

INFORME RAZONADO JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la **Agencia**), según se establece en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, 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) tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, según el *Artículo 10, Tres, c*:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

La *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* establece el uso preferente de la tramitación electrónica y en general de la Administración Electrónica. En línea con este contexto legal, la Comunidad de Madrid mantiene líneas estratégicas prioritarias de impulso y mejora continua de la Administración Electrónica.

Dentro del marco particular de Administración Digital, la Comunidad de Madrid dispone de un **servicio para la gestión electrónica de los procesos de pago o ingreso por parte de los ciudadanos**, desplegado sobre las siguientes gestiones:

- **Pago telemático de Tasas y Precios Públicos:** La Comunidad de Madrid dispone, para ciudadanos y empresas, de formularios para el acceso electrónico a la totalidad de procedimientos administrativos, exceptuando aquellos para los que se ofrecen servicios electrónicos dedicados.

La gestión (telemática o no) de estos procedimientos, en algunas ocasiones está obligatoriamente asociada al PAGO DE TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS, en cada caso, según aprobación del Centro Directivo competente y posterior publicación oficial en BOCM. La Comunidad de Madrid ofrece a los ciudadanos un servicio electrónico de pago de tasas y precios públicos que permite la atención de esta gestión de manera telemática.

- **Pago telemático de impuestos tributarios:** Se dispone de medios telemáticos para la gestión tributaria de aquellos impuestos cuya gestión le compete.
- **Ingreso telemático de fianzas de arrendamiento:** Se dispone de servicio electrónico para el ingreso de fianzas de arrendamiento.

Técnicamente, el servicio de pago electrónico está estructurado en dos Sistemas de Información:

- **OneSait Payment Disruptors**, anteriormente NETplus: servicio de pago telemático en modalidad SaaS (Software as a Service). Este servicio permite la interacción con las entidades financieras, tanto de cargo en cuenta como de pago con tarjeta, ofreciendo un canal seguro y confiable de comunicación con las entidades financieras y orientado al cumplimiento de normativa específica de seguridad relativa a las transacciones de pago telemático (**PCI DSS, Payment Card Industry Data Security Standard**)



- **Pasarela OneSait - CM (SCPT: Servicio Común de Pago Telemático):** Con una implementación a medida del Sistema OneSait, este Sistema se ofrece como pasarela entre dicho servicio de pago y los Sistemas de la Comunidad de Madrid, al objeto de aislar esos Sistemas de su integración directa con el servicio de pago, haciendo así más eficiente la integración y la dependencia con el mismo.

El escenario de digitalización anterior refuerza la necesidad y la importancia de asentar en la Comunidad de Madrid un servicio de pago electrónico integral y suficientemente dimensionado y soportado que acompañe con total garantía esta digitalización, por lo que surgió la necesidad de **asegurar un soporte integral y experto que alcance con enfoque transversal todos los componentes que conforman el servicio – Plataforma OneSait y Pasarela OneSait - CM (SCPT).**

En respuesta a esta necesidad, mediante *Resolución núm. 132/2020*, de la Consejera Delegada de la Agencia, de fecha 5 de marzo de 2020, se adjudicó, por procedimiento negociado sin publicidad, el contrato de servicios denominado **“SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**, a la empresa **INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.**, NIF: B-88018098, por un plazo de ejecución de **veinticuatro meses** (de 1 de abril de 2020 a 31 de marzo de 2022) y por importe máximo de **220.090,34 euros, IVA incluido**, distribuyéndose en las siguientes anualidades y cuantías:

Concepto	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Total
Servicios de Cuota Fija	31.078,53 €	41.438,04 €	10.359,51 €	82.876,08 €
Servicios de Cuota Variable	65.868,26 €	26.500,00 €	6.648,50 €	99.016,76 €
Base Imponible	96.946,79 €	67.938,04 €	17.008,01 €	181.892,84 €
IVA (21%)	20.358,83 €	14.266,99 €	3.571,68 €	38.197,50 €
Importe Total (IVA Incluido)	117.305,62 €	82.205,03 €	20.579,69 €	220.090,34 €

Posteriormente, mediante **adenda al contrato**, suscrita el 17 de octubre de 2020, y debido a que se produjo un retraso en el inicio de la prestación del *Subservicio de soporte integral del servicio de pago electrónico* y del *Subservicio de mantenimiento correctivo*, como consecuencia de las circunstancias derivadas de la crisis sanitaria que ha ocasionado la pandemia generada por la COVID-19, y por tanto, no imputables a las partes, se acordó que la facturación correspondiente a los meses de **abril y mayo** de 2020, ascendería a **1.815,67 € euros/mes, IVA no incluido**.

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN

Este contrato tiene por objeto la prestación del **servicio integral de “Pago Electrónico CM”**, que alcance la globalidad técnica y operativa del mismo, con una visión y modelo operativo transversal sobre todos los componentes que conforman el servicio, a fin de garantizar el nivel de servicio y garantía que exigen los procesos de pago electrónico en la Comunidad de Madrid, y ofrecer cobertura funcional que dé respuesta al contexto de crecimiento y mejora que se exige.

La **crisis sanitaria COVID-19**, que obligó desde el inicio de la pandemia a medidas de contención de servicios presenciales, está reduciendo sobremanera la demanda de estos servicios en las administraciones públicas en beneficio del canal electrónico, también en la Comunidad de Madrid, en la que al cierre del ejercicio 2020 se confirma un **crecimiento muy destacado de demanda ciudadana de sus servicios electrónicos**.

