



## MEMORIA JUSTIFICATIVA

### 1. Título del Expediente.

Renovación del licenciamiento de la Plataforma LowCode de Gestión de Casos en modalidad Software as a Service en la nube.

### 2. Órgano Responsable:

La Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (en adelante, DGTDAJ), en virtud de las competencias establecidas en el Real Decreto 204/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes.

### 3. Procedimiento de Adjudicación: Procedimiento Abierto

### 4. Tipo de Contrato: Suministro

### 5. Presupuesto:

ANUALIDAD	APLICACIÓN	IMPORTE	IVA	TOTAL
2.025	13.02.96.112A.640	483.200,00 €	101.472,00 €	584.672,00 €
	13.02.96.112A.640 (Violencia sobre la mujer)	16.800,00 €	3.528,00 €	20.328,00 €
2.026	13.02.96.112A.640	483.200,00 €	101.472,00 €	584.672,00 €
	13.02.96.112A.640 (Violencia sobre la mujer)	16.800,00 €	3.528,00 €	20.328,00 €
2.027	13.02.96.112A.640	483.200,00 €	101.472,00 €	584.672,00 €
	13.02.96.112A.640 (Violencia sobre la mujer)	16.800,00 €	3.528,00 €	20.328,00 €
2.028	13.02.96.112A.640	483.200,00 €	101.472,00 €	584.672,00 €
	13.02.96.112A.640 (Violencia sobre la mujer)	16.800,00 €	3.528,00 €	20.328,00 €
<b>Total Contrato</b>		<b>2.000.000,00 €</b>	<b>420.000,00 €</b>	<b>2.420.000,00 €</b>

El contrato se financia con cargo a la aplicación 13.02.96.112A.640 por tratarse de inversiones de carácter inmaterial (renovación de la suscripción de licencias) en el ámbito de la Administración de Justicia.

Del importe total para esta aplicación, un 3,36 % (67.200,00 € IVA no incluido) corresponde al proyecto de gasto "Inversión en nuevas tecnologías Juzgados Violencia sobre la Mujer".

**6. Plazo de entrega:** 30 días naturales desde el día siguiente al de formalización del contrato para la activación de las suscripciones. La duración total de las suscripciones será de 48 meses, a partir del 03 de enero de 2025 y con vencimiento el 02 de enero de 2029.

**7. Lugar de ejecución:** Al tratarse del suministro de licencias y/o suscripciones de un servicio software, la entrega tanto de las suscripciones como de sus actualizaciones se realizará de forma telemática.



## 8. Objeto del Contrato

El objeto del contrato es la renovación del licenciamiento de la Plataforma LowCode de Gestión de Casos en modalidad Software as a Service (SaaS) en la nube actualmente operada por la Subdirección General de Impulso e Innovación de los Servicios Digitales de Justicia (en adelante, SGIISDJ).

El alcance del contrato contempla el suministro siguiente:

### • Suministro de suscripciones:

Se deberá dimensionar el suministro de las suscripciones necesarias para cubrir al menos el cuadro de características descrito a continuación durante un periodo de cuatro años:

- ✓ Pega Platform, o equivalente<sup>1</sup> – Plataforma para la gestión de casos,
  - Gestión dinámica de casos (DCM), incluyendo gestión de listas y cestas de trabajo, enrutamiento de tareas avanzado, entre otros.
    - DCM medidos por la métrica "Citizen Request" o equivalente. Se deberá suministrar para el soporte de **500.000 casos por año**.
  - Motor de Gestión de procesos de negocio (BPM).
  - Motor de Reglas (BRE).
  - Integración con sistemas externos mediante componentes out-of-the-box, y transformación de datos.
  - UI Web, responsive & adaptive; Capacidad de embeber Pega UI en portales externos.
  - Monitorización de Actividad de Negocio (BAM): Cuadros de mandos e Informes.
  - Funcionalidad Pulse para compartir información entre los diversos actores intervinientes en los procesos automatizados, mecanismo de comunicación para poder comentar e interactuar con ellos.
  - Gestión completa del ciclo DevOps.
- ✓ Pega Intelligent Virtual Assistant (IVA), o equivalente.
  - Asistente virtual inteligente para **25.000 casos por año**.
- ✓ Pega Email Bot, o equivalente.
  - Bots basados en Lenguaje de Procesamiento Natural (LPN). Se deberá suministrar para **25.000 emails por año**.
- ✓ Pega Business Intelligence Exchange (BIX), o equivalente.
  - Funcionalidad incorporada para la extracción de datos.
- ✓ Pega Mobility, o equivalente.
  - Funcionalidad que permite el desarrollo y la implementación de aplicaciones móviles. Se deberá suministrar para **150.000 casos por año**.

