

Memoria justificativa de la necesidad

**“MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
ESPERAS QMATIC”**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036994702983065384924**



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ESPERAS QMATIC”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, de conformidad con lo establecido en el Artículo 10 Tres c) 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, 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, así como, 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.

En diferentes servicios de atención presencial al ciudadano, la Comunidad de Madrid tiene instalado el producto QMATIC como sistema de gestión de esperas. Dadas las necesidades que conlleva el servicio de información y gestión de los trámites de los ciudadanos, los diferentes centros de la Comunidad de Madrid, disponen de un número de puestos que les permite amortiguar el tiempo de espera desde la solicitud del servicio por parte de un ciudadano hasta la prestación del mismo, estructurando ese tiempo de manera ordenada: reduce el tiempo de espera y facilita la asignación de la atención en función de la necesidad del ciudadano.

Todos los centros disponen (en diferente número según sus necesidades) de un Interface externo en red, un dispensador de Tickets de Autoservicio, un display GeneralTriple Scroll, un display de puesto de atención, un terminal inteligente de puesto de atención, una unidad reproductora de sonido, un panel de serigrafía para dispensador y el software que permite el control del Sistema Qmatic.

A fin de garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad del Sistema de Gestión de Espera, es preciso disponer del servicio de soporte técnico y mantenimiento de dicho Sistema.

La empresa **Q-Matic Sistemas, S.A.U.** es la única que, con carácter exclusivo, posee los derechos de explotación en territorio español de los productos cuyo soporte y mantenimiento constituye el objeto del contrato y, en consecuencia, es la única que se encuentra en posesión de los medios técnicos y conocimientos que se precisan para acometer los trabajos objeto del contrato.

Por ello, la única empresa a invitar en el presente procedimiento será:

NIF

A-81460669

Nombre / Razón Social

Q-Matic Sistemas, S.A.U.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar el servicio que se pretende, atendiendo a la especificidad de los servicios que constituyen su objeto, y la necesidad de abordar los mismos de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

En base a razones técnicas relacionadas con la protección de derechos exclusivos, tan sólo puede encomendarse el objeto del contrato a un único empresario, por lo que esta Dirección propone su tramitación mediante **procedimiento negociado**, en virtud de lo establecido en los *Artículos 131.2 y 168 a) 2º de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*.

OBJETO

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de mantenimiento y actualización de versiones del Sistema Qmatic-Solo instalado en los Centros de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VENTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de enero de 2019 y 31 de diciembre de 2020**.

IMPORTE DE LOS TRABAJOS

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **TREINTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO EUROS CON VEINTIDOS CÉNTIMOS (36.454,22.-€) IVA incluido**, según el siguiente desglose de cuantías y anualidades:

| Conceptos | Año 2019 | Año 2020 | Total |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Cuota Fija | 10.026,60 € | 10.100,85 € | 20.127,45 € |
| Cuota Variable | 5.000,00 € | 5.000,00 € | 10.000,00 € |
| Base Imponible | 15.026,60 € | 15.100,85 € | 30.127,45 € |
| IVA 21% | 3.155,59 € | 3.171,18 € | 6.326,77 € |
| Importe Total, IVA Incluido | 18.182,19 € | 18.272,03 € | 36.454,22 € |

***La Dirección de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura, Turismo y Deportes,
Administración Digital y Educación***

Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036994702983065384924**