

CONTESTACIÓN A LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN Y REAJUSTE DE ANUALIDADES

Exp.: ECON/000124/2022 (MO001)

De acuerdo con la propuesta realizada por parte de la *Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, de proceder a la **modificación y reajuste de anualidades** del contrato de servicios denominado denominado **"MANTENIMIENTO, SOPORTE, ACTUALIZACION E INSTALACION EN NUEVOS CENTROS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE CITA PREVIA POR INTERNET CTAC ONPREMISE; Y DESPLIGUE, CESION DE DERECHO DE USO Y EVOLUCION PERSONALIZADA DE LOS COMPONENTES CLOUD (QUENDA CLOUD, CONSULTAME Y EVALUA), ASI COMO LA INTEGRACION DE ESTOS CON DISPOSITIVOS HARDWARE EN CENTROS DE ATENCION DE LA COMUNIDAD DE MADRID"** suscrito entre la *Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid* y nuestra empresa, D. Leoncio Touceda Taboada, con D.N.I. número [REDACTED] en nombre y representación de **TECNOLOGÍAS PLEXUS, S.L.**, con NIF: **B-15726177**, **acepta** las condiciones establecidas en los términos que a continuación se exponen:

- **Justificación y objeto de la modificación:** Constituye el objeto del presente contrato 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.

En la *Cláusula 1 Apartado 19 del Pliego de Cláusulas Administrativas* en relación con la *Cláusula 27*, se reconocen, como causas de modificación previstas para la **CUOTA VARIABLE** las siguientes:

"CUOTA VARIABLE - AMBITO CTAC (ONPREMISE)

- Mantenimiento Evolutivo Funcional: En caso de que por necesidades del proyecto resulte necesaria la ampliación del número de horas de mantenimiento evolutivo, respecto de las recogidas en la Cláusula 5.3.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas (1.200 horas anuales).
- Incorporación de nuevos centros al Sistema de Cita previa por Internet: En caso de que por necesidades del proyecto resulte necesaria la incorporación de nuevos Centros Gestores de la Comunidad de Madrid, respecto de los indicados como máximo en la Cláusula 5.3.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas (20 centros).
- Soporte funcional especializado para Centros CTAC instalados y en activo: En caso de que por necesidades del proyecto resulte necesaria la incorporación de nuevos Centros Gestores de la Comunidad de Madrid, respecto de los indicados como máximo en la Cláusula 5.3.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas (20 centros), será necesario el soporte funcional especializado para los centros incorporados, según lo previsto en la Cláusula 5.3.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

CUOTA VARIABLE - AMBITO COMPONENTES CLOUD (OFICINA 360)

- Cesión del derecho de uso de las licencias de los Productos Cloud: En caso de que por necesidades del proyecto resulte necesaria la incorporación de nuevos centros que incorporen los componentes cloud, respecto de los indicados como máximo en la Cláusula 5.4.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas (40 centros), será necesaria la cesión del derecho de uso de las licencias de los Productos Cloud para los centros incorporados, según lo previsto en la Cláusula 5.4.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Soporte, mantenimiento correctivo y actualizaciones de versiones de productos (Soporte Nivel 1): En caso de que por necesidades del proyecto resulte necesaria la incorporación de nuevos centros que incorporen los componentes cloud, respecto de los indicados como máximo en la Cláusula 5.4.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas (40 centros), será necesario el soporte nivel

1 para los centros incorporados, según lo previsto en la Cláusula 5.4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Trabajos necesarios para la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes Cloud del “Modelo Oficina 360”: En caso de que por necesidades del proyecto resulte necesaria la incorporación de nuevos centros que incorporen los componentes cloud, respecto de los indicados como máximo en la Cláusula 5.4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas (40 centros), será necesario la realización de los trabajos necesarios para la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes Cloud del “Modelo Oficina 360”, para los centros incorporados, según lo previsto en la Cláusula 5.4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Servicios de integración de los componentes cloud “Oficina 360” con elementos físicos de dispensadores y pantallas: En caso de que por necesidades del proyecto resulte necesaria la incorporación de nuevos centros que requieran servicios de integración de componentes cloud, respecto de los indicados como máximo en la Cláusula 5.4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas (40 centros).
- Servicio de soporte sobre el equipamiento HW y mantenimiento SW de las integraciones con los componentes de “Oficina 360” quenda-cloud/evalua (Servicio de diagnóstico de incidencia en dispositivos homologados): En caso de que por necesidades del proyecto resulte necesaria la incorporación de nuevos centros que requieran servicios de diagnóstico de incidencia en dispositivos homologados, respecto de los indicados como máximo en la Cláusula 5.4.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas (40 centros).
- Soporte In-Situ en las Oficinas en Servicio bajo modelo Oficina 360: En caso de que por necesidades del proyecto resulte necesaria un mayor número de jornadas de soporte in-situ respecto de las recogidas en la Cláusula 5.4.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas (100 jornadas anuales).
- Mantenimiento Evolutivo por Personalización: En caso de que por necesidades del proyecto resulte necesaria la ampliación del número de horas de mantenimiento evolutivo por personalización, respecto de las recogidas en la Cláusula 5.4.7 del Pliego de Prescripciones Técnicas (600 horas anuales).”

