

Memoria justificativa de la necesidad

***“SOPORTE SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS
QUENDA”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276802082371804079166**



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIO DENOMINADO “SOPORTE SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS QUENDA”, 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. Nº 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 Sistema de Gestión de Turnos Quenda como sistema de gestión y direccionamiento de esperas del ciudadano.

Dadas las necesidades que conlleva el servicio de información y gestión de los trámites de los ciudadanos, diferentes centros de la CM 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; por lo tanto, el Sistema de Gestión de Turnos Quenda reduce el tiempo de espera y facilita la asignación de la atención en función de la necesidad del 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 aplicativo; así como de la actualización de versiones y la atención de petición de adaptaciones del producto a las necesidades de los distintos servicios de atención presencial al ciudadano que lo soliciten..

La empresa **TECNOLOGÍA PLEXUS 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

B15726177

Nombre / Razón Social

TECNOLOGÍA PLEXUS 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 y actualización de versiones del **Sistema de Gestión de Turnos Quenda** instalado en diferentes 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 **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 **de VEINTE MIL VEINTE EUROS CON SESENTA Y SEIS CÉNTIMOS (20.020,66.-€)**, IVA incluido, según el siguiente desglose de cuantías y anualidades:

Conceptos	Año 2020	Año 2021	Total
Cuota Fija	6.873,00 €	6.873,00 €	13.746,00 €
Cuota Variable	1.400,00 €	1.400,00 €	2.800,00 €
Base Imponible	8.273,00 €	8.273,00 €	16.546,00 €
IVA 21%	1.737,33 €	1.737,33 €	3.474,66 €
Importe Total, IVA Incluido	10.010,33 €	10.010,33 €	20.020,66 €

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

Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán

