



MEMORIA JUSTIFICATIVA

1. Título del Expediente.

Servicio de soporte y mantenimiento del servicio integrado para la gestión de salas de espera y de turnos en Registros Civiles y Oficinas Judiciales.

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: Servicios

5. Presupuesto:

ANUALIDAD	APLICACIÓN	IMPORTE	IVA	TOTAL
2.025	13.02.96.112A.216	78.300,30 €	16.443,06 €	94.743,36 €
	13.03.96.113M.216	31.572,70 €	6.630,27 €	38.202,97 €
	Total 2025	109.873,00 €	23.073,33 €	132.946,33 €
2.026	13.02.96.112A.216	78.300,30 €	16.443,06 €	94.743,36 €
	13.03.96.113M.216	31.572,70 €	6.630,27 €	38.202,97 €
	Total 2026	109.873,00 €	23.073,33 €	132.946,33 €
Total Contrato		219.746,00 €	46.146,66 €	265.892,66 €

El contrato se financia con cargo a las aplicaciones 13.02.96.112A.216 y 13.03.96.113M.216 debido a que se trata de gastos de mantenimiento del equipamiento informático para el correcto funcionamiento de la gestión de salas de espera y de turnos para las Oficinas Judiciales del Ministerio de Justicia y los Registros Civiles, respectivamente.

6. Plazo de ejecución: 24 meses, desde el 11 de noviembre de 2024 o desde el día siguiente a la formalización del contrato si esta es posterior a esta fecha, prorrogable hasta un máximo de 24 meses.

7. Lugar de ejecución: Sedes de los Registros Civiles y las Oficinas Judiciales en las que se encuentra instalado o se vaya a instalar el servicio integrado para la gestión de salas de espera y de turnos, así como en las instalaciones del adjudicatario.



8. Objeto del Contrato

El objeto del contrato es la prestación de un servicio de soporte y mantenimiento del servicio integrado para la gestión de salas de espera y de turnos ATENEO en Registros Civiles y Oficinas Judiciales, en el ámbito de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (en adelante, DGTDAJ).

La finalidad del contrato es prestar un servicio global de soporte y mantenimiento para el sistema ATENEO, tanto en aquellas sedes en las que se encuentra actualmente implantado como en las que se prevé instalar y, adicionalmente, implantar dicho sistema en aquellas sedes que lo requieran, así como prestar un servicio de garantía para el equipamiento hardware que forma parte del sistema.

En el alcance del servicio se incluyen las siguientes prestaciones:

- Soporte y mantenimiento del sistema ATENEO.
- Instalación y configuración de nuevos sistemas ATENEO en sedes.
- Servicio de garantía del equipamiento hardware del sistema ATENEO.

El alcance y características de cada una de estas prestaciones se detalla apartado 3 "PRESTACIONES DEL SERVICIO" del Pliego de Prescripciones Técnicas.

9. Antecedentes y situación actual

Los Registros Civiles y las Oficinas Judiciales del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes disponen de varias oficinas por todo el territorio nacional, que atienden en un número aproximadamente 1.3 millones de trámites anualmente de manera presencial.

En el año 2020 menos de una decena de estas oficinas disponían de un sistema de cita previa y gestión de turnos implantado. Sin embargo, durante la pandemia derivada de la COVID-19 resultó imprescindible poder garantizar la seguridad tanto de los ciudadanos, como de los empleados públicos de dichas sedes, dotándolas, de manera conjunta con el sistema de cita previa usado en algunas de ellas, de equipamiento para las salas de espera y gestión de turnos, de forma que se garantizara la seguridad de los ciudadanos.

Por ello, en una primera fase, coincidiendo con el inicio de la desescalada, se adquirió con carácter de urgencia el equipamiento necesario para dotar con el sistema de gestión de salas de espera y de turnos Ateneo a 20 sedes de Registros Civiles y Órganos Judiciales.

Posteriormente, se continuó la implantación del sistema de gestión de salas de espera y de turnos Ateneo en 17 sedes más de Oficinas Judiciales.

En la tercera fase, se ha extendido el sistema de gestión de salas de espera y de turnos Ateneo con la puesta en marcha de 33 nuevos sistemas en sedes de los Registros Civiles y las Oficinas Judiciales, ascendiendo por tanto el parque instalado actualmente a un total de 70 sistemas Ateneo, ubicados en distintas sedes distribuidas por todo el territorio bajo competencia del Ministerio de Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes en materia de justicia.

