

# Memoria justificativa de la necesidad

---

---

***“CESIÓN DE DERECHO DE USO DEL SOFTWARE  
DE GESTIÓN DE SALAS DE ESPERA VIRTUAL”***

---

---



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: **1000823199251018099020**



**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “CESIÓN DE DERECHO DE USO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE SALAS DE ESPERA VIRTUAL”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO**

**ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD**

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 **Agencia o Madrid Digital**), 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: 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 esta 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 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.

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.

Por lo tanto, en base al valor estimado del contrato, con la pretensión de recibir el mayor número de proposiciones, a fin de obtener un criterio de selección objetivo, y en base al precio o coste, esta Dirección propone su tramitación mediante **procedimiento abierto con criterio único**, en virtud de lo establecido en los *Artículos 145, 146 y 156 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*.

## OBJETO

El objeto del contrato es la cesión del derecho de uso de una solución corporativa en la nube de gestión de Salas de Espera Virtual (también denominado Gestor de Colas Virtual) para los servicios electrónicos que ofrece la Comunidad de Madrid, así como los servicios de soporte, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

## PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo establecido para la ejecución del contrato será de **TREINTA Y SEIS MESES**, comprendidos entre el 1 de octubre de 2022 y el 30 de septiembre de 2025

## IMPORTE DE LOS TRABAJOS

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **QUINIENTOS SETENTA MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UN EUROS CON SESENTA Y SEIS CÉNTIMOS (570.691,66- €)**, IVA incluido, según el siguiente desglose:

	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Total
Base Imponible	39.412,00 €	157.176,00 €	157.176,00 €	117.882,00 €	471.646,00 €
IVA 21%	8.276,52 €	33.006,96 €	33.006,96 €	24.755,22 €	99.045,66 €
Importe Total, IVA Incluido	47.688,52 €	190.182,96 €	190.182,96 €	142.637,22 €	570.691,66 €

*La Subdirectora General de Soluciones*

*Fdo.: Ana García Ranera*