

NÚMERO: 360/2018

 Unidad Administrativa  
**Área de Gestión de la Contratación**
**Exp.: ECON/000248/2018**

Resolución del *Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, por la que se inicia el expediente de contratación denominado: **“MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ESPERAS QMATIC”**

De conformidad con lo que establece el *Artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, y a la vista de la propuesta de contratación efectuada por la *Dirección de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura, Turismo y Deportes, Administración Digital y Educación*,

**RESUELVO**

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del **servicio** denominado **“MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ESPERAS QMATIC”**, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende a **36.454,22- € IVA incluido**.

**Motivación de la necesidad del contrato:**

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 disminuir 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 soporte técnico y mantenimiento del mismo.

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

*El Consejero Delegado de la Agencia  
para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*

*Fdo.: Blas Labrador Román*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1220963649337383145034**