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE APLICACIONES INFORMÁTICAS (6 LOTES)”, Exp. Núm.: ECON/000036/2016.

Bajo el liderazgo y coordinación de la Dirección de Innovación, Datos y Transformación Digital de Madrid Digita, por medio de este contrato se requiere cubrir los siguientes requerimientos:

- **Unificar en un único contrato** con una estrategia y metodología común, los servicios relacionados con el canal web de la Comunidad de Madrid y todo su ecosistema para poder abordar el reto de **transformación digital que se requiere con el fin de ofrecer a la ciudadanía un acceso digital a los servicios que maximice la usabilidad, la sencillez, la accesibilidad desde cualquier canal, y la proactividad de la administración pública**. Este proceso debe estar basada en los siguientes **ejes de transformación digital**: Centrado en el Ciudadano (CX/UX), Multicanalidad, Orientación a producto y metodologías Agile, Basada en datos (data-driven), Impulsada por la innovación, Sobre una Plataforma Digital automatizada, apificada, segura y escalable.
- Organizar los servicios de mantenimiento, evolución y transformación del canal web que se venían prestando a través de contratos anteriores en **dos lotes coordinados por un tercer lote**, con el objetivo atender la demanda paralelamente en las dos principales líneas de negocio: a través del Lote 1, para portales estratégicos y horizontales, y a través del Lote 2 para portales sectoriales.



- Incorporar **un nuevo servicio, a través del Lote 3** que tiene como objetivo la optimización y sostenibilidad de los servicios mediante las siguiente vías:
 - Implantando los ejes de transformación indicados, en el ámbito de la plataforma digital de comunida.madrid.
 - Ofreciendo herramientas, directrices, soporte y supervisión a los Lotes 1 y 2 para facilitar la evolución marcada.
 - Prestando un soporte avanzado de producto Drupal a Madrid Digital y a los lotes 1 y 2, asumiendo la responsabilidad del Framework Drupal y su hoja de ruta, junto a Madrid Digital.
 - Dando soporte y realizando consultoría sobre los diferentes productos implantados en la plataforma, para diseño de soluciones y resolución de problemas e incidencias complejos.
 - Diseñando e implantando el sistema de aseguramiento de la calidad en el entorno Drupal, permitiendo que los productos gestionados por los lotes 1 y 2 sean robustos, seguros, adaptables y por tanto sostenibles.
 - Velando por la homogeneidad de las soluciones en los distintos ámbitos optimizando así el mantenimiento y la evolución de las mismas.
- Adecuar los perfiles a la demanda de especialización que requiere el contexto técnico y de negocio del Canal Web de la Comunidad de Madrid.
- Incorporar nuevos perfiles que aporten capacidades en los ámbitos de experiencia de usuario, accesibilidad, analítica web y gestión del cambio, entre otros.

Con el objeto de prestar los servicios necesarios para la creación, mantenimiento, evolución, migración, rediseño y transformación digital de los portales de la Comunidad de Madrid, así como el mantenimiento y transformación de la plataforma digital del canal web al ciudadano y al empleado público, comprendiendo su ecosistema completo, resulta necesaria la contratación de los servicios de “TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL CANAL WEB DE LA COMUNIDAD DE MADRID.”

DESCRIPCIÓN

Contratación de los servicios de “**TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL CANAL WEB DE LA COMUNIDAD DE MADRID**” mediante tres lotes distribuidos de la siguiente forma:

- **Lotes 1 y 2 para la prestación del servicio de Transformación Digital sobre el Canal Web**, en particular todos los portales de comunida.madrid, siendo el Lote 1 orientado a los portales estratégicos y horizontales, el Lote 2 a los portales sectoriales.



- **Lote 3 para la prestación del servicio de Transformación Digital sobre la Plataforma Digital de Canal Web** y actuando como coordinador tecnológico de los Lotes 1 y 2.

ALCANCE DEL PROYECTO

El alcance de los servicios contratados para los lotes es:

Los servicios a prestar se clasifican en:

- **Gestión del Servicio:** actividades necesarias para asegurar que la ejecución de los servicios se ajusta al Modelo de Madrid Digital, adoptando sus estándares, con los niveles de calidad requeridos y ayudando a su consolidación y evolución. El objetivo de este servicio es la gestión integral del resto de servicios, así como las labores de gestión del contrato.
- **Servicios de carácter general:** agrupan las diferentes actividades necesarias para garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los productos en producción, incluyendo mantenimiento, actualización, aseguramiento de la calidad, pequeño evolutivo y soporte a usuarios, a ejecutar sobre los productos en producción, responsabilidad de cada lote.
- **Servicios bajo demanda:** proyectos de naturaleza específica que deberán ser valorados previamente por el Adjudicatario y aceptados por Madrid Digital, sobre los productos responsabilidad de cada lote o bien nuevos productos a incorporar.

