

Este documento se ha obtenido directamente
del original que contenía todas las firmas auténticas
y se han ocultado los datos personales protegidos
y los códigos que permitirían acceder al original

Memoria Justificativa de la Necesidad

CESIÓN DE DERECHO DE USO Y MANTENIMIENTO DEL ASISTENTE VIRTUAL “MADRID TE CUIDA”



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO CESIÓN DE DERECHO DE USO Y MANTENIMIENTO DEL ASISTENTE VIRTUAL “MADRID TE CUIDA”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

ANTECEDENTES, JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y DEL PROCEDIMIENTO

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. 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 (BOCM número 308, de 27 de diciembre de 2024), la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia), se configura como 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, 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, 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.

Asimismo, la Ley 7/2005, en su Disposición Adicional Primera apartado 4 establece que “Las funciones de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid no se extienden a las competencias sobre los sistemas de informática médica, gestión sanitaria y a aquéllas relativas a las relaciones del sistema sanitario con los ciudadanos, profesionales sanitarios, oficinas de farmacia, sanidad privada y cualesquiera otras personas físicas o jurídicas distintas de la Administración de la Comunidad de Madrid, sus organismos autónomos, entidades de derecho público y demás entes públicos”.

La Ley 7/2005, en su Disposición Adicional Primera apartado 5, modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, establece que la Agencia desarrollará en todo caso las siguientes competencias:

“a) Las que le corresponden de ordinario para la implementación de los productos y servicios declarados por el órgano competente como de uso uniforme y exclusivo en toda la Comunidad de Madrid, así como las que corresponda, en su ámbito general respecto a las comunicaciones de voz y datos, puestos de trabajo ofimáticos y las acciones de todo tipo necesarias para el funcionamiento ordinario de los mismos.

b) Las que le corresponden para la implantación de los sistemas de información y servicios corporativos o institucionales, de aplicación en toda la Comunidad de Madrid.

Están comprendidos en esta categoría, en particular, los sistemas de información para las transacciones económico financieras, la gestión de personal, la contratación de bienes y servicios, los sistemas de información geo-referenciados, los sitios web y los portales de Internet e Intranet.”

Por lo tanto, se atribuye a la Agencia, en el ámbito señalado en el Apartado 4 de la Disposición Adicional Primera anteriormente citada, las competencias para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información que soporten las gestiones referidas.

De conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Primera de la Ley 7/2005, los suministros/servicios que forman parte del objeto del contrato, son competencia de Madrid Digital al no estar relacionados con los sistemas de informática médica o gestión sanitaria, ni formar parte de las relaciones del sistema sanitario con los ciudadanos o profesionales sanitarios, al tratarse de una herramienta de inteligencia artificial entrenada exclusivamente con la información pública accesible desde los portales de la Comunidad de Madrid (Portal institucional y 36 portales de Hospitales), cuyo mantenimiento es competencia de Madrid Digital.

Igualmente, la Agencia se integra dentro la estructura de la Consejería de Digitalización, que ostenta competencias en el ámbito de la digitalización de la Administración Regional, y que pretende diseñar la hoja de ruta o estrategia a largo plazo del Gobierno regional en el ámbito de la modernización y la digitalización de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid, contando para ello con la labor y el trabajo que ya que viene desarrollando la Agencia, potenciando la coordinación con el resto de consejerías y la visibilidad de las medidas adoptadas, logrando en el ámbito interno aunar esfuerzos para el avance en la gestión del cambio.

En virtud de lo expuesto y en el ejercicio de las precitadas funciones, “MADRID TE CUIDA” es un portal web de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid dirigido al ciudadano cuyo fin es posicionarse como la página referente en internet en materia sanitaria facilitando que la población que busca información de salud obtenga contenidos de calidad y validados por profesionales sanitarios. El asistente virtual objeto de este contrato tiene como objetivo el dar soporte y apoyo al equipo de profesionales sanitarios que responden a consultas en el portal web “MADRID TE CUIDA”.

Este asistente virtual fue desarrollado por la empresa **ONE MILLION BOT, S.L.** que, tras el correspondiente procedimiento de licitación, fue la primera clasificada en la tipología 1 del Lote 2 (Asistentes Virtuales y Sistemas de Diálogo) en el Acuerdo Marco ECOM/000238/2000 y, por tanto, adjudicataria del contrato basado **ECON/000017/2024**, denominado **“PILOTO DE UN ASISTENTE VIRTUAL A INCORPORAR EN EL ESPACIO WEB MADRID TE CUIDA”**. El contrato incluía el

desarrollo e implantación de la herramienta informática sobre tecnología ChatBot con Inteligencia Artificial – bajo modelo SaaS (*Software as a Service*) en la nube - personalizada a la identidad corporativa de la Comunidad de Madrid, y su entrenamiento desde su implementación en 2024 con la información contenida en el portal institucional de la Comunidad de Madrid y en los portales de los 37 hospitales de la red del SERMAS, así como en la información contenida en un máximo de 4 portales externos.

