

INFORME RAZONADO JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DE CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “DENOMINADO “DESPLIEGUE EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID DE LOS MÓDULOS DE VIDEOATENCIÓN, GESTIÓN DE TURNOS SIN CONTACTO Y ANÁLISIS DE GRADO DE SATISFACCIÓN QUE CONFORMAN LA OFICINA 360”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD”

ANTECEDENTES

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, 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)*, tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, (*Artículo 10 Tres - c*).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

- 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.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

En los últimos años, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han transformado profundamente las administraciones públicas. Estos cambios obligan a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid a proporcionar soluciones tecnológicas que permitan a la Comunidad de Madrid responder a las necesidades de sus ciudadanos y empresas.

En el contexto competencial citado, desde la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, se han tomado medidas a lo largo de las últimas legislaturas para mejorar el funcionamiento de la atención presencial a los ciudadanos que se presta en las distintas oficinas de las Consejerías de la Comunidad de Madrid mediante la implantación del software “**Quenda-Cita Previa**” como sistema de Gestión de Citas Corporativo para toda la Comunidad de Madrid (en adelante **CTAC**) que permite a los ciudadanos solicitar cita previa a través de Internet y a los gestores contar con una agenda propia donde visualizar y gestionar dichas citas.

En línea con lo anterior y como evidencia de la importancia que la Comunidad de Madrid concede a la utilización de la tecnología como elemento clave para el relanzamiento de la economía, dentro de las 30 Medidas del Plan de Reactivación de la Región, se recogen las medidas 3, 4 y 5 que describen la necesidad de implantar una solución integral, definida como **OFICINA 360**, que dé respuesta a estas medidas concretas:

3. Los ciudadanos contarán con un servicio de petición de cita previa multicanal para realizar las gestiones con la administración.
4. Los madrileños tendrán la opción de realizar una videoconsulta para tratar con la administración, lo que evitará desplazamientos innecesarios.

5. Cuando sea necesario acudir a una oficina para realizar algún tipo de gestión, se empleará un gestor de turnos sin contacto a través de una APP.

Con el objetivo de dar respuesta a estas medidas, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid ha puesto en marcha un proyecto piloto del Modelo de OFICINA 360 sobre dos oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid en la Consejerías de Presidencia y Vivienda, en el período comprendido entre los meses de agosto a noviembre de 2020, que ha consistido en implantar, de forma integrada con CTAC, los siguientes componentes;

- un chat-bot, que ofrece a los ciudadanos un nuevo canal para petición de cita
- el producto de “*Quenda – Cloud GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD*” que ofrece a los ciudadanos que acuden a una oficina, la obtención de un turno virtual de tal manera que serán llamados a través de su dispositivo móvil para ser atendidos
- el producto de “*Quenda – Videoatención CONSULTAME*” integrado con la herramienta corporativa de Videollamadas de la Comunidad de Madrid “*Microsoft-Teams*”, que ofrece a los ciudadanos la opción de ser atendidos de forma no presencial

La puesta en marcha de estas dos Oficinas Piloto, bajo la modalidad de OFICINA 360, ha tenido una gran acogida y aceptación tanto por parte de los ciudadanos que están siendo atendidos por estas oficinas como por parte de los gestores de las oficinas, suscitando el interés por parte del resto de oficinas de atención al ciudadano y reforzando el plan de despliegue de dicho modelo en el resto de Oficinas de Atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, objetivo principal del presente pliego.

Esta solución técnica exige en consecuencia que las oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid tengan implantado el sistema de cita previa **CTAC**.

Las características técnicas descritas hacen que esta Dirección proponga su tramitación mediante **procedimiento negociado sin publicidad**, en virtud de lo establecido en el Artículo 168.a) 2º, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), en concreto, por la no existencia de competencia por razones técnicas por los motivos que se exponen a continuación:

- La configuración de la solución que de soporte al modelo de OFICINA 360 se centra, como se ha mencionado anteriormente, en la estructura de datos de CTAC que es la misma que la de los Productos de *Quenda – Cloud GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD*, *Quenda – Videoatención CONSULTAME* y “eVALUA” siendo éstas, soluciones en nube propiedad en exclusiva de la empresa TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.
- Aunque existen en el mercado soluciones con características funcionales similares a las citadas, sólo las correspondientes a los productos de PLEXUS disponen de la misma estructura de datos de la solución corporativa CTAC así como la garantía de una completa integración entre sus diferentes productos y módulos. En el caso de optar por productos de otros proveedores, además de exigir la construcción de interfaces complejas, no daría unos resultados satisfactorios, dado que no permitiría contar con datos de citas previas en tiempo real y obligaría a configurar tanto CTAC como los otros módulos, duplicando el trabajo de los organismos de atención.
- Cabe destacar, que el alineamiento existente entre las soluciones ofrecidas por Plexus, es lo que ha permitido poder poner en servicio esta solución de OFICINA 360 en las dos oficinas piloto de atención en la Comunidad de Madrid en un periodo de tiempo tan reducido y por ende, ofrece la posibilidad de desplegar dicha solución al resto de las oficinas de Atención al ciudadano de una forma ágil y segura, asumiendo muy pocos riesgos técnicos y dando una respuesta rápida al interés público que hay en estos momentos de disponer soluciones de movilidad lo antes posible.

- Por otro lado, a efectos de gestión de la información obtenida por parte de los responsables de la Comunidad de Madrid, la utilización de distintos sistemas débilmente integrados, con bases de datos distintas, dificultaría la obtención de información consolidada para la mejora de la atención, la configuración organizativa de las oficinas, la gestión idónea del personal de atención para adecuarlo a la demanda ciudadana y, en general, toda la información requerida para la evolución del servicio hacia estándares de excelencia.

Además de las razones técnicas expuestas, es importante considerar las consecuencias socio-sanitarias y económicas de posibles retrasos en el despliegue de la solución por los desarrollos necesarios que exigiría la integración de otras herramientas de mercado con la solución corporativa CTAC, entre ellas:

- la incorporación de la solución OFICINA 360 responde fundamentalmente a la situación creada por la pandemia COVID 19, al disminuir el aforo de las oficinas de atención a los ciudadanos, sin menoscabo de la atención a los mismos. Cualquier retraso en la puesta en marcha de la solución acarrearía, pues, graves consecuencias de tipo socio sanitario.
- Atendiendo a consideraciones económicas: esta solución se considera como elemento clave para el relanzamiento de la economía y se recoge en los puntos 3, 4 y 5 de las 30 Medidas del Plan de Reactivación de la Región, con lo que los retrasos en la implantación de la misma, derivados de la puesta en marcha de desarrollos adicionales a los contemplados, provocará un perjuicio muy grave a los ciudadanos de la Comunidad.

Estos motivos anteriormente expuestos hacen que desde un punto de vista técnico, social, sanitario y económico, se considere, de acuerdo al citado **Artículo 168.a) 2º, de la LCSP** que no existe en la actualidad una alternativa o sustituto razonable a la contratación de los productos de QUENDA CLOUD (que cuenta con los módulos de Recepción Móvil, de Webapp, y de Atención por Videollamada y de eVALUA).

Por ello, la única empresa a invitar en el presente procedimiento será:

NIF
B-15726177

Nombre / Razón Social
TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar los servicios y suministros que se pretende, atendiendo a la especificidad de los mismos, 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 las razones técnicas indicadas, 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

El objeto del presente contrato es la cesión de derecho de uso, implantación, mantenimiento y soporte en un máximo de **70 oficinas** de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, de los productos **“Quenda – Videoatención CONSULTAME”**, **“Quenda Cloud_GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD”** y **“eVALUA”**, siendo éstos parte de la solución que conforman el modelo de OFICINA 360.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de **OCHO MESES**, a contar desde el día siguiente a la formalización del mismo.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS CUATRO EUROS CON CUARENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (459.604,44.-€), IVA incluido**, de conformidad con el siguiente desglose de importes:

Concepto	Año 2021
Suministro	27.245,40 €
Mantenimiento	87.500,00 €
Servicios	265.092,98 €
BASE IMPONIBLE	379.838,38 €
IVA (21%)	79.766,06 €
IMPORTE TOTAL (IVA Incluido)	459.604,44 €

La Directora de Innovación, Datos y Transformación Digital

Fdo.: Marta Bilbao Egido

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1222470668562014951245**