

**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN Y REAJUSTE DE ANUALIDADES DEL 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"**

**ANTECEDENTES**

De acuerdo con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (BOCM núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), 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), por el *Artículo 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid* (B.O.C.M. núm. 304 de 22 de diciembre de 2022) y por el *Artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid* (B.O.C.M. número 308 del 27 de diciembre de 2024) la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante **Agencia**), se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este Artículo 10.

Entre las competencias que, conforme al *Artículo 10 – Tres de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre*, se atribuyen a la **Agencia**, bajo la dirección y coordinación de la Consejería competente en materia de Digitalización, para el cumplimiento de sus objetivos, se recogen, en concreto, las siguientes:

- d) *La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.*
- e) *La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.*
- f) *El establecimiento de sistemas de información de uso obligatorio en el ámbito de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid y consorcios adscritos.*

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 2020, la Comunidad de Madrid presentó un Plan de Reactivación de la Región. Dentro de las 30 medidas de este plan se describe la necesidad de implantar una solución integral, definida como Oficina 360.

El modelo “Oficina 360” lo integran los siguientes componentes: “*Quenda-Cita Previa*” (CTAC); “*Quenda – Cloud GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD*”; “*Quenda – Videoatención CONSULTAME*”; y “*eVALUA*”.

Estos componentes tecnológicos, todos ellos intrínsecamente integrados y del mismo fabricante confieren “un todo” y venían gestionándose en contratos de forma individual. 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 que permita una relación híbrida con el ciudadano (digital y física), por lo que será necesario integrar dichos componentes con dispositivos físicos (pantallas y dispensadores). Sobre los dispositivos que se incorporen de cada oficina al modelo híbrido, 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, se propuso un contrato que aunase todos los servicios y suministros sobre los componentes tecnológicos del proceso completo de atención al ciudadano, y mediante **Resolución núm. 627/2022, de 25 de noviembre, de la Consejera-Delegada de la Agencia**, se adjudicó el contrato de servicios, 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**”, a la empresa **TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.**, con NIF: B-15726177, por un plazo de ejecución de **veinticuatro meses** (de 1 de enero de 2023 a 31 de diciembre de 2024), y por importe máximo de **882.444,86 euros (IVA incluido)**, según la siguiente distribución:

Concepto	Año 2023	Año 2024	Total
Suministro	33.252,00 €	46.552,80 €	79.804,80 €
Servicio	315.502,43 €	333.986,04 €	649.488,47 €
Base Imponible	348.754,43 €	380.538,84 €	729.293,27 €
IVA 21 %	73.238,43 €	79.913,16 €	153.151,59 €
Importe Total, IVA incluido	421.992,86 €	460.452,00 €	882.444,86 €

Posteriormente, mediante **Resolución núm. 816/2024, de 12 de diciembre, de la Consejera-Delegada de la Agencia**, aprobó la **prórroga** del contrato, por un plazo de ejecución de **veinticuatro meses** (de 1 de enero de 2025 a 31 de diciembre de 2026) y por un importe máximo de **887.430,72 euros (IVA incluido)**, según el siguiente desglose:

Concepto	Año 2025	Año 2026	Total
Suministro	40.567,44 €	53.868,24 €	94.435,68 €
Servicio	313.093,67 €	325.884,47 €	638.978,14 €
Base Imponible	353.661,11 €	379.752,71 €	733.413,82 €
IVA (21%)	74.268,83 €	79.748,07 €	154.016,90 €
Importe Total, IVA incluido	427.929,94 €	459.500,78 €	887.430,72 €

## JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE 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 recogen, 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 1.048 horas para nuevas prestaciones funcionales, como la integración con el servicio de 012 telefónico (Salesforce) y adecuaciones técnicas (renovatec), por tanto, quedarían 152 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 € (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 € (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 € (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 € (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 acarrearán 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 € (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 €
<b>Base Imponible</b>	<b>87.779,40 €</b>	<b>104.878,00 €</b>	<b>87.779,40 €</b>	<b>251.628,46 €</b>		<b>145.840,98 €</b>	<b>145.840,98 €</b>

**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 € (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 € (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 €
<b>Subtotal</b>			<b>59.937,40 €</b>		<b>59.937,40 €</b>	<b>119.874,80 €</b>

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 €
<b>Subtotal</b>			<b>49.840,20 €</b>		<b>67.284,27 €</b>	<b>117.124,47 €</b>

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 € (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 €
<b>Subtotal</b>			<b>-10.097,20 €</b>		<b>7.346,87 €</b>	<b>-2.750,33 €</b>

