

NÚMERO: 505 / 2019

 Unidad Administrativa
**Área de Gestión de la
 Contratación**

Exp.: ECON/000226/2019

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 QSYSTEM (TURNOMATIC)”**

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 Economía, Empleo y Hacienda*,

RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del **servicio** denominado: **“MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ESPERAS QSYSTEM (TURNOMATIC)”**, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende a **165.542,23 - € IVA incluido**.

Motivación de la necesidad del contrato:

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.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276298795217839768028**

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

