

INFORME RAZONADO JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DE CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO, SOPORTE, ACTUALIZACIÓN E INSTALACIÓN EN NUEVOS CENTROS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE CITA PREVIA POR INTERNET CTAC ONPREMISE; Y DESPLIEGUE, CESIÓN DE DERECHO DE USO Y EVOLUCIÓN PERSONALIZADA DE LOS COMPONENTES CLOUD (QUENDA CLOUD, CONSULTAME Y EVALUA), ASÍ COMO LA INTEGRACIÓN DE ESTOS CON DISPOSITIVOS HARDWARE EN CENTROS DE ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

ANTECEDENTES

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según *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, (*Artículo 10 Tres - c*).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

- 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.

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

En el contexto competencial citado, desde la Agencia se han tomado medidas para mejorar el funcionamiento de la atención presencial a los ciudadanos que se presta en las distintas oficinas de las Consejerías de la Comunidad de Madrid mediante la implantación del software “**Quenda-Cita Previa**” como sistema de Gestión de Citas Corporativo para toda la Comunidad de Madrid (en adelante CTAC), que permite a los ciudadanos solicitar cita previa a través de Internet y a los gestores contar con una agenda propia donde visualizar y gestionar dichas citas. En el año 2014 (ECON/00050/2014) se adquirió la **licencia corporativa** para la prestación del servicio indicado.

En línea con lo anterior, y como evidencia de la importancia que la Comunidad de Madrid concede a la utilización de la tecnología como elemento clave para el relanzamiento de la economía tras la crisis del Covid-19, dentro de las 30 Medidas del Plan de Reactivación de la Región, se recogen las medidas 3, 4 y 5 que describen la necesidad de implantar una solución integral, definida como **OFICINA 360**, que dé respuesta a estas medidas concretas:

1. Los ciudadanos contarán con un servicio de petición de cita previa multicanal para realizar las gestiones con la administración.
2. Los madrileños tendrán la opción de realizar una videoconsulta para tratar con la administración, lo que evitará desplazamientos innecesarios.
3. Cuando sea necesario acudir a una oficina para realizar algún tipo de gestión, se empleará un gestor de turnos sin contacto a través de una APP.

Con el objetivo de dar respuesta a estas medidas, la Agencia puso en marcha un primer Piloto del Modelo de OFICINA 360 en el año 2020 (ECON/00157/2020) y posteriormente durante el año 2021 y 2022 se



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202732213830285444329**

realizaron nuevas incorporaciones de oficinas de atención a dicho modelo “Oficina 360” bajo el (ECON/000281/2020).

En resumen, el modelo “Oficina 360” lo integran los siguientes componentes:

- El componente “Quenda-Cita Previa” (CTAC),- Plataforma Onpremise
- El componente de “*Quenda – Cloud GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD*”, que ofrece a los ciudadanos que acuden a una oficina la obtención de un turno virtual, de tal manera que serán llamados a través de su dispositivo móvil para ser atendidos.
- El componente de “*Quenda – Videoatención CONSULTAME*”, integrado con la herramienta corporativa de Videollamadas de la Comunidad de Madrid “*Microsoft-Teams*”, que ofrece a los ciudadanos la opción de ser atendidos de forma no presencial.
- El componente “eVALUA”, que permite analizar la satisfacción del servicio de atención, basado en encuestas anónimas sobre las atenciones realizadas en oficina y poder realizar una mejora continua de los servicios prestados.

Este modelo ha tenido una gran acogida y aceptación tanto por parte de los ciudadanos que están siendo atendidos por estas oficinas como por parte de los gestores de las oficinas, suscitando el interés por parte del resto de oficinas de atención al ciudadano y reforzando el plan de despliegue de dicho modelo en el resto de Oficinas de Atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.

La integración de todos estos componentes tecnológicos es fundamental para alinear de forma robusta y sostenible una Solución Tecnológica con el Proceso completo de Atención al Ciudadano, desde la solicitud de la necesidad de atención a la evaluación del servicio prestado.

Estos componentes tecnológicos, todos ellos intrínsecamente integrados y del mismo fabricante confieren “un todo” y venían gestionándose en contratos de forma individual, desaprovechando sinergias en la gestión y gobierno de los contratos y su seguimiento, ineficiencia en la coordinación, y cierta pérdida de foco en aspectos técnicos comunes como provisión de accesos y seguridad, usabilidad percibida, arquitectura, integraciones con plataformas comunes de MD, reporting, etc.