Cada uno de los lotes se compondrá de Equipo Base y Equipo Extendido.

El **Equipo Base** prestará servicios en un régimen de cuota fija. Será un equipo asignado de forma permanente al servicio y será responsable del mantenimiento, resolución de incidentes y consultas, atención a usuarios y mejora continua dentro de las hojas de ruta marcadas. Será responsable de:

- Gestión del Servicio
- Servicios de Carácter General

El **Equipo Extendido** prestará servicios en un régimen de cuota variable que realizará proyectos bajo demanda para la transformación digital del canal web. Será responsable de:

- Servicios Bajo Demanda

Los trabajos realizados por el equipo extendido serán por tanto elegibles para la asignación de fondos europeos.

El trabajo se realizará en los siguientes ámbitos:

Lote 1 de Transformación Digital del Canal Web Central

Incluye la transformación digital, mantenimiento, migración, evolución tecnológica, soporte y gestión del cambio del Portal Central, BOCM, Servicio de Tramitación Digital, Portal de Transparencia, Portal de la Contratación Pública y Portales de Centros Hospitalarios, así como la creación de portales que por su horizontalidad, complejidad o relevancia se considere que deben pasar a formar parte del Canal Central.



Como canal central, el lote incluye aquellos portales con mayor impacto en los ciudadanos y empresas, por importancia de los servicios y por número de usuarios afectados.

Diseñará e implantará una estrategia transformación digital de los canales al ciudadano conforme a los siguientes ejes:

- Centrado en el Ciudadano (CX/UX)
- Multicanalidad
- Orientación a producto y metodologías Agile y DevOps
- Basada en datos (data-driven)
- Impulsada por la innovación
- Sobre una Plataforma Digital automatizada, apificada, segura y escalable.

Se alineará por tanto con la implantación de los servicios digitales de la Comunidad de Madrid. Continuará la línea estratégica adoptada para ofrecer un interfaz unificado al ciudadano, basado en un Sistema de Diseño propio, siguiendo los principios de web semántica, usabilidad, accesibilidad, entre otros, y se integrará con servicios propios y ajenos mediante APIs. Igualmente liderará la integración con el resto de canales al ciudadano, los servicios de búsqueda, propios y ajenos, servicios basados en inteligencia artificial, identidad digital, entre otros.

Desde el punto de vista de la gestión del cambio, se transformará el soporte a los redactores: mejorando la experiencia de usuario en los entornos de edición haciendo que sea autoexplicativos e intuitivos, ofreciendo cuadros de mando sobre navegación y feedback de los ciudadanos y evolucionando los materiales de formación y consulta hacia material multimedia. Se dará apoyo para ello al soporte que presta Madrid Digital a la Comisión de redacción de comunidad.madrid y a las Oficinas Web de las Consejerías.

El lote dará soporte directo a la **Unidad de Coordinación de Canales Digitales del Área de Canales Digitales** y a sus usuarios cuando así sea requerido. Igualmente colaborará con la **Unidad de UX y Proyectos de Canales Digitales** en aquellos proyectos relacionados con el ámbito funcional.

Los trabajos realizados en este lote deben seguir las directrices y normativas dictadas en el ámbito del Lote 3. De forma general a priori, y también mediante la corrección y adopción de medidas dictadas desde el lote 3 sobre los portales en producción y los proyectos en curso, mediante los mecanismos que se establezcan.

El adjudicatario del Lote 1 será responsable del **Cuadro de Mando del Canal Web** integrando toda la información relevante desde el punto de vista técnico proporcionada por el lote 3 e integrando los indicadores de negocio que se proporcionen desde los lotes 1 y 2.

Se indica a continuación el listado de portales competencia de este lote.

