INFORME RAZONADO JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO BASADO EN EL LOTE 2 DEL ACUERDO MARCO ECOM/000238/2020, DENOMINADO "SERVICIO PARA LA EVOLUCIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID"

INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), según la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, de la Comunidad de Madrid, 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) y por 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), tiene asignadas, entre otras competencias, 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 el diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital. (Art. 10.3).

Asimismo, Madrid Digital 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 MD, 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.

Tras el correspondiente proceso de licitación, mediante resolución 624/2021, de fecha 15 de diciembre, la Consejera Delegada de Madrid Digital procedió a la adjudicación del Acuerdo Marco ECOM/238/2020. Este contrato basado, cuya ejecución se recoge en el Capítulo VII del PCAP regulador del Acuerdo Marco, regulado y adjudicado de acuerdo a lo estipulado en el artículo 219 y siguientes de la LCSP, del que deriva, se ejecutará con estricta sujeción a lo dispuesto en el PCAP y PPT de dicho Acuerdo, donde se recogen todos los aspectos contractuales que le afectan.

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO BASADO

La Viceconsejería de Economía y Empleo, dependiente de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, tiene encomendadas entre otras competencias la coordinación de las actuaciones de la Consejería en materia de políticas de fomento de empleo, trabajo, prevención de riesgos laborales, formación profesional para el empleo, autónomos, economía social y responsabilidad social de las empresas, coordinando en el ámbito de empleo a las siguientes unidades:

La **Dirección General de Trabajo**, a la que le corresponden las funciones correspondientes a su condición de autoridad laboral y las de materia de mediación, arbitraje y conciliación.

La **Dirección General de Formación**, a la que le corresponden las competencias en materia de formación para el Empleo, y en particular:

- La planificación de la política de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, de conformidad con los estudios y análisis realizados por la Consejería en este ámbito.
- El diseño, planificación y evaluación de estrategias, proyectos y políticas de formación para el empleo, así como de la formación dual no reglada.
- El desarrollo y fomento de las relaciones institucionales con el tejido empresarial de la Comunidad de Madrid en lo relativo a la Formación Profesional dual.
- La elaboración y ejecución de programas de formación para desempleados y ocupados en cualquiera de sus modalidades.
- La gestión y ejecución de la convocatoria de becas y cursos de formación para el empleo en España y en el extranjero, y de prácticas no laborales.
- La convocatoria y gestión de las subvenciones y ayudas públicas en materia de formación para el empleo en el ámbito laboral.
- La elaboración de los criterios para la evaluación y seguimiento de las políticas de formación para el empleo aprobadas y sus resultados.
- La evaluación, seguimiento y control de la formación para el empleo en el ámbito laboral impartida al amparo de convocatorias de ayudas y subvenciones públicas.
- La acreditación y registro de las entidades colaboradoras de formación profesional para el empleo y de formadores.

La **Dirección General del Servicio Público de Empleo**, a la que le corresponden las competencias en materia de estudios y planificación en su área de competencia, y las relativas a la promoción del empleo, a la acreditación de cualificaciones profesionales, y a la evaluación y verificación de las políticas y los programas de empleo, cuando así proceda; y, en particular y entre otras, en materia de orientación e intermediación laboral:

- El análisis de los perfiles de los demandantes de empleo, el diseño y seguimiento de los itinerarios y de las acciones y medidas que se ajusten a las necesidades de los demandantes de empleo y de las empresas.
- La ejecución de la oferta de servicios de orientación e intermediación de los usuarios de las oficinas de empleo.
- La prospección e identificación de ofertas de empleo potenciales por parte de los empleadores.

El desarrollo de estas funciones de un modo eficiente requiere el manejo en las Oficinas de Empleo de un importante volumen de información relativa a cada una de las personas que perciben prestaciones de desempleo y formación para el empleo, con el fin de orientar y encauzar de modo personalizado las políticas activas de empleo.

Con el fin de dar soporte a estas funciones de Empleo, se implantó una solución denominada Sistema Integral de Empleo (SIE) basada en Microsoft Dynamics CRM a través de la adjudicación de los siguientes contratos:

- Consultoría funcional especializada para la definición del Sistema Integral de Empleo de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid: ECON/000363/2016, ejecutado entre el 1 de septiembre de 2017 y el 31 de julio de 2021.
- Desarrollo y mantenimiento del Sistema Integral de Empleo de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid. ECON/000088/2017, ejecutado entre el 1 de marzo de 2018 y el 30 de septiembre de 2021.

Durante estos dos últimos años, surge la necesidad de evolucionar la actual solución del Sistema Integral de Empleo. Desde un punto de vista tecnológico es necesario migrar a las nuevas versiones del producto Microsoft Dynamics en la nube. Este producto ofrece además de una tecnología moderna basada en nube, nuevas funcionalidades relacionadas con la multicanalidad, que son de vital importancia para la Viceconsejería de Economía y Empleo.