#### **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 €
<b>Subtotal</b>			<b>39.444,25 €</b>		<b>39.444,25 €</b>	<b>78.888,50 €</b>

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 €
<b>Subtotal</b>			<b>12.677,40 €</b>		<b>10.144,84 €</b>	<b>22.822,24 €</b>

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 € (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 €
<b>Subtotal</b>			<b>-26.766,85 €</b>		<b>-27.788,06 €</b>	<b>- 54.554,91 €</b>

#### **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 € (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 €
<b>Base Imponible</b>	<b>162.738,35 €</b>	<b>171.732,35 €</b>	<b>77.007,60 €</b>	<b>109.447,05 €</b>	<b>-85.730,75 €</b>	<b>-60.374,22 €</b>	<b>-146.104,97 €</b>

El importe de la modificación se ha calculado en base a los precios establecidos en el contrato.

La determinación del número de horas/jornadas/centros a incorporar estimados para cada proyecto, se ha realizado de acuerdo a la estimación inicial del esfuerzo de los nuevos requerimientos surgidos. A destacar la aplicación de los servicios de cita previa para integrar con otras plataformas, y el proyecto de nueva imagen para la mejora de la experiencia de usuario para solicitar cita previa. La citada estimación consta documentada para su revisión, en su caso, por los órganos fiscalizadores en el expediente de la Dirección Promotora del contrato.

El adjudicatario es conocedor de esta demanda prioritaria con antelación suficiente para poder tener disponible la capacidad del equipo necesaria para abordarlo en tiempo y forma cumpliendo lo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, de lo que se ha ido informando en sucesivos Comités de Dirección del Contrato. Por lo que dispone de los medios para abordar los trabajos requeridos y así absorber el pico de trabajo.

No está contemplado que estas iniciativas propuestas conlleven tratamientos de datos personales no previstos en el objeto originario del contrato que pudieran conllevar una modificación del Registro de Actividades de Tratamiento. Tampoco se contempla la exigencia de nuevas medidas de seguridad para el tratamiento de los mismos, distintas a las inicialmente previstas, ni un tratamiento de datos por responsables o encargados de tratamiento distintos a los originales.

#### PLAZO DE EJECUCIÓN

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

#### IMPORTE DEL CONTRATO

##### 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 €
<b>Importe Total (IVA incluido)</b>	<b>176.467,59 €</b>

##### 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
<b>Servicio</b>	<b>-85.730,75 €</b>	<b>85.730,75 €</b>

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 €
<b>Base Imponible</b>	<b>267.930,36 €</b>	<b>465.483,46 €</b>	<b>733.413,82 €</b>
<b>IVA (21%)</b>	<b>56.265,38 €</b>	<b>97.751,53 €</b>	<b>154.016,90 €</b>
<b>Importe Total (IVA incluido)</b>	<b>324.195,74 €</b>	<b>563.234,99 €</b>	<b>887.430,72 €</b>

Si bien existen conceptos que tendrán sobrecostes 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 €

La modificación que se propone es la primera modificación que se realiza en este contrato, y no supera el límite máximo del 20 % del precio inicial.

En virtud de los motivos anteriormente expuestos, esta Dirección, que tiene encomendada la supervisión y control de la ejecución del contrato, propone el inicio de los trámites oportunos para llevar a cabo la **modificación** del contrato de referencia, de conformidad con lo establecido en el *Artículo 204 de la LCSP* y en la *Cláusula 1 Apartado 19*, en relación con la *Cláusula 27 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

*La Directora de los Sistemas de Información Sectoriales*

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA  
Fecha: 2025.12.15 11:37

*Fdo.: Ana María Puebla Rubio*



## ANEXO I

### HISTORICO DE MODIFICACIONES

**CONTRATO INICIAL.**- Mediante **Resolución núm. 627/2022**, de 25 de noviembre, se adjudicó el contrato por importe máximo de **729.293,27 euros (IVA no incluido)**.

*El Apartado 19 de la Cláusula 1 del PCAP establece las condiciones, el alcance, los límites y la naturaleza de las modificaciones previstas, e indica:*

*“El importe de las modificaciones previstas del contrato, acordadas siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación, no podrá exceder del **20 %** del precio de adjudicación del contrato.”*

Según esto, el importe de las **modificaciones previstas** no podrá exceder de **145.858,65 euros**.

**MODIFICACIÓN PRIMERA.**- Actualmente se propone la **modificación** del contrato por causas previstas por importe de **145.840,98 euros (IVA no incluido)**, lo que supone un **20,00 %** del precio de adjudicación del contrato.