CÓDIGO	DESCRIPCION	TECNOLOGÍA
PCEN	Portal Institucional	Drupal
INFO	Extensión del portal institucional	Drupal

ADEL	Servicio de tramitación digital	Drupal
PCON	Portal de contratación	Drupal
TRCM	Portal de transparencia	Drupal
BOCD	Boletín Oficial de la CM	Drupal
HOSP	30 portales de hospitales	Drupal

Lote 2 de Transformación Digital del Canal Web Sectorial

Incluye la transformación digital, mantenimiento, migración, evolución tecnológica, soporte y gestión del cambio de los portales sectoriales o independientes del sitio www.comunidad.madrid, además de las aplicaciones o tecnologías complementarias del ecosistema de portales.

El objetivo de este lote es ofrecer un **servicio excelente a todas las consejerías en el ámbito del canal web**, con independencia del número de usuarios o la horizontalidad de los servicios. La metodología y el seguimiento de las normativas y directrices será básico para **generar rápidamente nuevos productos sólidos y fiables, mantener todo el parque de portales actualizado y libre de incidencias**, de forma que se pueda dar respuesta a la gran demanda de servicios, existente en las distintas consejerías. De forma alineada con el lote 1, se seguirán los ejes de transformación digital definidos en el **capítulo - Introducción**.

En colaboración con el lote 1, se transformará el **servicio a redactores** y se apoyará el soporte a Comisión de redacción y Oficinas web: mejorando la experiencia de usuario en los entornos de edición, haciendo que sean autoexplicativos e intuitivos, ofreciendo cuadros de mando y evolucionando los materiales de formación y consulta hacia material multimedia.

De la misma forma que en el lote 1, los trabajos realizados en este lote deben seguir las **directrices y normativas dictadas en el ámbito del lote 3**.

Dará soporte directo a la **Unidad de Coordinación de Canales Digitales del Área de Canales Digitales** y a sus usuarios cuando así sea requerido. Igualmente colaborará con la **Unidad de UX y Proyectos de Canales Digitales** en aquellos proyectos relacionados con el ámbito funcional.

Este lote, por tanto, asumirá, por defecto los proyectos relativos a **nuevos portales** que se incorporen al parque gestionado por el Área de Canales Digitales, sin perjuicio de decisiones que supongan una excepción a esta norma, y que se adopten en los órganos de gobierno que establece el pliego. Se indica a continuación el listado de portales competencia de este lote al inicio del contrato.

CÓDIGO	DESCRIPCION	TECNOLOGÍA
PTPR	Portal de presupuestos	Joomla
MAR	Museo arqueológico	Drupal
PLEC	Portal del lector	Drupal



CA2M	Centro de arte 2 de mayo	Drupal
TRTZ	Portal de participación	Drupal
PCOR	Portal corporativo	Drupal
PJUS	Sede judicial	Drupal
CJOV	Carnet joven	Drupal
INTA	Impulsa talento	Drupal
TACP	Tribunal Administrativo de Contratación Pública	Drupal
CCDI	Interno de Comisión Jurídica Asesora	Drupal
ELCM	Portal electoral	Drupal
MUPI	Joomla del Museo Picasso	Joomla
RJU	Joomla de la Revista Jurídica	Joomla
Festivales	Portales de Festivales Culturales	Estático
Específicos	Portales de Actividades Específicas a integrar en comunidad.madrid	Varias

Lote 3 de Transformación Digital de la Plataforma Digital del Canal Web

El objetivo de este lote es establecer e implantar las líneas de transformación digital tecnológicas conforme a los ejes listados en el apartado 3.2.2, con responsabilidad directa sobre la plataforma digital implantada y ofreciendo herramientas, directrices, soporte y supervisión a los lotes 1 y 2 para facilitar la evolución marcada. Para ello:

- Es responsable de la transformación digital de la **Plataforma Digital** definida en el apartado 3.3, asumiendo su mantenimiento, evolución y gestión del cambio.
- Dará un **soporte avanzado de producto Drupal** a Madrid Digital y a los lotes 1 y 2, siendo responsable de producto del Profile Drupal y su hoja de ruta.
- Ofrecerá **soporte y consultoría sobre los diferentes productos implantados en la plataforma**, para diseño de soluciones y **resolución de problemas e incidencias complejos**.
- Es responsable de diseñar, implantar y dar seguimiento al sistema de aseguramiento de la calidad en el entorno Drupal, permitiendo que los productos gestionados por los lotes 1 y 2 sean robustos, seguros, adaptables y por tanto sostenibles.
- Velará por la homogeneidad de las soluciones en los distintos ámbitos optimizando así el mantenimiento y la evolución de las mismas.



- Dará soporte directo a la **Unidad de Plataforma Digital del Área de Canales Digitales** y a sus usuarios cuando así sea requerido.

FASES DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realiza en las tres siguientes fases:

- **Fase de Adquisición de Conocimiento:** en esta fase se capacitará, pondrán los medios y articularán los canales para que el Adjudicatario adquiera la capacidad y responsabilidad del servicio adjudicado, con asesoramiento por parte de Madrid Digital y sus proveedores, como parte práctica de la Adquisición del Conocimiento. Esta fase durará dos meses desde el inicio del contrato. Durante el segundo mes de la fase, el Adjudicatario asumirá la responsabilidad del servicio. Será posible el inicio de trabajos bajo demanda a partir de los 15 días posteriores al inicio del contrato. No aplicarán penalidades sobre los acuerdos de nivel de servicio hasta la finalización de esta fase.
- **Fase de Pleno Servicio:** el Adjudicatario prestará el servicio con el compromiso del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), ejecutándose las penalizaciones en caso de incumplimiento de estos ANS. La duración de esta fase será desde el fin de la Fase de Adquisición del Conocimiento, hasta la finalización del contrato y sus prórrogas. Inicialmente.
- **Fase de Devolución:** el Adjudicatario continuará con la responsabilidad de la prestación del servicio con el compromiso del cumplimiento de los ANS, ya que **esta fase convive con la Fase de Pleno Servicio**. En esta fase el Adjudicatario colaborará activamente con Madrid Digital y sus proveedores para el traspaso de conocimiento. La duración de esta fase será de **2 meses**, antes de la finalización del contrato.

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de los lotes será de 24 MESES, desde el 1 de febrero de 2022 hasta el 31 de enero de 2024, o desde la fecha de formalización del contrato, si esta es posterior.

Dentro del plazo de ejecución se consideran tres fases:

- Fase de Adquisición del Conocimiento. Del 1 de febrero de 2022 al 31 de marzo de 2022
- Fase de Pleno Servicio. Del 1 abril de 2022 al 31 de enero de 2024
- Fase de Devolución del Servicio. Del 1 diciembre de 2023 al 31 de enero de 2024, solapándose con el final de la Fase de Pleno Servicio. Esta fase se trasladará al final de las prórrogas del contrato en caso de aprobarse una o varias prórrogas del contrato.



IMPORTE MÁXIMO DEL CONTRATO

Presupuesto base de licitación: La valoración objeto del contrato y la realización de las actividades referidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas asciende a un presupuesto máximo de licitación de **5.993.856,00.-€, IVA incluido**, según el siguiente desglose de conceptos, importes y anualidades:

IMPORTE TOTAL				
	AÑO 2022 (11 meses)	AÑO 2023 (12 meses)	AÑO 2024 (1 mes)	TOTALES (24 meses)
BASE IMPONIBLE	2.270.400,00 €	2.476.800,00 €	206.400,00 €	4.953.600,00 €
IVA 21%	476.784,00 €	520.128,00 €	43.344,00 €	1.040.256,00 €
IMPORTE TOTAL, IVA INCLUIDO	2.747.184,00 €	2.996.928,00 €	249.744,00 €	5.993.856,00 €

PRESUPUESTO	IMPORTES ANUALES	IMPORTES MENSUALES	IMPORTES CONTRATO
Lote 1 Equipo Base	343.680,00 €	28.640,00 €	687.360,00 €
Lote 1 Equipo Extendido	779.520,00 €	64.960,00 €	1.559.040,00 €
TOTALES LOTE 1	1.123.200,00 €	93.600,00 €	2.246.400,00 €
Lote 2 Equipo Base	343.680,00 €	28.640,00 €	687.360,00 €
Lote 2 Equipo Extendido	481.920,00 €	40.160,00 €	963.840,00 €
TOTALES LOTE 2	825.600,00 €	68.800,00 €	1.651.200,00 €
Lote 3 Equipo Base	278.400,00 €	23.200,00 €	556.800,00 €
Lote 3 Equipo Extendido	249.600,00 €	20.800,00 €	499.200,00 €
TOTALES LOTE 3	528.000,00 €	44.000,00 €	1.056.000,00 €
TOTALES (SIN IVA)	2.476.800,00 €	206.400,00 €	4.953.600,00 €
IVA 21%	520.128,00 €	43.344,00 €	1.040.256,00 €
TOTAL (IVA INCLUIDO)	2.996.928,00 €	249.744,00 €	5.993.856,00 €

La Directora de Innovación, Datos y Transformación Digital

Fdo.: Marta Bilbao Egido

