

INFORME DE NECESIDAD/ MEMORIA JUSTIFICATIVA

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES “FLEXIA” DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES”

1. Objeto del contrato:

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (en adelante el Ayuntamiento), para poder llevar a cabo las competencias que tiene encomendadas de una manera eficiente, utiliza en la actualidad las aplicaciones relacionadas con la Gestión de Expedientes de nombre “FLEXIA” para la tramitación de expedientes iniciados antes de febrero de 2022 como para la consulta del histórico de tramitación y la exportación a formato ENI. Todos estos programas han sido desarrollados y suministrados por la empresa ALTIA CONSULTORES.

El objeto del presente procedimiento es la contratación del servicio de asistencia técnica necesaria (soporte técnico, mantenimiento correctivo, actualización de versiones, etc.) de las mencionadas aplicaciones mientras las mismas estén en funcionamiento, con el fin de garantizar una correcta operatividad de los servicios municipales.

Los aplicativos de ALTIA CONSULTORES utilizados por el Ayuntamiento y que deben quedar bajo el contrato de mantenimiento correspondiente al presente pliego, son concretamente:

- SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES
- SERVICIOS WEB DE ACCESO A LA PLATAFORMA
- EXPORTACIÓN A FORMATO ENI.

2. Tipo de Contrato:

Servicios.

3. Tipo de procedimiento:

Tramitación mediante PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD, con adjudicación directa al proveedor ALTIA CONSULTORES S.A., por razones de exclusividad. Se adjunta certificado de exclusividad del proveedor.

Dado que las aplicaciones objeto de contrato han sido desarrolladas por la empresa ALTIA CONSULTORES S.A., siendo ésta la propietaria en exclusiva del código fuente necesario para generar nuevas versiones del producto y siendo, también de forma específica y única, la empresa especializada en ofrecer soporte técnico para el mantenimiento correctivo frente errores y/o fallos, se propone al Servicio de



Contratación la tramitación del expediente mediante PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD, con adjudicación directa a ALTIA CONSULTORES S.A..

4. **Justificación de la necesidad del contrato (Art. 28 LCSP):**

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (en adelante el Ayuntamiento), para poder llevar a cabo las competencias que tiene encomendadas de una manera eficiente y cumpliendo la normativa de aplicación, aún utiliza en la actualidad diferentes funcionalidades de una misma plataforma de software y relacionadas con la gestión de expedientes, si bien se cuenta con otro gestor de expedientes que está desplazando a este aún se requiere su mantenimiento como mínimo por un año. Todas estas aplicaciones software (programas) han sido desarrollados por la empresa ALTIA CONSULTORES y adquiridas a lo largo de los últimos años en diferentes contratos y licitaciones por parte del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes desde el año 2004.

5. **Informe sobre insuficiencia de medios (Art. 116.4 LCSP):**

Actualmente el Ayuntamiento no dispone de medios humanos ni materiales propios suficientes para desarrollar las actuaciones objeto del contrato. Por tanto, se considera necesario proceder a la contratación de una empresa externa que lleve a cabo las actividades referidas. Se trata del mantenimiento de una plataforma de software compleja y desarrollada por terceros, es decir, es imposible que se pueda garantizar su funcionamiento y evolución con medios propios municipales.

6. **Duración del contrato**

El actual contrato de mantenimiento vence el 27 de marzo de 2023 sin posibilidad de prórroga. Se propone una duración de 1 año a contar a partir de dicha fecha y prorrogable por otro posible año más.

7. **Aplicación presupuestaria**

004 9201B 22719 – Mantenimiento de software

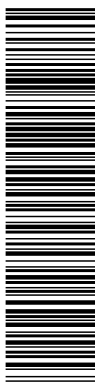
8. **Justificación, en su caso, de no dividir en lotes** el objeto del contrato cuando existan motivos válidos (art. 99.3 y 116.4 g) LCSP)

El mantenimiento de una plataforma de software compuesta por diferentes aplicativos integrados de un mismo fabricante no puede ser dividida en lotes por motivos de eficacia y eficiencia, además de técnicos ya que los diferentes módulos de software objeto de mantenimiento se encuentran integrados bajo bases de datos y sistemas comunes.

9. **Presupuesto**

Se detalla a continuación el precio unitario y anual.