<sup>1</sup> Se consideran productos equivalentes cuando garantizan la compatibilidad e interoperabilidad con la arquitectura implantada actualmente sin necesidad de modificación o adición de elementos nuevos ni costes adicionales (instalación, migración, puesta en marcha, etc.).



- ✓ Pega Diagnostic Center, o equivalente.
  - Herramienta de monitorización de las aplicaciones en tiempo real que aún información sobre el rendimiento, calidad y diagnóstico de ellas, y sobre los componentes de la Plataforma Pega.

La plataforma Pega, o equivalente, deberá de ser proporcionada con los siguientes entornos y elementos de infraestructura:

- ✓ Un entorno de tipo "Standard Sandbox" o equivalente.
  - Deberá de disponer de capacidad de acceso de hasta **15 usuarios desarrolladores concurrentes**.
- ✓ Un entorno "Large Sandbox" o equivalente.
  - Deberá de disponer de capacidad de acceso de hasta **45 usuarios desarrolladores concurrentes**.
- ✓ Un entorno de tipo "Production Mirror Sandbox" o equivalente.
- ✓ Un entorno de tipo "Production Sandbox" o equivalente.
- ✓ Una conexión de tipo VPN.
- ✓ Production Cloud Data Storage o equivalente.
  - Almacenamiento de datos para el entorno de tipo "Production Sandbox" o equivalente, con **capacidad de 100GB**.
- ✓ Production Cloud File Storage o equivalente.
  - Almacenamiento de ficheros para todos los entornos con **capacidad de 500GB**.

En la tabla siguiente se detallan los productos y número de unidades que son objeto del suministro:

Descripción del elemento	Unidad de Medida	Nº. de unidades que se contratan	Meses (*)
Pega Platform – Plataforma Pega para la gestión de casos, o equivalente.	Citizen request/año o equivalente.	500.000	48
Pega Intelligent Virtual Assistant (IVA), o equivalente.	Citizen request/año o equivalente.	25.000	48
Pega Email Bot, o equivalente.	Emails/año	25.000	48
Pega Business Intelligence Exchange (BIX), o equivalente.	Por organización	1	48
Pega Mobility, o equivalente.	Citizen request/año o equivalente.	150.000	48
Pega Diagnostic Center, o equivalente.	Por organización	1	48



Descripción del elemento	Unidad de Medida	Nº. de unidades que se contratan	Meses (*)
Entorno de tipo "Standard Sandbox" o equivalente.	Por organización	1	48
Entorno de tipo "Large Sandbox" o equivalente.	Por organización	1	48
Entorno de tipo "Production Mirror Sandbox" o equivalente.	Por organización	1	48
Entorno de tipo "Production Sandbox" o equivalente.	Por organización	1	48
Conexión VPN	Por organización	1	48
Production Cloud Data Storage, para entorno de tipo "Production Sandbox" o equivalente.	Gigabytes	100	48
Production Cloud File Storage o equivalente.	Gigabytes	500	48

(\*) Contempla los meses de la suscripción, en la que se incluye la actualización y el soporte asociado a la suscripción.

Las suscripciones deberán incluir las actualizaciones y soporte técnico durante su periodo de vigencia. Este servicio deberá ser prestado directamente por el proveedor de servicios SaaS de la solución suministrada y tener las características mínimas especificadas en el apartado "3.1.1- Actualización y soporte asociado a la suscripción" del Pliego de Prescripciones Técnicas.

**La fecha requerida para el inicio de la suscripción de todos los productos es el 03/01/2025.**

## 9. Antecedentes y situación actual

Las plataformas *lowcode*, también denominadas de bajo código, son herramientas de desarrollo de software que permiten a usuarios con diversos niveles de aptitudes crear aplicaciones con un mínimo de codificación manual. Se caracterizan por permitir la automatización de tareas repetitivas, rápido desarrollo de prototipos, soporte para multidispositivo y plataformas, así como una mayor colaboración entre diferentes equipos multidisciplinares que trabajan en un mismo proyecto.

La SGIISDJ utiliza actualmente una herramienta en formato Software as a Service (SaaS) que permite incorporar la filosofía y metodología de desarrollo de software denominada *lowcode* para satisfacer las necesidades y demandas expresadas por los usuarios finales o por los responsables de estos servicios, en cumplimiento del artículo 6 del Real Decreto 453/2020.

