

# Memoria justificativa de la necesidad

---

---

***“MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
ESPERAS QSYSTEM (TURNOMATIC)”***

---

---



**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIO DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ESPERAS QSYSTEM (TURNOMATIC)”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**

**ANTECEDENTES, JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y DEL PROCEDIMIENTO**

De conformidad con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. N° 311, de 30 de diciembre de 2005), 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)*, la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante la **Agencia**), se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

Según el referido precepto la Agencia 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:

1. 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.

En diferentes servicios de atención presencial al ciudadano, la Comunidad de Madrid tiene instalado el producto QSYSTEM (TURNOMATIC) como sistema de gestión y direccionamiento de visitas de ciudadano.

Dadas las necesidades que conlleva el servicio de información y gestión de los trámites de los ciudadanos, diferentes centros de la Comunidad de Madrid disponen de un número de puestos que les permite reducir 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; por lo tanto, el producto QSYSTEM (TURNOMATIC) reduce el tiempo de espera y facilita la asignación de la atención en función de la necesidad del ciudadano.

El correcto funcionamiento de producto QSYSTEM (TURNOMATIC) es crítico para la ordenación del servicio en los distintos centros de la Comunidad de Madrid, en los cuales el servicio ya está siendo prestado con una solución homogénea en todas ellas, por lo que es necesario mantener esta uniformidad en las nuevas necesidades de licencias y equipamiento.

El sistema QSYSTEM está compuesto por un dispensador de tickets gestionado desde un equipo que tiene instalado un sistema servidor al que se accede desde los puestos del centro de trabajo que son los clientes, para llamar y atender a los ciudadanos. Los tickets llamados aparecen en las pantallas y displays y se asocian con las mesas de atención al ciudadano.

A fin de garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad de este producto, es preciso disponer del servicio de soporte técnico y mantenimiento de dicho Sistema; así como de la actualización de versiones y la atención de petición de adaptaciones del mismo a las necesidades de los distintos servicios de atención presencial al ciudadano que lo soliciten.

La empresa **Ti2000 TECNOLOGÍA INFORMÁTICA 2000, S.L.** es la única que, con carácter exclusivo, posee los derechos de propiedad intelectual y 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**

B-80999329

**Nombre / Razón Social**

TI2000 TECNOLOGÍA INFORMÁTICA 2000, S.L.

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.

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, soporte y actualización de versiones del Sistema QSYSTEM (TURNOMATIC) instalado en los diferentes centros de la Consejería de Hacienda y Función Pública, y de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad 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 **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2021**.

**IMPORTE DEL CONTRATO**

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **CIENTO SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS EUROS CON VEINTITRES CÉNTIMOS (165.542,23.-€)**, IVA incluido, según el siguiente desglose de cuantías y anualidades:

Conceptos	Año 2020	Año 2021	Total
<b>Cuota Fija</b>	47.308,20 €	66.583,56 €	113.891,76 €
<b>Cuota Variable</b>	11.460,00 €	11.460,00 €	22.920,00 €
<b>Base Imponible</b>	58.768,20 €	78.043,56 €	136.811,76 €
<b>IVA 21%</b>	12.341,32 €	16.389,15 €	28.730,47 €
<b>Importe Total, IVA Incluido</b>	<b>71.109,52 €</b>	<b>94.432,71 €</b>	<b>165.542,23 €</b>

Madrid, 18 de octubre de 2019

*La Directora de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda*



Fdo.: Marta Bilbao Egido

