

Subdirección General de Sistemas de Información Sectoriales

Nº Expte.:	300/2024/00020
Título:	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Doc.:	INFORME JUSTIFICATIVO DE NECESIDAD E IDONEIDAD

De conformidad con lo que establece el artículo 28 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, se expone la naturaleza y extensión de las necesidades que se pretende cubrir mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad y eficiencia de su objeto y contenido para satisfacerlas.

Justificación de la necesidad de la contratación:

Los cuerpos de Policía Municipal y de Agentes de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid prestan sus servicios de seguridad ciudadana y movilidad recorriendo la ciudad, utilizando vehículos municipales o a pie. Dicha forma de trabajo, principalmente en movilidad, implica que en el pasado era difícil automatizar su trabajo diario. Esto era debido a la limitada tecnología existente en movilidad, que implicaba usar equipos difíciles de transportar, de elevado coste, y cuya conectividad con los sistemas centrales era muy limitada o inexistente. Por este motivo, su principal forma de trabajo era utilizar papel en movilidad, y posteriormente mecanizar en ordenadores de sedes centrales aquellos datos necesarios para procesos automatizados, o en los casos de procesos más críticos utilizar dispositivos en movilidad de elevado coste y limitado alcance funcional.

En 2018 se tramitó el expediente de contratación titulado “Contrato mixto de servicios y suministro de hardware y mantenimiento y desarrollo de aplicaciones informáticas (MOVIPOL, WEBMONITOR 2 y GESAM 2) para la gestión de los Cuerpos de Policía Municipal y de Agentes de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid (2 DIVISIS)”, (refª 300/2018/00646).

El expediente se articuló en dos lotes, a saber:

Lote 1 MOVIPOL: Suministro de un kit completo de movilidad (smartphones, tabletas, dispositivos de pago, impresoras y accesorios), desarrollo del sistema de información MOVIPOL, servicios de mantenimiento correctivo, adaptativo, evolutivo y soporte a la operación de MOVIPOL.

Lote 2 GESAM-2 Y WEBMONITOR 2: Desarrollo de los sistemas de información GESAM-2 y WEBMONITOR 2, servicios de mantenimiento correctivo, adaptativo, evolutivo y soporte a la operación de GESAM-2 y WEBMONITOR-2 tras su implantación y servicios de mantenimiento correctivo, adaptativo y soporte de GESAM y WEBMONITOR.

Finalmente, solo se adjudicó el Lote 2 del expediente, dado que en fecha 28 de diciembre de 2018 se adoptó acuerdo de desistimiento de la tramitación de la licitación del lote 1.

En 2019 se puso en marcha la primera versión de esta nueva plataforma, que lleva funcionando y evolucionando desde entonces.

Para que la plataforma pueda seguir prestando servicio, es necesario contratar los servicios de mantenimiento de esta, para prestar soporte a los usuarios de la misma, corregir errores, y adaptarla a la evolución de las tecnologías y a las nuevas necesidades funcionales que puedan surgir.

La necesidad de esta contratación se fundamenta principalmente en los beneficios que supone la automatización de la mayor parte de los procedimientos de los agentes:

- Agiliza el trabajo diario de los agentes ya que solo tienen que introducir la información una vez y se reutiliza en todas las aplicaciones que necesitan hacer uso de ella, evitando tener que rellenar múltiples formularios en papel, lo que supone un aumento de su eficiencia y por tanto un ahorro de costes.
- Reduce los errores provocados por el uso de procedimientos manuales, debido a que muchos de los datos pueden rellenarse automáticamente o comprobarse a partir de las BBDD del Ayuntamiento de Madrid y otros organismos a los que se conectarán las aplicaciones. Al reducirse los errores, se evita tener que repetir procesos, y se reducen los recursos necesarios para corregirlos, lo que supone una reducción de costes.

Nº Expte.:	300/2024/00020
Título:	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Doc.:	INFORME JUSTIFICATIVO DE NECESIDAD E IDONEIDAD

- Facilita el acceso a los ciudadanos a información relacionada con alguno de los procesos en los que estén involucrados, ya que la información se digitaliza en el momento y por tanto tiene el potencial de estar disponible para el ciudadano a través de los canales de acceso habilitados para ello. Esto supone mayor transparencia y una mejora de la imagen del Ayuntamiento de Madrid de cara al ciudadano.
- Al recoger todos los datos asociados a los procedimientos en bases de datos, permite el cálculo de estadísticas a partir de esos datos desde diferentes perspectivas, lo que puede ser de utilidad para mejorar las políticas públicas o detectar posibles puntos de mejora en el sistema, lo que puede repercutir en un aumento de la eficiencia con el consiguiente ahorro de costes.
- Proporciona un interfaz único y visión integral de los sistemas de información para los agentes, lo que facilita la curva de aprendizaje del nuevo sistema, y la gestión del cambio de procesos manuales en papel a trabajar en formato digital, lo que disminuye los costes de formación y soporte a usuarios.
- Simplificación administrativa, optimizando los procesos administrativos a través del tratamiento digital de la información y la automatización de los procesos, para conseguir una reducción de cargas administrativas, una mayor eficiencia en la gestión de expedientes administrativos y una reducción de costes de gestión.
- Diseño y desarrollo del mantenimiento evolutivo bajo entornos tecnológicos avanzados, según los estándares actuales del Ayuntamiento de Madrid, así como la modernización de interfaces de usuario que permitan mejorar la usabilidad de los sistemas de información, lo que optimiza el tiempo efectivo para realizar los procesos y por tanto mejora la eficiencia de estos.

El Ayuntamiento de Madrid no dispone de los medios personales y materiales necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, por lo que se justifica la necesidad de tramitar un expediente de contratación para cubrir las necesidades indicadas.

Fundamentos de la idoneidad:

La contratación que se propone es la idónea porque proporciona las tecnologías y herramientas necesarias para mantener y mejorar la automatización de los procesos de los agentes de Policía Municipal y Agentes de Movilidad, agilizando los procedimientos asociados a los mismos y mejorando la calidad de este, mediante la evolución y mantenimiento de un sistema robusto y extensible en el futuro a más aplicaciones o colectivos del Ayuntamiento de Madrid.

Por lo anterior es por lo que se propone la celebración de un contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid, que actualmente incluye los sistemas de gestión del servicio de agentes de movilidad (GESAM), y la formulación y tratamiento de denuncias (AMPOL).

Los servicios a contratar consisten en las siguientes prestaciones:

- **Prestación 1 (P1):** Servicios de soporte a la operación y a usuarios en el uso y explotación de los servicios implementados.
- **Prestación 2 (P2):** Servicios de mantenimiento correctivo y adaptativo de la plataforma.
- **Prestación 3 (P3):** Servicios de mantenimiento evolutivo de la plataforma.

La primera de las prestaciones viene a dar respuesta a las necesidades de gestión de incidencias y soporte a usuarios. El servicio de soporte a la operación deberá garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma. De igual modo, deberá comprobarse la correcta ejecución de ciertos procesos críticos que diariamente o con diferente periodicidad se ejecutan. Por otra parte, el adjudicatario deberá garantizar la correcta gestión de incidencias. La gestión de incidencias deberá restaurar los niveles normales del servicio de negocio afectado tan pronto como sea posible, minimizando el

Nº Expte.:	300/2024/00020
Título:	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Doc.:	INFORME JUSTIFICATIVO DE NECESIDAD E IDONEIDAD

impacto en IAM y manteniendo los niveles de calidad y disponibilidad del servicio que proporciona la plataforma.

La prestación 2 tiene por objetivo los servicios de mantenimiento adaptativo y correctivo en el ámbito del sistema de información y de las aplicaciones desarrolladas en esta plataforma. El mantenimiento adaptativo consistirá por una parte en la actualización tecnológica de los productos SW en los que se sustenta la plataforma. El mantenimiento correctivo consistirá en la corrección de errores de los diferentes sistemas de la plataforma que ya no se encuentren en garantía. También se incluyen en este apartado los trabajos de análisis y resolución de incidencias de usuario que, una vez analizadas, no requieran cambios o modificaciones de la aplicación, pudiendo requerir actuaciones técnicas, revisión de datos, interfaces, etc.

La prestación 3 es el mantenimiento evolutivo en el sistema de información. Integra el mantenimiento evolutivo de la plataforma, en relación con solicitudes de evolución, nuevas funcionalidades que los gestores municipales en el marco de este contrato (Agentes de Movilidad y Policía Municipal) formulen. El adjudicatario deberá realizar los pertinentes desarrollos, siguiendo unos estándares y protocolos perfectamente establecidos por IAM.

Como resumen, se justifica la idoneidad tanto del objeto del contrato como de la división de las actividades que lo constituyen en tres prestaciones que, si bien tienen actividades diferentes, están fuertemente relacionadas y comparten elevadas sinergias entre ellas.