El actual CRM constituye un importante avance en la automatización, entre otras funciones, de la descarga de información del Sistema SILCOI del Servicio Público de Empleo Estatal, lo que permite una rápida actualización de los datos relativos a demandantes de empleo, así como la explotación de la información alojada en el sistema, que permiten disponer a las Oficinas de Empleo, con carácter casi inmediato, de información relevante para el desarrollo de sus funciones de prospección del mercado laboral y de orientación a los demandantes de empleo.

Antes de la implantación del actual CRM, se debía acudir a una pluralidad de sistemas de información y bases de datos no integradas, por lo que su implantación y definitivo despliegue es un avance importante en el funcionamiento de las Oficinas de Empleo.

Con el nuevo sistema en nube (SIE 365) se desea igualmente revisar los procesos operativos de gran importancia para llevar a cabo una evolución del sistema adaptándolo a las necesidades actuales e incorporando nuevas funcionalidades a todos sus módulos. Dado que el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) está desarrollando un nuevo sistema para renovar tecnológica y funcionalmente su actual sistema SILCOI, y teniendo en cuenta el gap análisis de los procesos de la Viceconsejería de Economía y Empleo frente a la funcionalidad del nuevo sistema de información del SEPE, se desarrollará la funcionalidad necesaria en la Comunidad de Madrid, complementando a la del SEPE.

Los procesos a analizar y desarrollar son los siguientes:

- Servicio de mediación, arbitraje y conciliación (SMAC) de la DG de Trabajo
- Intermediación
- Orientación
- Prospección
- Formación
- Oficina virtual del SMAC
- Oficina virtual de Empleo
- Oficina virtual del Empleador
- Oficina virtual de Formación

OBJETO DEL CONTRATO BASADO

El objeto de este contrato es la consecución de los siguientes objetivos:

- La evolución tecnológica de la actual herramienta CRM Microsoft Dynamics on-premise y del CRM-e de Prospección al CRM en la nube: Diseño de los procesos, diseño de la arquitectura de la solución, la parametrización, el desarrollo, la implantación y la formación a los usuarios de la Viceconsejería de Economía y Empleo y Madrid Digital de las funcionalidades necesarias en el SIE 365, ajustándose a las funcionalidades estándares del CRM 365 evitando los desarrollos ad hoc.
- El desarrollo del proceso de sincronización de las bases de datos de los sistemas de información del SEPE con el nuevo SIE 365 en nube.
- El desarrollo e implantación de los procesos de migración del sistema actual del SIE y del CRM-e al SIE 365.

- El diseño y construcción de las consultas a los datos del SIE 365, necesarias para la Viceconsejería.
- El desarrollo e implantación de los servicios web necesarios para la comunicación de datos del SIE 365 al SEPE.
- El diseño de servicios y perfiles de forma proactiva aplicando Analítica avanzada, e Inteligencia Artificial, incluyendo servicios de atención automática.
- La obtención y el análisis de encuestas de opinión y valoración de los servicios de Empleo en todos los canales.
- Parametrizar e implantar los servicios de multicanalidad para el SIE 365, incluyendo soluciones de movilidad.
- Formación y traspaso de conocimiento de toda la nueva solución a Madrid Digital, Viceconsejería de empleo y al proveedor que se establezca.

Las licencias necesarias están fuera del alcance del contrato.

ALCANCE DEL CONTRATO BASADO

Atendiendo a lo expuesto en el Acuerdo Marco, los alcances de los servicios a contratar son:

TIPOLOGÍAS	CB
2. Aplicaciones Móviles	X
8. Analítica Avanzada	X

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO

El plazo de ejecución del contrato basado será de 24 meses, **desde su adjudicación,** prorrogable 12 meses. La fecha estimada de inicio es el 1 de marzo de 2025 y de finalización el 28 de febrero de 2027.

IMPORTE MÁXIMO DEL CONTRATO BASADO

El importe estimado asciende a la cantidad de **6.462.655,25 €, IVA** incluido, según el siguiente desglose:

Perfil profesional	Tarifa hora	Total horas	Importe	21% IVA	Importe con IVA
Jefe de proyecto	64,80 €/h	9.608 h	622.598,40 €	130.745,66 €	753.344,06 €
Consultor	70,20 €/h	19.080 h	1.339.416,00 €	281.277,36 €	1.620.693,36 €
Analista	45,90 €/h	31.692 h	1.454.662,80 €	305.479,19 €	1.760.141,99 €
Analista/Programador	37,80 €/h	50.909 h	1.924.360,20 €	404.115,64 €	2.328.475,84 €

CONCEPTOS	2025 (10 meses)	2026 (12 meses)	2027 (2 meses)	Total
Base Imponible	2.308.030,20 €	2.874.587,40 €	158.419,80 €	5.341.037,40 €
21% IVA	484.686,34 €	603.663,35 €	33.268,16 €	1.121.617,85 €
Importe total IVA incluido	**2.792.716,54 €**	**3.478.250,75 €**	**191.687,96 €**	**6.462.655,25 €**

La Directora de Gestión de Proyectos de Sistemas de Información

[redacted]

Fdo.: Celia Bermúdez de Castro Sánchez

[redacted]