En el transcurso del presente contrato se han presentado una serie de necesidades que han provocado las siguientes necesidades de modificación del contrato:

AMBITO CTAC (ONPREMISE)

Primera.- Mantenimiento evolutivo funcional

Por necesidades del proyecto, para el periodo de vigencia de la prórroga actualmente en ejecución, se hace necesario el incremento de horas de mantenimiento evolutivo funcional, respecto de las recogidas en la Cláusula 5.3.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas (1.200 horas anuales), al tener previsto abordar la Nueva gestión de cita previa corporativa de la Comunidad de Madrid y su integración con cuenta Digital.

Esta evolución no sólo conlleva un cambio visual, sino que también acarrea un importante e imprescindible cambio tecnológico con la gestión avanzada de APIs. Para este proyecto se ha estimado un **presupuesto inicial de 3.000 horas**.

En el año 2025 se van a consumir 600 horas en el desarrollo de nuevas prestaciones funcionales y modificaciones técnicas; con las 600 horas restantes se ha comenzado a abordar el proyecto de la nueva imagen corporativa del Servicio de Cita Previa de la Comunidad de Madrid e integrarla con cuenta Digital.

Para el año 2026, se encuentran ya en cartera peticiones de 1.100 horas para nuevas prestaciones funcionales, como la integración con el servicio de 012 telefónico (Salesforce) y adecuaciones técnicas (renovatec), por tanto, quedarían 100 horas para el nuevo proyecto de la nueva imagen corporativa.

Para poder abordar la Nueva gestión de cita previa corporativa de la Comunidad de Madrid y su integración con cuenta Digital es necesario un incremento importante en el volumen de horas no previsto en la Cláusula 5.3.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas (1.200 horas anuales), y que con el saldo actual de horas no podría llevarse a cabo.

En la siguiente tabla se muestra las horas e importes reflejados en el contrato:

Concepto	Importe hora	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Horas	Importe	Horas	Importe	
Mantenimiento Evolutivo Funcional	34,98 €	1.200	41.976,00 €	1.200	41.976,00 €	83.952,00 €

A continuación, se muestra la necesidad contemplada:

Concepto	Importe hora	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Horas	Importe	Horas	Importe	
Mantenimiento Evolutivo Funcional	34,98 €	1.200	41.976,00 €	3.448	120.520,52 €	162.587,04 €

En consecuencia, se precisa un aumento de **2.248 horas** necesarias para el año 2026, lo que implica un incremento de **78.635,04 euros (IVA no incluido)** en este concepto, que de acuerdo con el consumo del presupuesto actual la situación es la siguiente:

Año	Horas contrato	Horas evolutivo	Horas Proyecto nueva imagen corporativa	Resto
2025	1.200	600	600	0
2026	1.200	1.048	152	0
	Previsión horas		Horas asignadas por contrato	Horas modificación
Proyecto nueva imagen corporativa	3.000		752	2.248

Concepto	Importe hora	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Horas	Importe	Horas	Importe	
Mantenimiento Evolutivo Funcional	34,98 €	0		2.248	78.635,04 €	78.635,04 €

AMBITO COMPONENTES CLOUD (OFICINA 360)

Segunda.- Cesión del derecho de uso de las licencias de los Productos Cloud

En la *Cláusula 5.4.- Cuota Variable - Ámbito Componentes Cloud (Oficina 360) del Pliego de Prescripciones Técnicas* se contempla la implantación de un máximo de 40 nuevos centros que incorporen los componentes cloud, pero debido a la gran aceptación de las soluciones desplegadas ha provocado la necesidad de implantar un mayor número de centros que incorporen los componentes cloud frente a los previstos inicialmente.

