

NÚMERO: 364 / 2022

Unidad Administrativa  
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000105/2022

Resolución de la *Consejera-Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, por la que se inicia el expediente de contratación denominado: **“CESIÓN DE DERECHO DE USO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE SALAS DE ESPERA VIRTUAL”**

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 *Subdirección General de Soluciones*,

### RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del suministro denominado **“CESIÓN DE DERECHO DE USO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE SALAS DE ESPERA VIRTUAL”**, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende a **570.691,66- €, IVA incluido**.

#### Motivación de la necesidad del contrato:

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: 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.

Entre estas competencias de Madrid Digital se encuentra la de facilitar soluciones para la tramitación telemática a través del Registro Electrónico de la Comunidad de Madrid.

Durante el periodo de confinamiento provocado por el COVID-19, surgió la necesidad de contratar un gestor de Cola Virtual (también llamado sala de espera virtual) para el servicio digital del registro electrónico, cuya función es gestionar la alta demanda del servicio cuando ésta se produzca, asignando a los ciudadanos el equivalente a un turno de espera de forma automática, con el objetivo de no saturar los sistemas y no dejar desatendido al ciudadano. Funciona como una cola real, es decir, a medida que los ciudadanos van presentando sus solicitudes en el registro, se va liberando espacio y dando paso a los ciudadanos que permanecen en espera en la cola virtual o sala de espera virtual.

Esta solución se tramitó, en un principio, a través de un procedimiento de emergencia, adaptando la solución para poderla usar en nuestros servicios de Registro Electrónico. Posteriormente, surgió la necesidad de ampliar dicha prestación, debido a que el Gobierno de la Comunidad de Madrid de Madrid iba a emitir nuevas ayudas a autónomos, empresas, etc. ayudas que se debían solicitar a través de medios telemáticos durante los años 2020, 2021 y 2022, y ante una posible saturación del registro telemático se necesitó restablecer dicho servicio de Sala Espera Virtual (gestión de colas), para poder gestionar la atención de dichas solicitudes.

En la actualidad, ante el uso creciente de los servicios telemáticos que ofrece la Administración de la Comunidad de Madrid, y la posibilidad de fuertes demandas puntuales debido a campañas temporales, surge la necesidad de dotar a la Comunidad de Madrid de una solución corporativa de Gestión de Salas de Espera Virtual para el acceso a dichos servicios.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981440256210629377661**

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar la solución que se pretende, atendiendo a la especificidad del suministro 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.

Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA

