

## **MEMORIA ECONÓMICA DEL CONTRATO MIXTO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERACTIVA, MULTICANAL Y MULTI-IDIOMA (SCCOM) PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LAS INTERACCIONES CON LOS PACIENTES EN LOS CENTROS SANITARIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

**(EXP. A/SER-008937/2025)**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es la contratación de los servicios de soporte para atención de incidencias y el mantenimiento de la plataforma software SCCOM desplegada de forma centralizada en 19 de los Hospitales pertenecientes al SERMAS que incluya las correspondientes evoluciones de los componentes software para evitar su obsolescencia funcional y tecnológica, así como las actuaciones necesarias para poder soportar el crecimiento del sistema y mejora del servicio.

### **2. ESTIMACIÓN ECONÓMICA**

En la estimación del importe de licitación están incluidos, tanto los costes directos como indirectos, gastos generales y beneficio industrial.

El objeto del contrato se estructura en dos líneas diferenciadas:

**a) Renovación de las licencias implantadas.**

**b) Servicios de mantenimiento y soporte:** correspondientes a los servicios de soporte, y mantenimiento correctivo, evolutivo / adaptativo, preventivo y de migración y actualización de versión de la plataforma de comunicación interactiva, multicanal y multi-idioma desplegada en hospitales del Servicio Madrileño de Salud de gestión de cualquier proceso de comunicación basado en el envío de información así como a procesos que suponen interacciones sencillas con el receptor, generalmente mediante marcación en el teclado numérico de un dispositivo telefónico, sea fijo o móvil, Con las características que se detallan en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

A continuación, se desglosan los diferentes conceptos.

#### **2.1. Suministro licencias de uso**

El coste anual se ha estimado en base a precios de mercado.

La licencia actual está limitada para 206 canales concurrentes y 36000 contactos.

La siguiente tabla muestra el importe:

Licencias	Versión implantada	Elementos	Importe 9 meses (IVA excluido)
Licencia SCCOM para 206 canales concurrentes con TTS en idioma	SCCOM V4	1	7.884,17 €

## 2.2. Servicios de mantenimiento y soporte

El coste estimado de estos servicios se ha realizado en base a los perfiles necesarios y horas previstas para su realización.

Para la estimación del importe de los perfiles requeridos, se ha tomado como referencia el XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado de la opinión pública, publicado en el BOE del día 16 de abril de 2025 mediante Resolución de 4 de abril de 2025, de la Dirección General de Empleo.

En relación a la jornada laboral, se ha considerado la cifra de 1800 horas anuales, teniendo en cuenta el mencionado convenio.

Retribuciones Profesionales					Gastos empresa	Total	
Perfiles	Área/grupo/nivel	Salario anual según Convenio	Especialización tecnológica 20 %	Salario + especialización tecnológica	Seguridad social 30 %	Total anual	Coste /hora
Jefe de Proyecto	3/B/1	29.105,06	5.821,01	34.926,07	10.477,82	45.403,89	25,22
Analista Consultor Senior	3/C/1	27.595,48	5.519,10	33.114,58	9.934,37	43.048,95	23,92
Programador Senior	3/C/2	25.802,54	5.160,51	30.963,05	9.288,92	40.251,97	22,36
Técnicos de Soporte	3/D/1	19.840,78	3.968,16	23.808,94	7.142,68	30.951,62	17,20

Con el coste total se obtiene las siguientes tarifas/hora:

Perfiles	Tarifa/hora
Jefe de Proyecto	25,22
Analista Consultor Senior	23,92
Programador Senior	22,36
Técnicos de Soporte	17,20

Aplicando las tarifas a las horas previstas, la estimación económica para los servicios de mantenimiento y soporte para un periodo de 9 meses es la siguiente:

Perfil	Número de recursos	Horas por recurso	Tarifa/Hora	Importe
Jefe de Proyecto	1	100	25,22 €	2.522,00 €
Analista Consultor Senior	1	257	23,92 €	6.147,44 €
Programador Senior	2	246	22,36 €	11.001,12 €
Técnicos de Soporte	4	523	17,20 €	35.982,40 €
<b>Total, IVA excluido</b>				<b>55.652,96 €</b>

### Gastos generales y beneficio industrial

Se desglosan de la siguiente manera:

- Los gastos generales se han calculado como un tanto por ciento (6%) de la suma de los costes directos.
- El beneficio industrial se ha calculado como un tanto por ciento (6%) de la suma de los costes directos.