El asistente virtual “MADRID TE CUIDA” ha sido sometido a un intensivo proceso de entrenamiento con datos, consultas y flujos de trabajo específicos y sensibles de la Comunidad de Madrid, adicionales a los de la configuración inicial del *software*. Este proceso ha permitido crear una base de conocimiento única que incluye las particularidades del marco normativo, terminología y procedimientos internos de la Consejería de Sanidad y que está intrínsecamente ligada a la arquitectura y los algoritmos propietarios de la solución actual.

Actualmente, está en ejecución el contrato **ECON/000014/2025 “HERRAMIENTA DE PRODUCTIVIDAD CHATBOT MADRID TE CUIDA”** que da soporte a las labores de mejora continua y entrenamiento del asistente para evaluar si cumple de manera satisfactoria las expectativas del equipo de profesionales sanitarios de “MADRID TE CUIDA”. Este contrato también fue adjudicado a la empresa **ONE MILLION BOT, S.L.**

Estando previsto próximamente la finalización del contrato vigente y ante la permanencia de la necesidad de dar cobertura a las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar la solución que se pretende, atendiendo a la especificidad del servicio que constituye su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

Las razones que se proponen para la continuidad del producto y, por tanto, del servicio con el mismo proveedor se apoyan en los siguientes aspectos:

- **Técnicos/Económicos**: el asistente virtual Madrid T-Cuida es un producto obtenido a partir de la aplicación de tecnologías de última generación y de alto valor añadido en inteligencia artificial y, por tanto, es un sistema de información único y cuyo know how **no es exportable a otros entornos o herramientas**. La contratación con un nuevo proveedor supondría el desarrollo de una nueva solución tecnológica desde cero, incluyendo la repetición del proceso de entrenamiento al que ha sido sometido el asistente virtual. El coste de la nueva solución y el coste asociado a su entrenamiento habría que añadirlo al presente contrato incrementando su presupuesto en, al menos, una cantidad igual a la inversión ya incurrida en contratos previos.

La intención de racionalizar la contratación con vistas a reducir el gasto público constituye una finalidad de interés general, que justifica la decisión de continuar con este asistente virtual.

- **Retraso en los planes de la Comunidad de Madrid**: el asistente virtual Madrid T-Cuida ha ido “aprendiendo” durante su proceso de entrenamiento habiendo llegado a un estadio en el que la calidad de la información suministrada sobre preguntas de salud ha sido valorada de forma muy positiva por los profesionales sanitarios que revisan las respuestas obtenidas por el asistente virtual. La contratación con un nuevo proveedor supondría repetir el proceso de “refinamiento” de las respuestas proporcionadas **hasta alcanzar un nivel similar en la calidad de la información proporcionada** al que provee actualmente el asistente virtual. Esto supondría una demora en los planes previstos por la Comunidad de Madrid para la puesta en marcha de este servicio.

En consecuencia, **ONE MILLION BOT, S.L.** es la única empresa que se encuentra en posesión de los conocimientos y medios técnicos que se precisan para dar continuidad a los servicios y suministro objeto del contrato de referencia sin menoscabo en la calidad de dichos servicios, evitando la **pérdida de la inversión realizada en conocimiento y entrenamiento (aprendizaje automático)**, acumulada en el asistente virtual desde su implementación en el año 2024 **y el retraso en la puesta en marcha de este servicio al ciudadano.**

ONE MILLION BOT, S.L. es titular, en exclusiva, de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre el producto y solución tecnológica denominada “Chatbot Madrid te cuida”. Como se ha expuesto, esta solución constituye un sistema tecnológico propio, desarrollado íntegramente por dicha empresa, no siendo un producto estándar, ni susceptible de replicación por terceros, por lo que es la única empresa que, con carácter exclusivo, puede comercializarlo.

