

MEMORIA JUSTIFICATIVA E INFORME RAZONADO PARA LA RENOVACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS DE ESPERA DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

Código PRINEX: ME-002 (9984-9958)

Código Expte. Contratación: 2024/000794
2024 578720

CPV: 72267000-4, 72267100-0, 72268000-1

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 116.4 de la vigente Ley de Contratos del Sector Público y 73.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas se emite la presente Memoria justificativa, considerándose a su vez como informe razonado sobre la necesidad, características e importe calculado de las prestaciones objeto del contrato.

1. Naturaleza y objeto del contrato.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 116.4 de la vigente Ley de Contratos del Sector Público y 73.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas se emite la presente Memoria justificativa así como informe razonado sobre la necesidad, características e importe calculado de las prestaciones objeto del contrato.

El objeto del contrato consiste en la renovación del mantenimiento del sistema de gestión y direccionamiento de clientes en AVRA (QMATIC), que incluye tanto el soporte remoto, (telefónico y vía Web), así como el mantenimiento del equipamiento hardware comprometido en la regulación de colas de espera en las oficinas de AVRA.

El software en cuestión cuyas licencias son objeto del citado mantenimiento es el producto **QMATIC**.

2. Tipo de contrato.

Contrato de **servicios**, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP).

3. Necesidad, idoneidad de la contratación.

De acuerdo con el artículo 118 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), a continuación se describe la necesidad de la presente contratación:

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, es un organismo, dependiente de la Consejería de Fomento Articulación del Territorio y Vivienda de la Junta de Andalucía.

Para el desarrollo de sus líneas de actuación y la mejor atención a la ciudadanía, la Agencia puso en marcha hace varios años un nuevo modelo de atención en sus oficinas que recogió, entre otros objetivos, la atención de forma ágil y eficaz de un volumen de usuarios presenciales en determinadas franjas horarias. Para ello, implantó una solución específica de gestión de colas de espera de ciudadanos cuyos objetivos se centraron en las siguientes líneas:

- Mejorar la eficiencia en el desarrollo de los procesos gestionados por la Agencia
- Mejorar la experiencia de los ciudadanos, usuarios de los servicios de la Agencia
- Aumentar la satisfacción del usuario de la Agencia

Versión 13/03/2023

Página de 1 de 7

MARIA DOLORES DE PABLO-BLANCO OLIDEN		28/06/2024 09:39:52	PÁGINA: 1 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw1lAd5Yz6omP7VeM012awQ67w3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Facilitar la identificación de mejoras operativas
- Facilitar que la ciudadanía disponga de cita previa de los servicios de la Agencia a través de su web principal.

Este sistema da cobertura a las principales sedes de la Agencia¹:

Oficina	Provincia
D. Provincial de Almería	Almería
Oficina Comarcal de Campo de Gibraltar (Algeciras)	Cádiz
Oficina de Casco Histórico de Cádiz	Cádiz
Oficina de Jerez de la Frontera	Cádiz
D. Provincial de Córdoba	Córdoba
D. Provincial de Granada	Granada
Oficina de Rehabilitación de Almanjazar (solo virtual)	Granada
D. Provincial Huelva	Huelva
D. Provincial de Jaén	Jaén
Oficina de Úbeda (sólo virtual)	Jaén
D. Provincial de Málaga	Málaga
Marbella (sólo virtual)	Málaga
D. Provincial de Sevilla	Sevilla
Oficina de gestión del Parque del Alamillo (sólo virtual)	Sevilla
Servicios Centrales de la Agencia	Sevilla

El sistema de gestión de colas de espera y cita previa de la Agencia está compuesto por lo siguientes elementos:

Elemento	Unidades
Sistema centralizado de Gestión Qmatic Orchestra	Producción y Pruebas
Conjunto multimedia (monitor de 42", soporte y PC multimedia).	11
Dispensador de tickets TP-SV-TAC MyQmatic (TP-3115) 7" Táctil	10
Kiosco Intro 17"	2

¹ Las oficinas con configuración "sólo virtual" no disponen de equipamiento hardware específico para la gestión de esperas, pero utilizan el sistema para la gestión de citas previas.

MARIA DOLORES DE PABLO-BLANCO OLIDEN		28/06/2024 09:39:52	PÁGINA: 2 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw1IAd5Yz6omP7VeM012awQ67w3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El servicio requerido dará cobertura al menos a las siguientes necesidades:

- Mantenimiento hardware de la solución, reparación in situ, en las instalaciones de fabricante o reemplazo de piezas.
- Mantenimiento software de la solución.
- Acceso a actualizaciones y parches periódicos.
- Soporte en remoto de la solución, asistencia remota ilimitada por e-mail, telefónico o web para:
 - Asesoramiento y orientación
 - Identificación de Errores.
 - Diagnóstico de los Casos y problemas.
 - Resolución de incidencias en el sistema
- Información sobre valores y ventajas de actualizaciones