La solución actual fue adquirida al fabricante Pegasystem y se compone de las siguientes características:



- Pega Platform:
  - Plataforma basada en la Gestión de Casos y medida bajo la métrica "Citizen Request", la cual hace referencia al número de solicitudes, consultas o requerimientos sobre la plataforma.
- Pega Intelligent Virtual Assistant (IVA):
  - Asistente virtual inteligente.
- Pega Email Bot:
  - Bot para la automatización de la gestión de correos electrónicos.
- Pega Business Intelligence Exchange (BIX):
  - Funcionalidad para la extracción de datos de la plataforma.
- Pega Mobility:
  - Funcionalidad que permite el desarrollo y la implementación de aplicaciones móviles.
- Pega Diagnostic Center:
  - Herramienta de monitorización de las aplicaciones en tiempo real que aúna información sobre el rendimiento, calidad y diagnóstico de ellas, y sobre los componentes de la Plataforma Pega.

La plataforma Pega adquirida dispone de los siguientes entornos y elementos de infraestructura asociados:

- ✓ Dos entornos de tipo "Standard Sandbox".
- ✓ Un entorno de tipo "Large Sandbox".
- ✓ Un entorno de tipo "Production Sandbox".
- ✓ Una conexión de tipo VPN.
- ✓ Un almacenamiento de datos denominado "Production Cloud Data Storage".
- ✓ Un almacenamiento de ficheros denominado "Production Cloud File Storage".

## **10. Justificación de la necesidad**

Con el objetivo de asegurar la continuidad de un conjunto de servicios digitales que la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de la Justicia (en adelante, DGTDAJ) presta tanto a los ciudadanos como a los empleados públicos y/o a otras administraciones a través de aplicaciones software realizadas sobre la Plataforma de Gestión de Casos Pega, se requiere dar continuidad a la solución actual para seguir brindando servicio en los siguientes servicios digitales: Servicio Electrónico de Microempresas, Portal de Liquidación de Activos y Bienes Inmuebles (PLABI) y la aplicación de gestión de peritos denominada PERIT@. La Plataforma de Gestión de Casos Pega permite actualmente planificar, diseñar, desarrollar, mantener y dar soporte a los mencionados servicios digitales, así como nuevos servicios que vayan surgiendo durante la ejecución del contrato.



Las plataformas LowCode se caracterizan por permitir diseñar y construir soluciones tecnológicas de una forma muy gráfica y visual, ya que basan la construcción de sistemas en elementos preconstruidos que tan solo es necesario configurar y parametrizar para dar respuesta a la funcionalidad que se plantee. Además, los nuevos elementos construidos pueden ser reutilizados, con lo que la próxima vez que se requieran para otra solución o aplicación no es necesario desarrollarlos de nuevo. Por ejemplo, elementos de las aplicaciones como el acceso a un sistema, pantallas de búsqueda, edición de documentos, presentación de listados de resultados, rellenar formularios, etc. se diseñan una vez y se reutilizan cada vez que sea necesario.

Las plataformas de LowCode suponen para la DGTDAJ una solución tecnológica totalmente disruptiva por como habilitan el diseño de soluciones de una forma ágil, sencilla y con interacción a lo largo de todo el proceso de diseño constante y continua con el usuario final, y por la forma en que permiten obtener productos cuyas funcionalidades satisfacen una necesidad de negocio dentro de las competencias de la DGTDAJ.

La DGTDAJ adquirió la solución del fabricante Pegasystems, la cual está sólidamente implantada y ha demostrado poseer las capacidades funcionales y técnicas para obtener valor de ella. Puesto que un proyecto de sustitución de la plataforma actual supondría un esfuerzo desproporcionado en tiempo y complejidad, se requiere la renovación de las suscripciones de la solución existente.

#### Justificación de la solución a contratar.

A día de hoy, la plataforma de lowcode de Gestión de Casos Pega se encuentra sólidamente implantada y ha demostrado un gran valor para la generación de servicios digitales acordes a nuestros usuarios, permitiendo entregar mínimas versiones viables (MVV) en cortos plazos de tiempo.

La implantación y uso de la solución actual supuso, no sólo la contratación de suscripciones, sino que también llevó aparejado la necesidad de un servicio de arquitectura y factoría de aplicaciones que requirió de las siguientes tareas, entre otras:

- Definición estándares, buenas prácticas y procesos en la creación y gestión de los diferentes casos de uso a implementar en la Plataforma PEGA, así como realizar seguimientos y auditorías de su cumplimiento.
- Fomento de la reutilización de componentes de la Plataforma PEGA, manteniendo un catálogo o repositorio de estos y asegurando su uso.
- Diseño de metodología de trabajo a seguir por equipos de proyecto que hagan uso de la Plataforma Pega y realizar seguimiento para asegurar su cumplimiento.
- Establecimiento de indicadores de calidad de los trabajos desarrollados en la Plataforma Pega y propuestas de acciones de mejora continua para los que ofrezcan valores no satisfactorios.
- Colaboración con otras áreas y unidades del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes en cualquier aspecto relativo a la arquitectura tecnológica de la plataforma Pega y sus integraciones con sistemas e infraestructuras de terceros.