En el servicio Pago Electrónico, esta tendencia de crecimiento se ha afianzado e incrementado durante el primer trimestre del ejercicio 2021, alcanzando en este periodo un volumen de 300.000 transacciones, lo que representa un crecimiento aproximado de un 300% respecto a la capacidad del servicio (aprox 112.000 transacciones/trimestre).

El escenario de cambio se reconoce no estabilizado y la previsión a final de año incierta. Es por esto que para esa previsión se estima necesario no sólo proyectar el trimestre, sino también considerar un



incremento adicional para cubrir el posible crecimiento incremental, estimándose así una demanda aproximada a final de año próxima a 2.000.000 de transacciones.

El crecimiento sobrevenido de uso de los servicios electrónicos está alineado con el objetivo de la Comunidad de Madrid de digitalización de sus servicios públicos. Se justifica por tanto que una de las principales medidas de esta Administración ante la situación deba ser el **redimensionamiento de medios para acompañar ese crecimiento**, y derivado de él, el avance hacia el objetivo de digitalización pretendido.

Entre las medidas de redimensionamiento de medios, se deben **ajustar las capacidades organizativas, técnicas, presupuestarias, etc., de los servicios electrónicos**, considerando el nuevo escenario de demanda y de nivel de servicio, sustancialmente más exigente que en estimaciones y dimensiones anteriores.

Particularizando de nuevo en el Servicio de Pago Electrónico, está justificada necesidad de adecuar el contrato actual a las necesidades de uso del servicio, y a una previsión de crecimiento sostenido en los siguientes ejercicios, lo que supone también incrementar su presupuesto.

Aplicando un criterio de previsión que dé continuidad al crecimiento en el uso del servicio electrónico, incluso con mayor pendiente por el afianzamiento y la aceptación que el canal electrónico está consiguiendo entre la ciudadanía, se considera necesario prever un crecimiento muy por encima del que se estimó inicialmente.

Con la justificación expuesta, se requiere **incrementar el servicio en su partida variable para poder soportar el crecimiento de volumen de uso previsible**, dotando al servicio de capacidad suficiente para responder a una carga superior a tres millones de transacciones hasta la finalización del contrato:

SUBSERVICIO DE USO PLATAFORMA ONESAIT		
Transacciones	Año 2021	Año 2022 (hasta 31/03)
Estimación Número Transacciones (Con previsión de crecimiento)	1.856.513	1.202.397
Número máximo de Transacciones previstas en partida variable del contrato	450.000	112.500
Capacidad en número de transacciones a incrementar el contrato	1.406.513	1.089.897
Tarifa de servicio (€/transacción)	0,025 €	0,025 €
Base Imponible	35.162,83 €	27.247,42 €

La necesidad expuesta de modificación del contrato se justifica entre las **condiciones de modificación no previstas** reconocidas en el *Artículo 205 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, conforme a la siguiente argumentación

- Como se ha justificado en párrafos anteriores, la necesidad de modificación surge de una **circunstancia sobrevenida que no fue posible prever** en fase de definición del contrato, en tanto la causa que ha provocado el crecimiento de demanda se produjo en fecha posterior a la preparación del contrato. Se responde así a la condición recogida en el *Artículo 205 Apartado 2 b) 1º*.
- Se confirma que **la modificación no altera la naturaleza global del contrato**, tal y como se establece como condición en el *Artículo 205 Apartado 2 b) 2º*, confirmándose acotada a un incremento de capacidad de un Subservicio previsto en contrato para asegurar la prestación del servicio de Pago Electrónico, motivación y naturaleza principal del contrato.
- Por último, conforme a los datos presupuestarios expuestos en párrafos anteriores, se confirma también el **cumplimiento de la condición presupuestaria** establecida en el *Artículo 205 Apartado 2 b) 3º*, según el cual **la modificación no debe alterar su cuantía en una cantidad superior al 50% del precio inicial, IVA excluido**.



Por lo expuesto en las líneas precedentes, se requiere la iniciación de los trámites pertinentes para modificar el contrato en los términos que se indican a continuación.

PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA MODIFICACIÓN

El plazo de ejecución de la modificación será desde el día siguiente a la formalización del contrato **hasta el 31 de marzo de 2022**.

IMPORTE MÁXIMO DE LA MODIFICACIÓN

El importe máximo de la modificación asciende a **SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS DIECISEIS EUROS Y CUARENTA CÉNTIMOS (75.516,40 €), IVA incluido**, a aplicar sobre la CUOTA VARIABLE según la siguiente distribución anual:

Servicios de Cuota Variable	Año 2021	Año 2022	Total
Base Imponible	35.162,83 €	27.247,42 €	62.410,25 €
IVA (21%)	7.384,19 €	5.721,96 €	13.106,15 €
Importe Total (IVA Incluido)	42.547,02 €	32.969,38 €	75.516,40 €

La modificación que se propone, es la primera que se tramita en este contrato, y no supera el límite máximo del 50 % del precio inicial, incorporando las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que la hace necesaria.

Por lo anteriormente expuesto, esta Dirección solicita la **modificación** del contrato, de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 26 Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige el contrato*, y en el *Artículo 205 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, en los términos que esta Dirección propone.

El Director de Arquitectura

Fdo.: Andrés Fernández Bedmar