Para este sistema se requiere el **nivel de servicio** mostrado en la siguiente tabla:

Indicador	Prioridad	Valor máximo
Tiempo de reacción	Todas	2 horas
Tiempo de respuesta	Incidencias de gravedad muy alta o alta	8 horas
	Incidencias de gravedad media	12 horas
	Incidencias de gravedad baja	16 horas
Tiempo de resolución	Incidencias de gravedad muy alta	24 horas
	Incidencias de gravedad alta	36 horas
	Incidencias de gravedad media	42 horas
	Incidencias de gravedad baja	50 horas

Para un correcto mantenimiento del sistema se requiere además que el servicio contemple horas adicionales especializadas para la adecuada actualización de la plataforma a su última versión, realizando todos los trabajos de incorporación de las personalizaciones realizadas por el fabricante para la Agencia. Para ello se contempla una bolsa de horas de consultoría especializada sobre la que se ejecutarán los trabajos anteriormente mencionados con el siguiente desglose:

Actividad	Horas
Coordinación y documentación	26
Actualización de versión	84
Optimización de la configuración	40
TOTAL	150

Para garantizar que la configuración es la recomendada por QMatic, el perfil técnico asociado a estas actividades será el de consultor especializado del fabricante. Estas horas serán certificadas y facturadas conforme a su efectiva realización y aprobación por parte del responsable de los trabajos por parte de la Agencia.

El contrato que da soporte actualmente a este servicio **finaliza el próximo 14 de agosto de 2024.**

MARIA DOLORES DE PABLO-BLANCO OLIDEN		28/06/2024 09:39:52	PÁGINA: 3 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw1lAd5Yz6omP7VeM012awQ67w3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4. Informe de insuficiencia de medios.

AVRA no cuenta con los medios materiales ni personales propios para afrontar las necesidades descritas, lo que motiva la circunstancia de que haya de acudir a la contratación externa de servicios de esta naturaleza.

5. Fraccionamiento del objeto del contrato en lotes.

De conformidad con el artículo 99.3 de la LCSP, se prevé el fraccionamiento del objeto del contrato en lotes: **NO**

El presente contrato no puede ser dividido en lotes porque las características y naturaleza del objeto del servicio (mantenimiento de hardware y software) lo imposibilita, al tratarse del mantenimiento y soporte técnico de un producto comercializado en exclusiva por una única empresa.

6. Tramitación y procedimiento de licitación.

La licitación del presente expediente se llevará a cabo por el **procedimiento negociado sin publicidad** por existir razones técnicas que determinan su exclusividad justificando su contratación por ser la única empresa que puede prestar el servicio no existiendo concurrencia efectiva en el presente supuesto (art. 168 a)2º de la LCPS), siendo su tramitación ordinaria.

Se propone invitar a la negociación al proveedor exclusivo del producto:

- PROVEEDOR: **Q-MATIC AB. C.I.F. N0304389J**

El licitador deberá acreditar, mediante “declaración responsable de exclusividad”, la propiedad del Software Sistemas de Gestión y Direccionamiento de Ciudadanos Qmatic, comercializado bajo la marca QMATIC, siendo el licitador la única mercantil autorizada para el desarrollo técnico y el mantenimiento de dicho Software.

7. Plazo de duración y posibilidad de prórroga.

De conformidad con el artículo 29.4 de la LCSP aplicable a los contratos de servicios, se prevé un plazo de duración de 36 meses.

No se prevén prórrogas, modificaciones ni variantes del contrato.

8. Presupuesto de licitación y valor estimado del contrato.

De conformidad con el artículo 100 de la LCSP, el presupuesto de licitación asciende a CINCUENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS CUARENTA CON SETENTA Y SIETE euros (**53.440,77 €**) IVA excluido, siendo el porcentaje de IVA aplicable el 25%, y el total del presupuesto base de licitación, IVA Incluido de SESENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CON NOVENTA Y SEIS CENTIMOS de euros (**66.800,96 €**).

El presupuesto desglosado en costes es el siguiente:

MARIA DOLORES DE PABLO-BLANCO OLIDEN		28/06/2024 09:39:52	PÁGINA: 4 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw1lAd5Yz6omP7VeM012awQ67w3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



COSTES DIRECTOS	IMPORTE €
Costes directos asociados a la prestación del objeto del contrato	40.614,99 €
COSTES INDIRECTOS	IMPORTE €
Coste indirectos y gastos generales (17%)	9.084,93 €
Beneficio industrial (7%)	3.740,85 €
Importe Total (IVA exc)	53.440,77 €
Total IVA (25%)	13.360,19 €
Importe Total (IVA incluido)	66.800,96 €

De conformidad con el artículo 101 de la LCSP, el contrato tendrá un valor estimado de CINCUENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS CUARENTA CON SETENTA Y SIETE euros (**53.440,77 €**) IVA excluido.