- Gestión de las instalaciones de las actualizaciones de la plataforma (parches, mejoras, etc.) liberados por el fabricante, Pegasystems.

La SGIISDJ requiere dar continuidad la solución ya que constituye una herramienta de trabajo crucial para garantizar los servicios digitales desplegados. Un cambio de solución requeriría un nuevo proyecto con una elevada complejidad y duración, y supondría un esfuerzo muy importante y costoso para la SGIISDJ. Es importante mencionar igualmente las ineficiencias en las que se incurriría en la operación, puesto que los equipos técnicos ya están totalmente familiarizados y formados en la solución.

En definitiva, un cambio a productos de otro fabricante distinto al de los productos que actualmente componen la base instalada haría incurrir a la SGIISDJ en unos gastos adicionales para implantar, desplegar y configurar la nueva solución y formar a los equipos técnicos que supondrían no solo un sobrecoste económico frente a la opción de continuar con la solución actual, sino que también implicaría dificultades técnicas y operativas por la necesidad de migrar de un software a otro las personalizaciones realizadas y mantener durante el periodo de transición operativas y compatibles dos tecnologías de diferentes fabricantes.

Por todo lo expuesto anteriormente, la SGIISDJ considera que continuar con la solución actualmente desplegada da solución a sus necesidades y que presenta una solución ajustada en coste económico y en continuidad del servicio. El cambio a otros productos de otros fabricantes resulta actualmente inviable para la SGIISDJ debido al alto coste económico que supondría, a las implicaciones técnicas y operativas y por la necesidad de rentabilizar las inversiones realizadas en años anteriores.

### **11. Justificación del presupuesto base de licitación**

La determinación del presupuesto base de licitación se ha realizado tomando como referencia precios de mercado, estimados en base a los precios de lista del fabricante de los productos y a partir de los precios de adjudicación en contrataciones realizadas con anterioridad por la DGTDAJ.

### **12. Procedimiento de adjudicación: procedimiento abierto.**

El software incluido en el objeto de esta contratación se encuentra entre los bienes declarados de contratación centralizada según la Orden EHA/1049/2008, de 10 de abril.

En la actualidad está vigente el Sistema Dinámico de Adquisición 25/2022 para la contratación de suministro de software de sistema, de desarrollo y de aplicación (en adelante SDA 25/2022), formalizado por la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (en adelante DGRCC). Sin embargo, el software que se pretende contratar está encuadrado en el Lote 1 - "Software de sistema para la ejecución y desarrollo de aplicaciones" del SDA 25/2022, para el que se excluye explícitamente las licencias o programas puestas en disposición en modalidad nube, motivo por el cual esta contratación no puede tramitarse a través del SDA 25/2022 al requerirse una herramienta en modo SaaS.

Por ello se propone acudir al procedimiento abierto, regulado en los artículos 156 y siguientes de la LCSP, por ser el más adecuado para suscitar la máxima concurrencia y propiciar un



elevado grado de participación que beneficie los intereses de la Administración en un sector de actividad en el que existe un número elevado de empresas que ofrecen estos servicios.

Justificación de la improcedencia de la división en lotes del objeto del contrato.

El artículo 99.3 LCSP establece la obligación de realizar de forma independiente cada una de las partes del contrato mediante su división en lotes, siempre que la naturaleza o el objeto del mismo lo permita. Si bien, dicho precepto también establece que se podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos.

Para este contrato no se procede a su división en lotes porque su propia naturaleza no lo permite, debido a que las prestaciones incluidas en el objeto del mismo están completamente ligadas entre sí y carecen de sustantividad propia por separado, conformando un todo inescindible que tiene carácter crítico para la ejecución del contrato, por lo que resulta obligado que todas ellas sean realizadas por un mismo contratista.

**13. Criterios de valoración.**

Puesto que los bienes objeto de esta contratación están perfectamente definidos, la variación del plazo de entrega no aporta mayor calidad al contrato y no es posible introducir modificaciones de ninguna clase en el contrato, el precio es el único factor determinante de la adjudicación. Por tanto, el único criterio objetivo que servirá de fundamento para la adjudicación del contrato será el precio, según lo dispuesto en el artículo 145.3.f) de la LCSP. En consecuencia, resultará adjudicataria la empresa que, cumpliendo su oferta con las características técnicas requeridas, resulte económicamente más ventajosa.

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE IMPULSO E  
INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES  
DE JUSTICIA

EL SUBDIRECTOR ADJUNTO DE  
IMPULSO E INNOVACIÓN DE LOS  
SERVICIOS DIGITALES DE JUSTICIA

Fdo.: Javier Hernández Díez

Fdo.: Raúl Vega Borrega