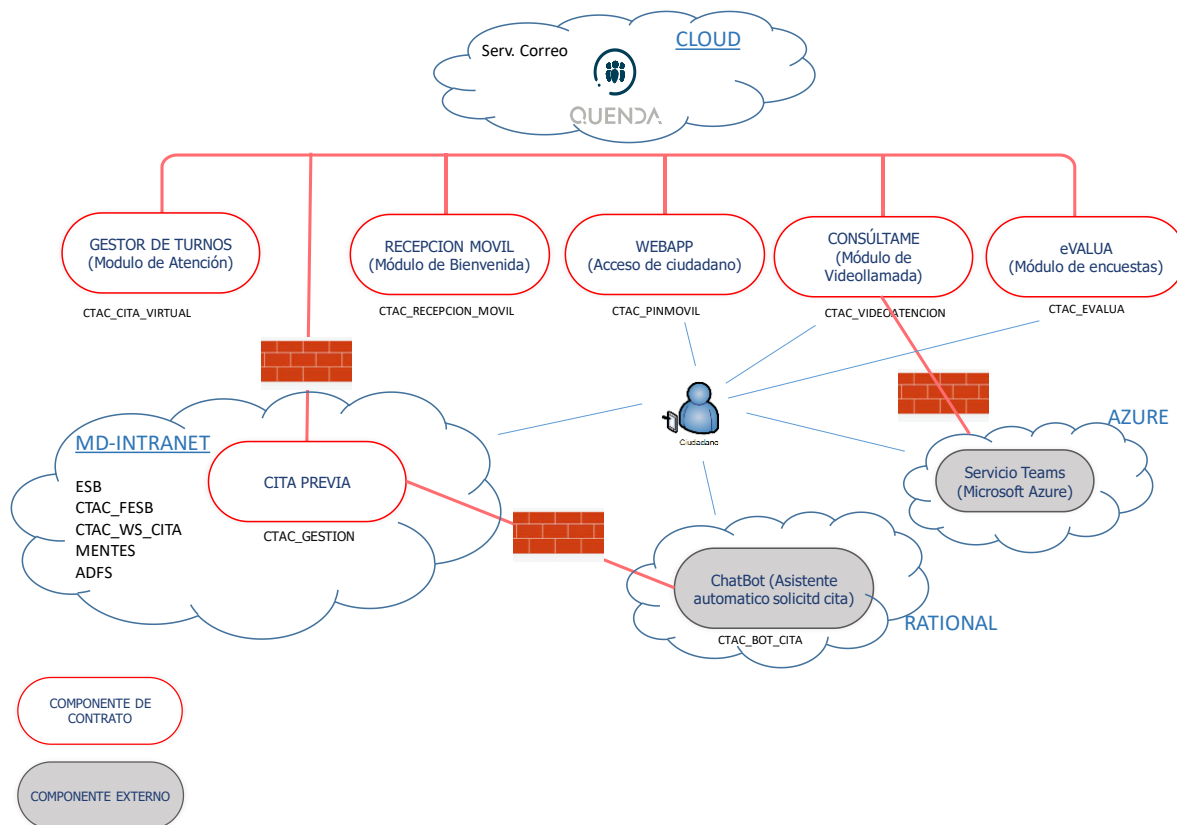
Esta solución tecnológica exige en consecuencia que las oficinas de atención bajo dicho modelo dispongan de todos los componentes implantados para su buen gobierno.

Igualmente, el modelo de oficina 360 deberá evolucionar a una solución (post-pandémica) que permita una relación híbrida con el ciudadano (digital y física), por lo que será necesario integrar dichos componentes (SW) con dispositivos físicos (pantallas y dispensadores). Sobre los dispositivos (HW) que se incorporen de cada oficina al modelo híbrido, de nueva adquisición (que no forman parte del objeto del presente contrato) o reutilizados de equipamientos ya existentes, será necesario realizar una homologación que deberá ser emitida por el proveedor para garantizar la integración técnica de todos los componentes y garantizar su soporte y continuidad de operación.

Por todos estos motivos, entre otros, se propone promover un único contrato conjunto de aúne todos servicios y suministros sobre los componentes del proceso completo de atención mediante **procedimiento negociado sin publicidad, como venían realizándose con anterioridad**.