Frente a los 20 centros previstos para el año 2025, entre implantados y planificados, ya se ha solicitado la implantación en 25 centros y se prevé que se pueda añadir la implantación de 2 centros más en total 27 centros en el año 2026. Por este motivo, se plantea la necesidad de incrementar 7 nuevos centros además de los 40 centros contemplados en la *Cláusula 5.4.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.*

En la siguiente tabla se muestra los centros e importes correspondientes reflejados en el contrato:

Concepto	Importe Mes/licencia	Año 2025			Año 2026			Importe IVA no incluido
		Meses	Oficinas	Importe	Meses	Oficinas	Importe	
Licencias Quenda Cloud	40,01 €	12	20	9.602,40 €	12	40	19.204,80 €	28.807,20 €
Licencias Consúltame	10,41 €	12	20	2.498,40 €	12	40	4.996,80 €	7.495,20 €
Licencias Evalua	5,00 €	12	20	1.200,00 €	12	40	2.400,00 €	3.600,00 €
Subtotal				13.300,80 €			26.601,60 €	39.902,40€

A continuación, se muestra la variación contemplada:

Concepto	Importe Mes/licencia	Año 2025			Año 2026			Importe IVA no incluido
		Meses	Oficinas	Importe	Meses	Oficinas	Importe	
Licencias Quenda Cloud	40,01 €	12	20	9.602,40 €	12	47	22.565,64 €	32.168,04 €
Licencias Consúltame	10,41 €	12	20	2.498,40 €	12	47	5.871,24 €	8.369,64 €
Licencias Evalua	5,00 €	12	20	1.200,00 €	12	47	2.820,00 €	4.020,00 €
Subtotal				13.300,80 €			31.256,88 €	44.557,68 €

En consecuencia, se produce un aumento de **7 centros** para el año 2026, lo que implica un incremento de **4.655,28 euros (IVA no incluido)** en este concepto:

Concepto	Importe Mes/licencia	Año 2025			Año 2026			Importe IVA no incluido
		Meses	Oficinas	Importe	Meses	Oficinas	Importe	
Licencias Quenda Cloud	40,01 €	0	0		12	7	3.360,84 €	3.360,84 €
Licencias Consúltame	10,41 €	0	0		12	7	874,44 €	874,44 €
Licencias Evalua	5,00 €	0	0		12	7	420,00 €	420,00 €
Subtotal							4.655,28 €	4.655,28 €

Tercera.- Soporte, mantenimiento correctivo y actualizaciones de versiones de productos (Soporte Nivel 1)

En la *Cláusula 5.4.1. del Pliego de Prescripciones Técnicas*, se indica que será necesario el soporte nivel 1 para los centros incorporados, según lo previsto en la *Cláusula 5.4.2. (hasta 40 centros)*. Debido al aumento de oficinas a implantar, descrito en la justificación del apartado anterior, se hace necesario el correspondiente incremento en el número de centros contemplados en la *Cláusula 5.4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas*, pasando de los 40 centros contemplados a 47.

En la siguiente tabla se muestra la situación prevista en el contrato:

Concepto	Importe mes/oficina	Año 2025			Año 2026			Importe IVA no incluido
		Meses	Oficinas	Importe	Meses	Oficinas	Importe	
Soporte, mantenimiento correctivo y actualizaciones de versiones de productos (Soporte Nivel 1)	15,82 €	12	20	3.796,80 €	12	40	7.593,60 €	11.390,40 €

A continuación se muestra la variación contemplada:

Concepto	Importe mes/oficina	Año 2025			Año 2026			Importe IVA no incluido
		Meses	Oficinas	Importe	Meses	Oficinas	Importe	
Soporte, mantenimiento correctivo y actualizaciones de versiones de productos (Soporte Nivel 1)	15,82 €	12	20	3.796,80 €	12	47	8.922,48 €	12.719,28 €

En consecuencia, se produce un aumento de **7 centros para el año 2026**, lo que implica un incremento **1.328,88 euros (IVA no incluido)** en este concepto:

Concepto	Importe mes/oficina	Año 2025			Año 2026			Importe IVA no incluido
		Meses	Oficinas	Importe	Meses	Oficinas	Importe	
Soporte, mantenimiento correctivo y actualizaciones de versiones de productos (Soporte Nivel 1)	15,82 €	0	0		12	7	1.328,88 €	1.328,88 €

Cuarta.- Servicio de soporte sobre el equipamiento HW y mantenimiento SW de las integraciones con los componentes de Oficina 360" quenda-cloud/evalua (Servicio de diagnóstico de incidencia en dispositivos homologados)

Según lo previsto en la *Cláusula 5.4.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas*, para el servicio de soporte sobre el equipamiento HW y mantenimiento SW de las integraciones con los componentes de Oficina 360" quenda-cloud/evalua (Servicio de diagnóstico de incidencia en dispositivos homologados) en el presupuesto de la prórroga actual únicamente hay disponibilidad para la incorporación de 20 centros en el año 2025 y otros 20 en el año 2026.