La fecha de inicio del contrato se marca desde el 28 de marzo de 2023 ya que el actual contrato de mantenimiento vence el 27:



	AÑO 1	PRORROGA
Coste anual	6.500,00 €	6.500,00 €
IVA	1.365,00 €	1.365,00 €
TOTAL	7.865,00 €	7.865,00 €

El precio del contrato, teniendo en cuenta que se prevé una posible prórroga por 1 año, es de **13.000,00 €, IVA excluido** para los **2 años** en total.

10. Prorrogas

Se incluye la posibilidad de prorrogar por 1 año más hasta un total de 2. El importe de cada prórroga será el mismo que el del primer año aplicando las correcciones del IPC según la ley de contratos.

11. Criterios de adjudicación

N/A

12. CPV:

72267000-4 Servicios de mantenimiento y reparación de software

13. Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato (art. 62.1 LCSP):

Servicio de Sistemas de Información y Administración Electrónica

14. Responsable del contrato:

Tomás Sanz Romero, Jefe de Servicio. Raúl Martín Bonilla, Jefe de Sección de Administración Electrónica.

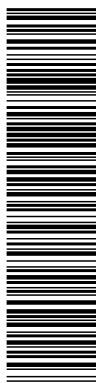
15. Subcontratación:

No aplica la subcontratación.

16. Modificación de contrato (Art. 204 LCSP):

No se prevé modificación de contrato.

17. Penalidades específicas:



Se definen los siguientes indicadores para poder definir el grado de incumplimiento del ANS:

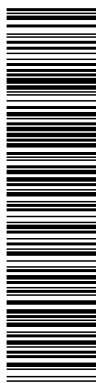
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR OBJETIVO
Continuidad	Restauración del Servicio de Soporte y Mantenimiento frente a interrupciones del mismo en el plazo fijado para ello (máximo 4 horas).	>= 90% de los casos se restablece el servicio en el plazo fijado
Tiempo de respuesta	Tiempo que un usuario autorizado del Cliente tiene que mantenerse a la espera tras acceder al Centro de Soporte (mediante el número de teléfono establecido para acceder a este servicio) y haber solicitado el tipo de asistencia que desea, antes de ser atendido por un técnico.	>=80% de las llamadas realizadas por el Cliente ha de ser atendida antes de 5 minutos.
Cierre de una solicitud para adaptaciones	Media, del total de solicitudes del periodo, del tiempo transcurrido desde que una solicitud es registrada en los sistemas de gestión (tanto a través del Servicio de Soporte Telefónico como a través de la Plataforma WEB), hasta que es cerrada con una solución satisfactoria o valorada como una adaptación con coste.	< 15 días naturales de media.
Tiempo de correctivo, desde solicitud con incidencia	Tiempo máximo de respuesta para que una solicitud se cierre con una solución satisfactoria o se envíe al Cliente para que confirme su aceptación	El 95% de las llamadas se corrijan en el plazo máximo establecido según ANS en PPT

Para el cálculo de las penalizaciones se utilizará la siguiente categorización de las desviaciones, según la desviación sea leve o grave:

INDICADOR	DESVIACIÓN LEVE	DESVIACIÓN GRAVE
Continuidad	Valor del indicador: >= 80%	Valor del indicador: < 70%
Tiempo de respuesta	Valor del indicador: >= 60%	Valor del indicador: < 60%
Cierre de solicitud adaptaciones	Valor del indicador: entre 15 y 30 días	Valor del indicador: > 30
Tiempo de correctivo	Valor del indicador: <= 95	Valor del indicador: < 70%

Quedando las posibles penalizaciones de la siguiente forma:

INDICADOR	DESVIACIÓN LEVE	DESVIACIÓN GRAVE
Continuidad	0,5% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento	1% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento
Tiempo de respuesta	1% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento	2% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento
Cierre de una solicitud adaptaciones	1% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento	2% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento
Tiempo de correctivo	1% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento	5% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento



Las desviaciones producidas en un año serán de aplicación como penalizaciones en la anualidad siguiente del contrato de mantenimiento. Se establece un límite del 10% anual en concepto de penalización, si bien, al superar dicho umbral el Ayuntamiento podrá resolver el contrato de forma inmediata.

18. Otros datos que se considere conveniente incluir:

El actual contrato CON 54/18 vence el 28 de marzo de 2022, este nuevo contrato debe estar firmado con anterioridad a esa fecha.

San Sebastián de los Reyes (fecha de firma electrónica)

EL RESPONSABLE DEL CONTRATO,

Fdo.: Tomás Sanz Romero

Conforme,

EL/LA CONCEJAL/A DELEGADO/A

Fdo.: Andrés García-Caro Medina