Igualmente, el soporte técnico, mantenimiento correctivo, mantenimiento evolutivo, reentrenamiento del sistema y garantía de continuidad del servicio únicamente pueden ser prestados por **ONE MILLION BOT, S.L.**, al ser la única entidad que dispone:

- Del acceso completo al código, modelos y arquitectura interna del sistema.
- De los datos históricos, configuraciones y parámetros de entrenamiento.
- Del conocimiento técnico específico acumulado durante el desarrollo y operación del servicio.
- De los procesos y herramientas internas necesarias para garantizar su correcto funcionamiento.

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

NIF	DENOMINACIÓN
B42588830	ONE MILLION BOT, S.L.

En base a razones técnicas y relacionadas con la protección de derechos exclusivos, tan sólo puede encomendarse el objeto del contrato a un único empresario, por lo que la Agencia propone su tramitación mediante **procedimiento negociado sin publicidad**, 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 DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la cesión de derecho de uso y el mantenimiento (correctivo, preventivo, evolutivo, soporte y actualización de versiones) del Asistente Virtual “MADRID TE CUIDA”, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas

- **División en lotes:** No.

Justificación de la no división del contrato en lotes:

Dadas las características de los suministros y servicios objeto del contrato sobre el Asistente Virtual “**MADRID TE CUIDA**”, la realización de cada una de las actividades que constituyen el objeto del mismo conforman un bloque integrado, debido a que están íntimamente relacionadas y la coordinación entre todas ellas es un elemento indispensable, no sólo a efectos de eficiencia sino para garantizar la calidad del servicio global prestado.

Por tanto, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato, imposibilitaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico, al tratarse de prestaciones íntimamente ligadas entre sí, por lo que dadas las características de los suministros y trabajos que constituyen el objeto del contrato, que únicamente pueden ejecutarse por la empresa **ONE MILLION BOT, S.L.**, se justifica la no división del objeto del contrato en lotes, teniendo en cuenta que no existen distintas fracciones del objeto del contrato que gocen de sustantividad propia y que sean susceptibles de utilización y aprovechamiento por separado.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y a la vista de que el objeto del contrato ha de ser ejecutado por la misma empresa adjudicataria, no es viable la división del objeto del contrato en lotes.

- **Códigos CPV:**

DENOMINACIÓN	CÓDIGO CPV
Paquetes de software y sistemas de información	48000000-8
Mantenimiento de software de tecnología de la información	72267100-0

Justificación de la elección de los códigos CPV

- **Código CPV 48000000-8: Paquetes de software y sistemas de información**

Este código se justifica porque el objeto principal del contrato es la cesión de derecho de uso de un asistente virtual, desarrollado con tecnología de inteligencia artificial.

- **Código CPV 72267100-0: Mantenimiento de software de tecnología de la información.**

Este código se justifica porque el objeto del contrato incluye servicios vinculados al software en uso, incluyendo soporte técnico ante incidencias, mantenimiento evolutivo y actualizaciones y asistencia en la configuración y uso del sistema. Este CPV ha sido utilizado en licitaciones similares por otras administraciones públicas para contratos de soporte de software de terceros, lo que refuerza su idoneidad como código en esta contratación.

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTIÚN MESES**. A efectos del cálculo del presupuesto y la distribución del importe por anualidades, se ha estimado como fecha de inicio el **1 de abril de 2026**.

IMPORTE DEL CONTRATO

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación que asciende a **CUARENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS VEINTINUEVE EUROS CON DOCE CÉNTIMOS (48.729,12 €)**, IVA incluido, distribuido en las siguientes anualidades y cuantías:

CONCEPTO	AÑO 2026	AÑO 2027	TOTAL
Cesión de derecho de uso	12.857,16 €	17.142,84 €	30.000,00 €
Mantenimiento	4.402,32 €	5.869,68 €	10.272,00 €
Base Imponible	17.259,48 €	23.012,52 €	40.272,00 €
IVA (21%)	3.624,49 €	4.832,63 €	8.457,12 €
Importe Total (IVA incluido)	20.883,97 €	27.845,15 €	48.729,12 €

Por todo lo expuesto, y a tenor de las circunstancias descritas en el presente documento, se ha de apreciar justificación suficiente para proceder a la contratación, en los términos y con el alcance que esta Dirección propone.

La Directora de Experiencia Ciudadana y
Servicios Digitales

El Subdirector General de Innovación, Datos e
Inteligencia artificial

Firmado digitalmente por: VILLÉN PIZARRO JULIA MARÍA
Fecha: 2026.02.06 09:12

Firmado digitalmente por: FRANCISCO RAMON GARCIA LOMBA
***2069**
Fecha: 2026.02.06 14:35

Fdo.: Julia Villén Pizarro

Fdo.: Francisco García Lombardía