Ante el aumento de oficinas 360 con hardware, se hace necesario poder dar esta cobertura a todas ellas. Por este motivo, se plantea la necesidad, para el año 2026, de **incrementar en 67 unidades** el número de centros frente a los 40 centros contemplados en la *Cláusula 5.4.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas*.

La siguiente tabla muestra la situación contemplada en el contrato:

Concepto	Importe mes/oficina	Año 2025			Año 2026			Importe IVA no incluido
		Meses	Oficinas	Importe	Meses	Oficinas	Importe	
Servicio de diagnóstico de incidencia en dispositivos homologados	23,72 €	12	20	5.692,80 €	12	20	5.692,80 €	11.385,60 €

A continuación, se muestra la variación contemplada:

Concepto	Importe mes/oficina	Año 2025			Año 2026			Importe IVA no incluido
		Meses	Oficinas	Importe	Meses	Oficinas	Importe	
Servicio de diagnóstico de incidencia en dispositivos homologados	23,72 €	12	20	5.692,80 €	12	87	24.763,68 €	30.456,48 €

En consecuencia, el aumento en **67 unidades** de las oficinas contempladas para el año 2026, supone un incremento de **19.070,88 euros (IVA no incluido)** en este concepto.

Concepto	Importe mes/oficina	Año 2025			Año 2026			Importe IVA no incluido
		Meses	Oficinas	Importe	Meses	Oficinas	Importe	
Servicio de diagnóstico de incidencia en dispositivos homologados	23,72 €	12	0		12	67	19.070,88 €	19.070,88 €

Quinta.- Mantenimiento Evolutivo por Personalización

En el año 2025 se ha realizado como evolutivo, la integración con el Sistema de Citación del Sistema de Información Sanitaria (SELENE) ha consumido 540 horas de las 600 horas planificadas para dicha integración. Como nuevos desarrollos, se han solicitado nuevos informes estadísticos que acarreen 200 horas de desarrollo y nuevas funcionalidades de uso en la herramienta (aprox 1000h). Las peticiones ya exceden la cantidad de horas previstas en la *Cláusula 5.4.7 Mantenimiento evolutivo por personalización* del Pliego de Prescripciones Técnicas (**600 horas**), lo que impide la realización del mantenimiento evolutivo inicialmente previsto.

Para el año 2026 tenemos que dar cobertura a las peticiones pendientes del año 2025, que se estiman en 1.160 horas. Además, se ha realizado una previsión de 645 horas que se estiman necesarias para poder dar solución a nuevas peticiones.

En la siguiente tabla se muestra las horas e importes reflejados en el contrato:

Concepto	Importe hora	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Horas	Importe	Horas	Importe	
Mantenimiento Evolutivo por personalización	34,98 €	600	20.988,00 €	600	20.988,00 €	41.976,00 €

A continuación, se muestra la variación contemplada:

Concepto	Importe hora	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Horas	Importe	Horas	Importe	
Mantenimiento Evolutivo por personalización	34,98 €	600	20.988,00 €	1.805	63.138,90 €	84.126,90 €

En consecuencia, se produce un incremento de **1.205 horas** para el año 2026, lo que implica un aumento de **42.150,90 euros (IVA no incluido)** en este concepto:

Concepto	Importe hora	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Horas	Importe	Horas	Importe	
Mantenimiento Evolutivo por personalización	34,98 €	0		1.205	42.150,90 €	42.150,90 €

A continuación se recoge el resumen de los conceptos objeto de modificación:

Concepto	Contrato Prórroga		Importe tras Modificación		Variación		Total IVA no incluido
	2025	2026	2025	2026	2025	2026	
Mantenimiento Evolutivo Funcional	41.976,00 €	41.976,00 €	41.976,00 €	120.611,04 €		78.635,04 €	78.635,04 €
Cesión del derecho de uso de las licencias de los Productos Cloud	13.300,80 €	26.601,60 €	13.300,80 €	31.256,88 €		4.655,28 €	4.655,28 €
Soporte, mantenimiento correctivo y actualizaciones de versiones de productos (Soporte Nivel 1)	3.796,80 €	7.593,60 €	3.796,80 €	8.922,48 €		1.328,88 €	1.328,88 €
Servicio de soporte sobre el equipamiento HW y mantenimiento SW de las integraciones con los componentes de Oficina 360" quenda-cloud/evalua (Servicio de diagnóstico de incidencia en dispositivos homologados)	5.692,80 €	5.692,80 €	5.692,80 €	24.763,68 €		19.070,88 €	19.070,88 €
Mantenimiento evolutivo por personalización	20.988,00 €	20.988,00 €	20.988,00 €	63.138,90 €		42.150,90 €	42.150,90 €
Base Imponible	87.779,40 €	104.878,00 €	87.779,40 €	251.628,46 €		145.840,98 €	145.840,98 €

NO OBSTANTE LO ANTERIOR, NO SERÁ NECESARIO INCREMENTAR EL IMPORTE DEL CONTRATO DEBIDO A QUE HAY VARIOS CONCEPTOS QUE SE PREVÉ NO SE CONSUMIRAN DURANTE EL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL MISMO Y QUE COMPENSARÁN EL IMPORTE DE LA MODIFICACIÓN:

AMBITO CTAC (ONPREMISE)

Sexta.- Incorporación de nuevos centros al Sistema de Cita previa por Internet

Durante el año 2025 no ha sido necesario incorporar nuevos Centros Gestores de la Comunidad de Madrid dentro del sistema de cita previa.

La situación descrita conlleva una variación significativa en el número de centros inicialmente previstos en la Cláusula 5.3.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, que contempla la inclusión de 20 centros. Considerando la ejecución realizada hasta la fecha y la previsión estimada para el año 2026, dicho volumen se verá considerablemente reducido.

En la siguiente tabla se muestra los centros e importes correspondientes reflejados en el contrato:

Concepto	Importe Centro	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Centros	Importe	Centros	Importe	
Incorporación de nuevos centros al Sistema de Cita previa por Internet	2.538,27 €	10	25.382,70 €	10	25.382,70 €	50.765,40 €

A continuación, se muestra la variación contemplada:

Concepto	Importe Centro	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Centros	Importe	Centros	Importe	
Incorporación de nuevos centros al Sistema de Cita previa por Internet	2.538,27 €	0		1	2.538,27 €	2.538,27 €

En consecuencia, se produce una **disminución de 10 centros en 2025 y 9 centros para el año 2026**, lo que implica una reducción de **48.227,13 euros (IVA no incluido)** en este concepto:

Concepto	Importe Centro	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Centros	Importe	Centros	Importe	
Incorporación de nuevos centros al Sistema de Cita previa por Internet	2.538,27 €	-10	-25.382,70 €	-9	-22.844,43 €	-48.227,13 €

Séptima.- Soporte funcional especializado para Centros CTAC instalados y en activo

La no incorporación de nuevos Centros Gestores de la Comunidad de Madrid dentro del sistema de cita previa, hace que sea innecesario el importe destinado al soporte funcional especializado para los nuevos centros de CTAC previstos en el contrato.

La reducción en el número de centros previstos, tal como se expone en la justificación del apartado segundo, conlleva una revisión de los valores establecidos en la Cláusula 5.3.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, el cual contempla la incorporación de 20 centros.

En la siguiente tabla se muestra los centros e importes correspondientes, reflejados en el contrato:

Concepto	Importe mes/oficina	Año 2025			Año 2026			Importe IVA no incluido
		Meses	Oficinas	Importe	Meses	Oficinas	Importe	
Soporte funcional especializado para Centros CTAC instalados y en activo (Soporte N1)	74,95 €	12	10	8.994,00 €	12	20	17.988,00 €	26.982,00 €

A continuación, se muestra la variación contemplada:

Concepto	Importe mes/oficina	Año 2025			Año 2026			Importe IVA no incluido
		Meses	Oficinas	Importe	Meses	Oficinas	Importe	
Soporte funcional especializado para Centros CTAC instalados y en activo (Soporte N1)	74,95 €	0	0		12	1	899,40 €	899,40 €

En consecuencia, se produce una **disminución de 10 centros en 2025 y 19 centros para el año 2026**, lo que implica una reducción de **26.082,60 euros (IVA no incluido)** en este concepto:

Concepto	Importe mes/oficina	Año 2025			Año 2026			Importe IVA no incluido
		Meses	Oficinas	Importe	Meses	Oficinas	Importe	
Soporte funcional especializado para Centros CTAC instalados y en activo (Soporte N1)	74,95 €	12	-10	-8.994,00 €	12	-19	-17.088,60 €	-26.082,60 €

AMBITO COMPONENTES CLOUD (OFICINA 360)

Octava.- Trabajos necesarios para la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes: "Quenda Cloud", "Consultame" y el Servicio de Coordinación por Implantación del "Modelo Oficina 360"

Según lo previsto en la *Cláusula 5.4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas*, el adjudicatario se compromete a garantizar los trabajos de implantación, integración y despliegue en las oficinas de atención al ciudadano donde se despliegue el modelo OFICINA 360 (hasta 40 centros).

Se ha introducido un desarrollo en la plataforma que integra la gestión completa para nuevos centros, incluyendo las tareas contempladas en la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de todos los componentes "Quenda Cloud". Por el contrario, no se contempla que se vaya a realizar la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes "Consultame" sino es dentro de "Quenda Cloud".

Como consecuencia del incremento en el número de oficinas a implantar, tal como se detalla en apartado cuarto, junto con la supresión de los trabajos correspondientes a la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes "Consultame", resulta necesaria la modificación de la *Cláusula 5.4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas*.

La siguiente tabla muestra la situación contemplada en el contrato:

Concepto	Importe oficina	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Centros	Importe	Centros	Importe	
Trabajos necesarios para la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes "Quenda Cloud"	1.532,66 €	20	30.653,20 €	20	30.653,20 €	61.306,40 €
Trabajos necesarios para la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes "Consultame"	504,86 €	20	10.097,20 €	20	10.097,20 €	20.194,40 €
Servicio de Coordinación por Implantación	959,35 €	20	19.187,00 €	20	19.187,00 €	38.374,00 €
Subtotal			59.937,40 €		59.937,40 €	119.874,80 €

A continuación, se muestra la variación contemplada:

Concepto	Importe oficina	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Centros	Importe	Centros	Importe	
Trabajos necesarios para la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes "Quenda Cloud"	1.532,66 €	20	30.653,20 €	27	41.381,82 €	72.035,02 €
Trabajos necesarios para la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes "Consultame"	504,86 €	0				0 €
Servicio de Coordinación por Implantación	959,35 €	20	19.187,00 €	27	25.902,45 €	45.089,45 €
Subtotal			49.840,20 €		67.284,27 €	117.124,47 €

En consecuencia, el aumento de **7 centros** previstos para el **año 2026**, así como la eliminación del concepto *Trabajos necesarios para la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes "Consultame"* implica una reducción de **2.750,33 euros (IVA no incluido)** en este concepto:

Concepto	Importe oficina	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Centros	Importe	Centros	Importe	
Trabajos necesarios para la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes "Quenda Cloud"	1.532,66 €	0		7	10.728,62 €	10.728,62 €
Trabajos necesarios para la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes "Consultame"	504,86 €	-20	-10.097,20 €	-20	-10.097,20 €	-20.194,40 €
Servicio de Coordinación por Implantación	959,35 €	0		7	6.715,45 €	6.715,45 €
Subtotal			-10.097,20 €		7.346,87 €	-2.750,33 €

Novena.- Servicios de integración de los componentes cloud "Oficina 360" con elementos físicos de dispensadores y pantallas

Según lo previsto en la *Cláusula 5.4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas*, con el objetivo de evolucionar el modelo hacia una relación con el ciudadano Híbrida (digital y física) es necesario poder integrar en el modelo de oficina 360 el equipamiento físico presente en oficina o de nueva

adquisición (que no forman parte del objeto del presente contrato) y facilitar la interacción con el ciudadano en un periodo post-covid (40 centros).

Por parte de algunas Consejerías se han recibido peticiones de incorporar nuevas oficinas dentro de los centros CTAC ya existentes al proyecto oficina 360. En este momento se han solicitado más de 27 nuevas oficinas para el año 2026.

La reducción de centros en 2025 se debe a que algunas oficinas implantadas, o bien comparten hardware con otras oficinas o bien se les ha dotado de hardware ya homologado. Por tanto, los servicios de revisión y replanteo, homologación de hardware e integración en capa SW no han sido necesarios.

En el año 2026, se incrementará a 27 el servicio y replanteo de oficinas, instalación de SW en HW homologado, ya que aún no se ha analizado los nuevos centros donde se pondrá en marcha oficina 360.