En el expediente de contratación queda garantizado que no se produce ningún solapamiento de actuaciones que estén amparadas por otro contrato puesto que en el Pliego de Prescripciones Técnicas se especifican los momentos de inicio de la ejecución de cada una de las prestaciones y servicios.

El tipo de proveedores que pueden prestar los servicios objeto del contrato es generalista, dado que las mismas son aplicaciones a medida con herramientas comúnmente utilizadas y accesibles a todo tipo de proveedores de servicios informáticos.

La prestación de los servicios objeto del contrato que se propone no se realizan directamente por el Ayuntamiento ni son objeto de ningún otro contrato.

No se ha solicitado excepción al Coordinador General de Contratación y Política Financiera para su contratación al margen del sistema de adquisición centralizada, debido a que el valor estimado del contrato supera los 862.000 euros, IVA excluido, previstos en el SDA 26/2021.

Por otra parte, se indica que la contratación propuesta es la más apropiada para la realización del fin institucional que tiene encomendado Informática del Ayuntamiento de Madrid, tal y como se refleja en el artículo 2 de sus vigentes Estatutos: "El IAM tiene por finalidad la planificación, dirección, ejecución, supervisión, coordinación y evaluación de las actuaciones en el ámbito municipal relativas a las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones".

El presente contrato responde a la prestación de un servicio globalmente considerado, con aportación de medios materiales, personales, iniciativa y responsabilidad de la empresa contratista en la organización del servicio, y, en ningún caso, significará aportación de mano de obra a IAM.

Eficiencia de la contratación propuesta

Varios son los aspectos que se tienen en cuenta en la concepción del expediente de contratación propuesto y que están orientados a conseguir un uso eficiente de los fondos públicos.

La realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato cuya tramitación se pretende está desaconsejada en este caso porque si se dividiera se dificultaría su correcta ejecución desde un punto de vista técnico, y también porque su ejecución por una pluralidad

Nº Expte.:	300/2024/00020
Título:	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Doc.:	INFORME JUSTIFICATIVO DE NECESIDAD E IDONEIDAD

de contratistas implicaría muchas dificultades de coordinación poniendo en riesgo su correcta ejecución, a tenor de lo dispuesto en el art. 99.3 de la LCSP y que se explica en mayor medida a continuación:

Los servicios de soporte a la operación y SICAM y el soporte a usuarios, correspondientes a la prestación 1 de este contrato, tienen dependencia directa de la evolución y mantenimiento del sistema, correspondientes a las prestaciones 2 y 3. Esta evolución y mantenimiento va a ser constante, por los numerosos usuarios a los que se da servicio, con distintos procesos de negocio y múltiples agentes, que estos soportes han de orquestar y a la vez coordinar con los cambios que se producen en la plataforma. La coordinación en un supuesto de prestaciones separadas supondría un esfuerzo a ambos servicios que no podrían estar dedicándose al 100% al objeto de su prestación derivando en un impacto negativo en la atención del servicio.

Dado que la libre competencia es la manera de asegurar que las entidades del sector público, y por ende la sociedad, se beneficien de las mejores ofertas en términos de la calidad y el precio de los servicios contratados, lo que redundará en la eficiencia de los servicios prestados, los pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas particulares que rigen la contratación se han elaborado con especial atención a la no introducción de restricciones injustificadas a la competencia y la libre concurrencia. Entre las medidas adoptadas se encuentran las siguientes:

- Selección del procedimiento abierto de contratación, por ser el más favorecedor a la libre concurrencia ya que permite presentar oferta a todos los licitadores que reúnan los criterios de capacidad y solvencia exigidos.
- Establecimiento de criterios de solvencia económica y técnica estrictamente vinculados al objeto del contrato y proporcionales al mismo, así como ausencia de condiciones que puedan suponer una carga económica desproporcionada.
- Selección y ponderación adecuada de los diferentes criterios de valoración, tanto los dependientes de juicio de valor como los evaluables mediante la utilización de fórmulas y porcentajes, incluido el precio, para conseguir la mejor relación calidad-precio global, evitando el uso o ponderación excesiva de criterios poco relevantes para la ejecución de cada prestación.
- Siempre dentro de los márgenes de la normativa sobre contratación, no limitación de la subcontratación, ya que permite al contratista mayor flexibilidad y favorece la participación de ciertas empresas, en particular las PYME.

La documentación del expediente incluye prescripciones de carácter social de obligado cumplimiento y como es habitual en los contratos celebrados por este organismo, se obliga a las empresas adjudicatarias a que en toda la documentación, publicidad, imagen o material que se genere con motivo de la ejecución del contrato, se emplee un uso no sexista del lenguaje, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentando una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.