

NÚMERO: 545/2019

 Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000286/2019

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

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 “**SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS QUENDA**”, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende a **20.020,66- €, IVA incluido**.

Motivación de la necesidad del contrato:

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.

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
 P.S. El Viceconsejero de Presidencia y Transformación Digital
 (Resolución de la Presidenta del
 Consejo de Administración de fecha 30/10/2019)

Fdo.: Miguel Ángel García Martín



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295033229807493793139**