

INFORME SOBRE INSUFICIENCIA DE MEDIOS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO, SOPORTE, ACTUALIZACIÓN E INSTALACIÓN EN NUEVOS CENTROS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE CITA PREVIA POR INTERNET CTAC ONPREMISE; Y DESPLIEGUE, CESIÓN DE DERECHO DE USO Y EVOLUCIÓN PERSONALIZADA DE LOS COMPONENTES CLOUD (QUENDA CLOUD, CONSULTAME Y EVALUA), ASÍ COMO LA INTEGRACIÓN DE ESTOS CON DISPOSITIVOS HARDWARE EN CENTROS DE ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato corresponde con:

La prestación de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo, soporte funcional y actualización de versiones de la licencia corporativa del Sistema Cita Previa por Internet (CTAC) en centros gestores de la Comunidad de Madrid que actualmente lo tienen instalado, así como la incorporación a este sistema de los centros gestores de la Comunidad de Madrid que lo soliciten, con un máximo de 20 centros.

La cesión de derecho de uso, mantenimiento evolutivo personalizado de los componentes tecnológicos (actualizados) en la nube que conforman el modelo de atención OFICINA 360: “Quenda – Videoatención CONSULTAME”, “Quenda Cloud_GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD” y “eVALUA”, en las oficinas donde están instalados o se implanten dichos componentes, así como los servicios de implantación adicional (despliegue) en un máximo de 40 nuevas oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid; y los servicios de replanteo, homologación, integración y soporte de dichos componentes de Software de integración, y el diagnóstico y subsanación de los incidentes HW en su caso, en las oficinas donde se solicite y con un máximo de 40 oficinas.

JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA, DE ADECUACIÓN O CONVENIENCIA DE NO AMPLIACIÓN DE LOS MEDIOS DISPONIBLES

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, se exponen a continuación los motivos relativos a la insuficiencia, falta de adecuación o no conveniencia de ampliación de los medios disponibles para cubrir las necesidades que se tratan de satisfacer a través del contrato de referencia:

El contrato de referencia tiene como principal actividad el mantenimiento y la incorporación de nuevos centros/oficinas de atención sobre los componentes de Cita Previa y atención 360, siendo estos componentes tecnológicos elementos totalmente integrados del Sistema de Información que da soporte al proceso completo de atención a ciudadanos Comunidad de Madrid. Estos servicios requieren de personal experto con amplio conocimiento específico en los distintos productos mencionados, que son propiedad de la empresa TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L. Madrid Digital carece de personal con este conocimiento y de medios técnicos de los que solo dispone la empresa a invitar en el presente procedimiento.

Además, para la ejecución de las actividades de desarrollo e integración con dispositivos hardware, se requiere de personal experto conocedor del producto, de forma que estas actividades se realicen con la eficiencia, y garantía técnica y de seguridad necesarias.

Todo ello lleva a la gestión de esta necesidad a través de la contratación con TECNOLOGÍAS PLEXUS SL, al ser propietario del componente corporativo de cita previa y propietario del software en la nube de atención O360 y el único proveedor con capacidad de proporcionar los servicios y suministros objeto del contrato.

Por lo anteriormente expuesto, se hace constar expresamente la insuficiencia, falta de adecuación o conveniencia de no ampliación de los medios disponibles.

La Subdirectora General de Soluciones

Fdo.: Ana D. García Ranera



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **101840514979591768866**