Concepto	Importe sin IVA
<b>Gastos generales 6 %</b>	3.761,54 €
<b>Beneficio industrial 6 %</b>	3.761,54 €

### 2.3. Costes totales

El desglose de los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para la determinación del presupuesto base de licitación, en aplicación del artículo 100.2 de la LCSP, es el siguiente:

Desglose Precio	
<b>Costes directos</b>	
Personal	55.652,96 €
Licencias	7.039,44 €
<b>Costes indirectos</b>	0,00 €
<b>Gastos generales 6 %</b>	3.761,54 €
<b>Beneficio industrial 6 %</b>	3.761,54 €
<b>Total, sin IVA</b>	<b>70.215,48 €</b>

A continuación, se detalla el presupuesto de licitación considerando los 9 meses de duración del contrato, desglosado por concepto:

Concepto	Importe (IVA no incluido)	IVA	Importe (IVA incluido)
Suministro de licencias (subconcepto 64001)	7.884,17 €	1.655,68 €	9.539,85 €
Mantenimiento y soporte (subconcepto 22703)	62.331,31 €	13.089,58 €	75.420,89 €
<b>Total</b>	<b>70.215,48 €</b>	<b>14.745,26 €</b>	<b>84.960,74 €</b>

A continuación, se desglosa el importe de las anualidades de cada concepto, IVA incluido.

Concepto	Distribución por anualidades		Total
	2025	2026	
Suministro de licencias (subconcepto 64001)	2.119,97 €	7.419,88 €	9.539,85 €
Mantenimiento y soporte (subconcepto 22703)	16.760,20 €	58.660,69 €	75.420,89 €
<b>Total</b>	<b>18.880,17 €</b>	<b>66.080,57 €</b>	<b>84.960,74 €</b>

El desglose de anualidades del importe total es el siguiente a fecha de inicio de ejecución de 1 de octubre de 2025.

Concepto	Distribución por anualidades		Total
	2025	2026	
Importe IVA no incluido	15.603,44 €	54.612,04 €	70.215,48 €
IVA	3.276,73 €	11.468,53 €	14.745,26 €
Importe IVA incluido	18.880,17 €	66.080,57 €	84.960,74 €

El cálculo se ha realizado teniendo en cuenta que el pago de la mensualidad de diciembre se realizará al año siguiente.

## 2.4. Valor estimado

El valor estimado del contrato incluye el importe de los 9 meses de contrato, más la posible prórroga de 9 meses adicionales prevista, IVA excluido.

VALOR ESTIMADO	
Presupuesto inicial (IVA excluido)	70.215,48 €
Prórroga máxima prevista 9 Meses (IVA excluido)	70.215,48 €
<b>Total</b>	<b>140.430,96 €</b>

## FINANCIACIÓN DEL CONTRATO

Se propone la financiación del contrato, cuyo presupuesto se establece en una base imponible de SETENTA MIL DOSCIENTOS QUINCE EUROS CON CUARENTA Y OCHO CÉNTIMOS (70.215,48 €) más CATORCE MIL SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO EUROS CON VEINTISÉIS CÉNTIMOS (14.745,26 €) en concepto de IVA, lo que hace un total de OCHENA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SESENTA EUROS CON SETENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (84.960,74 €) con cargo a los subconceptos 64001 (proyecto 2024/000508) y 22703, del programa 928N de los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid, para los ejercicios de los años 2025 y 2026 con el desglose de anualidades expuesto anteriormente.

En Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: RUIZ HOMBREBUENO NURIA  
Fecha: 2025.06.18 09:37