Con objeto de una mejor comprensión, se detalla gráficamente el marco de componentes del modelo:





Las características técnicas descritas hacen que esta Dirección proponga su tramitación mediante **procedimiento negociado sin publicidad**, en virtud de lo establecido en el *Artículo 168.a) 2º, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, en concreto, por la no existencia de competencia por razones técnicas por los motivos que se exponen a continuación:

- La configuración de la solución que de soporte al modelo de OFICINA 360 se centra, como se ha mencionado anteriormente, en la estructura de datos de CTAC, que es la misma que la de los Productos de *Quenda – Cloud GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD*, *Quenda – Videoatención CONSULTAME* y *eVALUA* siendo éstas, soluciones en nube propiedad en exclusiva de la empresa **TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.**
- Aunque existen en el mercado soluciones con características funcionales similares a las citadas, sólo las correspondientes a los productos de PLEXUS disponen de la misma estructura de datos de la solución corporativa CTAC así como la garantía de una completa integración entre sus diferentes productos y módulos. En el caso de optar por productos de otros proveedores, además de exigir la construcción de interfaces complejas, no daría unos resultados satisfactorios, dado que no permitiría contar con datos de citas previas en tiempo real y obligaría a configurar tanto CTAC como los otros módulos, duplicando el trabajo de los organismos de atención.
- Dicha solución es la única que, objetivamente, cumple los requerimientos planteados, por tanto, se puede afirmar que, en el momento actual, en el que se dispone de la solución CTAC como sistema corporativo de la Comunidad de Madrid de gestión de citas, no existen otros productos alternativos razonables que puedan dar satisfacción a la necesidad actual en los términos planteados.
- Cabe destacar, que el alineamiento existente entre las soluciones ofrecidas por la empresa Plexus, es lo que ha permitido poder poner en servicio esta solución de OFICINA 360 en las oficinas de atención de la Comunidad de Madrid, permitiendo seguir desplegando dicha solución al resto de las oficinas de Atención al ciudadano de una forma ágil y segura, asumiendo muy pocos riesgos técnicos y dando una respuesta rápida al interés público que hay en estos momentos de disponer soluciones de movilidad lo antes posible.

- Por otro lado, a efectos de gestión de la información obtenida por parte de los responsables de la Comunidad de Madrid, la utilización de distintos sistemas débilmente integrados, con bases de datos distintas, dificultaría la obtención de información consolidada para la mejora de la atención, la configuración organizativa de las oficinas, la gestión idónea del personal de atención para adecuarlo a la demanda ciudadana y, en general, toda la información requerida para la evolución del servicio hacia estándares de excelencia.
- Adicionalmente, la interoperabilidad técnica existente entre los productos a implantar que forman parte del objeto de este contrato y el sistema corporativo de la Comunidad de Madrid de petición de cita (CTAC), constituye razón técnica suficiente para justificar la utilización del procedimiento negociado.

Estos motivos anteriormente expuestos hacen que, desde un punto de vista técnico, social, sanitario y económico, se considere, de acuerdo al citado **Artículo 168.a) 2º, de la LCSP** que no existe en la actualidad una alternativa o sustituto razonable a la contratación servicios de Cita Previa y de los suministros y servicios de los componentes CLOUD, conforme a las especificaciones indicadas en el pliego de prescripciones técnicas.

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

NIF

B-15726177

Nombre / Razón Social

TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.

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

En base a las razones técnicas indicadas, tan sólo puede encomendarse el objeto del contrato a un único empresario, por lo que esta Subdirección 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

El objeto del presente contrato corresponde con:

La prestación de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo, soporte funcional y actualización de versiones de la licencia corporativa del Sistema Cita Previa por Internet (CTAC) en centros gestores de la Comunidad de Madrid que actualmente lo tienen instalado, así como la incorporación a este sistema de los centros gestores de la Comunidad de Madrid que lo soliciten, con un máximo de 20 centros.

La cesión de derecho de uso, mantenimiento evolutivo personalizado de los componentes tecnológicos (actualizados) en la nube que conforman el modelo de atención OFICINA 360: “Quenda – Videoatención CONSULTAME”, “Quenda Cloud_GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD” y “eVALUA”, en las oficinas donde están instalados o se implanten dichos componentes, así como los servicios de implantación adicional (despliegue) en un máximo de 40 nuevas oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid; y los servicios de replanteo, homologación, integración y soporte de dichos componentes de Software de integración, y el diagnóstico y subsanación de los incidentes HW en su caso, en las oficinas donde se solicite y con un máximo de 40 oficinas.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el día **1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2024**.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL CUARENTA Y CUATRO EUROS CON SESENTA Y CUATRO CENTIMOS (883.044,64- €, IVA incluido)**, según el siguiente desglose:

Concepto	Año 2023	Año 2024	Total
Suministro	33.276,00 €	46.586,40 €	79.862,40 €
Servicio	315.713,68 €	334.212,88 €	649.926,56 €
Base Imponible	348.989,68 €	380.799,28 €	729.788,96 €
IVA 21 %	73.287,83 €	79.967,85 €	153.255,68 €
Importe total, IVA incluido	422.277,51 €	460.767,13 €	883.044,64 €

La Subdirectora General de Soluciones

Fdo.: Ana D. Garcia Ranera



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202732213830285444329**