Junto con la adquisición del equipamiento necesario para llevar a cabo la instalación y puesta en marcha del sistema Ateneo en las sedes, la DGTDAJ contrató un servicio de soporte y



mantenimiento de este sistema para garantizar su óptimo funcionamiento en aquellas sedes en las que se encuentra instalado. Este servicio de soporte y mantenimiento finaliza el 10 de marzo de 2024, por lo que la DGTDAJ tiene previsto prorrogarlo por un periodo adicional de 8 meses de duración, hasta el 10 de noviembre de 2024, fecha a partir de la cual se prevé que entre en vigor el contrato que se tramita mediante el presente expediente.

10. Justificación de la necesidad

El sistema de gestión de turnos y colas ATENEO implantado en diversas sedes de los Registros Civiles y las Oficinas Judiciales a raíz de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 soluciona el problema que supone la afluencia masiva de ciudadanos que acuden a estos edificios públicos mediante la organización de las salas de espera mediante la utilización de un sistema de turnos.

Dado que el sistema ATENEO se considera un sistema crítico resulta primordial garantizar su funcionamiento sin interrupciones, minimizando los tiempos de indisponibilidad debidos a posibles incidencias en el sistema. Por ello es imprescindible disponer de un servicio de soporte y mantenimiento de los sistemas que están actualmente implantados en las sedes así como también los sistemas que se instalen en el futuro.

Puesto que el servicio de soporte y mantenimiento del sistema ATENEO que tiene contratado actualmente la DGTDAJ se prevé que finalice el 10 de noviembre de 2024, es preciso contratar un nuevo servicio de soporte y mantenimiento, en el que se amplíen y mejoren las prestaciones del contrato actual con el objeto de garantizar unos elevados niveles de servicio de los sistemas ATENEO instalados, optimizando así la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.

Por otro lado, la DGTDAJ tiene actualmente como objetivo ampliar los servicios de gestión de salas de espera y de turnos a nuevas oficinas, para lo que se requiere contratar los servicios de instalación y puesta en marcha del equipamiento que compone dicho sistema, con el que ya cuenta.

Adicionalmente, dado que el periodo de la garantía de gran parte del equipamiento hardware que forma parte de los sistemas ATENEO instalados, contratada en el momento de su adquisición, finaliza a lo largo de 2024 o 2025, se requiere contratar una extensión de la garantía de dicho equipamiento, con la finalidad de cubrir así cualquier fallo de hardware que pudiera afectar a la continuidad del servicio de cita previa y gestión de turnos.

11. Insuficiencia de medios personales propios

La DGTDAJ no dispone de medios personales propios y suficientes para la realización de las tareas objeto de esta licitación. Las necesidades a las que dan respuesta dichas tareas no tienen carácter permanente, de forma que con el contrato en ningún caso se sule la mencionada carencia para hacer frente a necesidades permanentes.

Así mismo, las tareas que se propone contratar son tareas de índole eminentemente técnica en materias que no se encuentran vedadas a la contratación, por lo que no implican el ejercicio de la autoridad inherente a los poderes públicos, ni la participación en el ejercicio de potestades públicas; y además constituyen un conjunto bien definido de prestaciones, separadas del resto de actividades realizadas por el personal propio del Ministerio de Justicia, que en última



instancia será el que supervise y certifique los trabajos realizados por el personal contratado para este servicio.

12. Justificación del presupuesto base de licitación

Para la determinación del presupuesto base de licitación se han tomado como referencia los precios de mercado para servicios de similares características a los incluidos en el alcance del suministro, obtenidos a partir de los precios de adjudicación de los mismos en contrataciones realizadas con anterioridad por la DGTDAJ.

13. Procedimiento de adjudicación: procedimiento abierto.

Los servicios objeto de esta contratación no se encuentran entre los declarados de contratación centralizada según la Orden EHA/1049/2008, de 10 de abril, de declaración de bienes y servicios de contratación centralizada, por lo que para esta licitación 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 servicios como los que se pretende contratar.

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.

14. Criterios de valoración.

Para la contratación del servicio, se proponen los siguientes criterios de adjudicación:

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	PONDERACIÓN
1.- Criterios cuantificables de forma automática	100%
1.1 Oferta económica	95,5%
2.1 Otros criterios	4,5%
2.1.1 Reducción del plazo de resolución de peticiones de formación.	4,5%



La ponderación de los criterios que se propone refleja la importancia y prioridad de los elementos esenciales del servicio sobre los que los licitadores presentarán sus ofertas, y la correlación entre los mismos (95,5%-4,5%) se ha fijado para dejar margen al elemento competitivo entre licitadores en las propuestas que redunde en ofertas con una alta relación calidad-precio.

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

Fdo.: Javier Hernández Díez

EL JEFE DE ÁREA DEL CENTRO DE
PRODUCTOS HORIZONTALES

Fdo.: Antonio Daniel Pernía Aznar