Por otra parte, en cuanto al servicio de actualización de S.O. en equipos Hardware Oficinas 360, no va a ser necesario realizarlo en ninguna de las dos anualidades.

La siguiente tabla muestra la situación contemplada en el contrato:

Concepto	Importe oficina	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Centros	Importe	Centros	Importe	
Servicio de revisión y replanteo de oficinas	144,90 €	20	2.898,00 €	20	2.898,00 €	5.796,00 €
Servicio de Instalación SW en HW homologado	216,03 €	20	4.320,60 €	20	4.320,60 €	8.641,20 €
Servicio de Homologación de HW e integración en capa SW	1.511,35 €	20	30.227,00 €	20	30.227,00 €	60.454,00 €
Actualización de S.O. en equipos hardware Oficina 360	399,73 €	5	1.998,65 €	5	1.998,65 €	3.997,30 €
Subtotal			39.444,25 €		39.444,25 €	78.888,50 €

A continuación, se muestra la variación contemplada:

Concepto	Importe oficina	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Centros	Importe	Centros	Importe	
Servicio de revisión y replanteo de oficinas	144,90 €	10	1.449,00 €	27	3.912,30 €	5.361,30 €
Servicio de Instalación SW en HW homologado	216,03 €	10	2.160,30 €	27	5.832,81 €	7.993,11 €
Servicio de Homologación de HW e integración en capa SW	1.511,35 €	6	9.068,10 €	1	1.511,35 €	10.579,45 €
Actualización de S.O. en equipos hardware Oficina 360	399,73 €	0		1	399,73 €	399,73 €
Subtotal			12.677,40 €		10.144,84 €	22.822,24 €

En consecuencia, la reducción de los centros ejecutados en 2025, así como el aumento de **7 centros en el año 2026**, y la eliminación del **Servicio de Homologación de HW e integración en capa SW**, implica una reducción de **56.465,99 euros (IVA no incluido)** en este concepto.

Concepto	Importe oficina	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Centros	Importe	Centros	Importe	
Servicio de revisión y replanteo de oficinas	144,90 €	-10	-1.449,00 €	7	1.014,30 €	- 434,70 €
Servicio de Instalación SW en HW homologado	216,03 €	-10	-2.160,30 €	7	1.512,21 €	- 648,09 €
Servicio de Homologación de HW e integración en capa SW	1.511,35 €	-14	-21.158,90 €	-19	-28.715,65€	-49.874,55 €
Actualización de S.O. en equipos hardware Oficina 360	399,73 €	-5	-1.998,65 €	-4	-1.598,92€	- 3.597,57 €
Subtotal			-26.766,85 €		-27.788,06 €	- 54.554,91 €

Décima.- Soporte In-Situ en las Oficinas en Servicio bajo modelo Oficina 360

En el **año 2025** se ha observado una disminución significativa en el número de jornadas asignadas bajo el concepto *Soporte In-Situ en las Oficinas en Servicio bajo modelo Oficina 360*. Considerando dicha reducción, se prevé, para el **año 2025**, un total de **50 jornadas** totales, frente a las 100 jornadas recogidas en la Cláusula 5.4.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas. Para el año 2026, se mantienen las 100 jornadas contempladas en el *pliego*.

La siguiente tabla muestra la situación contemplada en el contrato:

Concepto	Importe jornada	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Jornadas	Importe	Jornadas	Importe	
Soporte In-Situ en las Oficinas en Servicio bajo modelo Oficina 360	289,80 €	100	28.980,00 €	100	28.980,00 €	57.960,00 €

A continuación se muestra la variación contemplada:

Concepto	Importe jornada	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Jornadas	Importe	Jornadas	Importe	
Soporte In-Situ en las Oficinas en Servicio bajo modelo Oficina 360	289,80 €	50	14.490,00 €	100	28.980,00 €	43.470,00 €

En consecuencia, la reducción de **50 jornadas** contempladas para el año **2025**, supone una reducción de **14.490,00 euros (IVA no incluido)** en este concepto.

Concepto	Importe jornada	Año 2025		Año 2026		Importe IVA no incluido
		Jornadas	Importe	Jornadas	Importe	
Soporte In-Situ en las Oficinas en Servicio bajo modelo Oficina 360	289,80 €	-50	-14.490,00 €	0		-14.490,00 €

A continuación se recoge el resumen de los conceptos que causarán baja en el contrato:

Concepto	Contrato Prórroga		Importe tras Modificación		Variación		Total IVA no incluido
	2025	2026	2025	2026	2025	2026	
Incorporación de nuevos centros al Sistema de Cita previa por Internet	25.382,70 €	25.382,70 €		2.538,27 €	- 25.382,70 €	- 22.844,43 €	- 48.227,13 €
Soporte funcional especializado para Centros CTAC instalados y en activo (Soporte N1)	8.994,00 €	17.988,00 €		899,40 €	- 8.994,00 €	- 17.088,60 €	- 26.082,60 €
Trabajos necesarios para la Implantación, Integración y Despliegue en nuevos Centros de atención de los componentes Cloud del "Modelo Oficina 360"	59.937,40 €	59.937,40 €	49.840,20 €	67.284,27 €	- 10.097,20 €	7.346,87 €	- 2.750,33 €
Servicios de integración de los componentes cloud "Oficina 360" con elementos físicos de dispensadores y pantallas	39.444,25 €	39.444,25 €	12.677,40 €	9.745,11 €	- 26.766,85 €	- 27.788,06 €	- 54.554,91 €
Soporte In-Situ en las Oficinas en Servicio bajo modelo Oficina 360	28.980,00 €	28.980,00 €	14.490,00 €	28.980,00 €	- 14.490,00 €		- 14.490,00 €
Base Imponible	162.738,35 €	171.732,35 €	77.007,60 €	109.447,05 €	-85.730,75 €	-60.374,22 €	-146.104,97 €

- **Plazo de ejecución de la modificación:** El plazo de ejecución de la modificación del contrato será desde el día siguiente a la formalización del contrato de modificación hasta el 31 de diciembre de 2026.

- **Importe:**
MODIFICACIÓN:

El importe máximo de la modificación del contrato asciende a **CIENTO SETENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE EUROS CON CINCUENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (176.467,59 €)**, IVA incluido, según el siguiente desglose:

MODIFICACIÓN	Año 2026
Base imponible	145.840,98 €
IVA (21%)	30.626,61 €
Importe Total (IVA incluido)	176.467,59 €

REAJUSTE DE ANUALIDADES DEL CONTRATO:

En consecuencia, a lo indicado y justificado en el apartado anterior, resulta necesario llevar a cabo el reajuste del importe de las anualidades, para transferir el importe de **85.730,75 euros (IVA, no incluido)** del ejercicio 2025 al ejercicio 2026, según se indica a continuación:

	Año 2025	Año 2026
Servicio	-85.730,75 €	85.730,75 €

Como consecuencia de ello, la distribución de anualidades del contrato quedará según se indica a continuación:

Concepto	Año 2025	Año 2026	Total
Suministro	40.567,44 €	53.868,24 €	94.435,68 €
Servicio	227.362,92 €	411.615,22 €	638.978,14 €
Base Imponible	267.930,36 €	465.483,46 €	733.413, 82 €
IVA (21%)	56.265,38 €	97.751,53 €	154.016,90 €
Importe Total (IVA incluido)	324.195,74 €	563.234,99 €	887.430,72 €

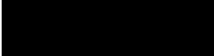
Si bien existen conceptos que tendrán sobrecostos en el año 2026 respecto del presupuesto aprobado para la prórroga del contrato, una vez reajustado el importe de las anualidades del contrato, y debido a que algunos conceptos tendrán un gasto inferior al presupuestado, la compensación entre las distintas partidas arroja un resultado global inferior al presupuesto aprobado para cada ejercicio, por lo que no es necesario incrementar el presupuesto del contrato para asumir la modificación que se propone, según se indica a continuación:


	Año 2025	Año 2026	Total
Importe modificación		145.840,98 €	145.840,98 €
Conceptos causan baja	-85.730,75 €	-60.374,22 €	- 146.104,97 €

En Madrid, a fecha de firma

Fdo.: Leoncio Touceda Taboada

NOTA: Este escrito debe ser firmado por el mismo apoderado que firmó el contrato original, o en su defecto, por otra persona cuya escritura de poder se encuentre bastantada por los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid, y se acompañe, con el presente documento, una copia compulsada o legitimada de la misma y del bastanteo, así como de su D.N.I. o documento que lo sustituya.


LEONCIO
TOUCEDA
(R:
B15726177)

Firmado digitalmente por 
LEONCIO
TOUCEDA (R:
B15726177)
 Fecha: 2025.12.22
 15:11:13 +01'00'

**SRA. CONSEJERA-DELEGADA DE LA AGENCIA
 PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**