El cálculo del importe máximo de licitación se ha realizado a **tanto alzado**, teniendo en cuenta el coste de adjudicación de la renovación anual en períodos anteriores y el PVP anual unitario para el conjunto de los servicios objeto de licitación. Para ello se ha solicitado valoración a la única empresa suministradora del servicio, por ser ésta fabricante del software.

9. Presupuesto PRINEX.

El presupuesto se encuentra cargado en PRINEX en la actuación con código ME-002 (9984-9958)

La imputación presupuestaria y anualidades serían:

	% de reparto	2024	2025	2026	TOTAL
9984.01.91.003	40,00%	7.125,44 €	7.125,44 €	7.125,44 €	21.376,31 €
9958.90.91.003	60,00%	10.688,15 €	10.688,15 €	10.688,15 €	32.064,46 €
Total	(IVA exc.)	17.813,59 €	17.813,59 €	17.813,59 €	53.440,77 €
IVA 25%		4.453,40 €	4.453,40 €	4.453,40 €	13.360,19 €
Total	(IVA inc.)	22.266,99 €	22.266,99 €	22.266,99 €	66.800,96 €

10. Órgano de contratación.

El órgano de contratación es la Dirección General de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, de acuerdo con el artículo 14.2.g) de los Estatutos de la Agencia, aprobados mediante Decreto 174/2016, de 15 de noviembre, y 118 del Reglamento de Régimen Interior.

11. Clasificación exigida (en su caso).

De conformidad con el artículo 77.1 b) de la LCSP no se exige clasificación

12. Criterios de solvencia económico y financiera, técnica y profesional.



Como habilitación empresarial o profesional se exige: Certificado de derechos exclusivos de propiedad intelectual e industrial.

De conformidad con el artículo 92 de la LCSP, y alternativamente a la clasificación, la solvencia económica y financiera y técnica y profesional se acreditará, de conformidad con los artículos 87 y 90 de la LCSP por los medios que se señalan a continuación:

- **Solvencia económico y financiera:**

Volumen anual de negocios de la persona licitadora que referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades de la persona licitadora y de presentación de ofertas por importe mínimo de: 80.000,00 euros.

El volumen anual de negocios de la persona licitadora se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si la persona licitadora estuviera inscrita en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrita. Las personas licitadoras individuales no inscritas en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

La acreditación podrá igualmente realizarse mediante un «certificado de importe neto de la cifra de negocios» expedido por la AEAT o con la aportación del resumen de la declaración del IVA presentada a Hacienda (modelo 390).

Seguro de responsabilidad civil por riesgos profesionales por un importe mínimo de 53.440,57 euros.

La acreditación de este requisito se efectuará por medio de certificado expedido por la entidad aseguradora, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro, junto a un compromiso de su renovación o prórroga que garantice el mantenimiento de su cobertura durante la ejecución del contrato o mediante el documento de compromiso vinculante de suscripción, prórroga o renovación del seguro, en los casos en que proceda.

13. Criterios de la negociación.

Los aspectos que serán objeto de negociación estarán constituidos por:

- Proposición Económica

14. Condiciones especiales de ejecución.

Se establece como única condición especial de ejecución la cláusula de TRANSPARENCIA FISCAL: «La persona contratista se compromete a ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, por lo que los ingresos o beneficios procedentes del presente contrato público serán íntegramente declarados y tributados conforme a la legislación fiscal vigente, prohibiéndose expresamente la utilización de domicilios y su consiguiente tributación en algún país de la lista de paraísos fiscales establecida por la OCDE, bien sea de forma directa o a través de empresas filiales. El incumplimiento de lo establecido en esta cláusula es causa de resolución del contrato».

La verificación se llevará a cabo mediante declaración responsable de la empresa adjudicataria de cumplimiento de dicha cláusula, que deberá ser entregada junto con la primera certificación y verificada por el responsable del contrato, siendo incorporada al expediente de contratación.

15. Innecesaria fiscalización previa del expediente (en su caso, y sólo para los Servicios Centrales).

Versión 16/05/2024

Página de 6 de 7

MARIA DOLORES DE PABLO-BLANCO OLIDEN		28/06/2024 09:39:52	PÁGINA: 6 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw1lAd5Yz6omP7VeM012awQ67w3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Se someterán a fiscalización previa de la autorización del gasto los expedientes de gasto que requieran autorización previa del Consejo de Gobierno. Según el artículo 28.1 de la Ley de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Andalucía establece que, para el ejercicio de 2021, “se requerirá acuerdo del Consejo de Gobierno para autorizar cualquier tipo de expediente de gastos de consejerías, agencias y consorcios adscritos cuyo importe global sea igual o superior a ocho millones de euros (8.000.000 €)...”.

A la vista de lo anterior, este expediente no se somete a fiscalización previa ya que no precisa autorización del gasto por el Consejo de Gobierno, de conformidad con lo previsto en la Resolución de la Intervención General de la Junta de Andalucía de 06 de abril de 2021, publicada en BOJA de 14 de abril de 2021, y por la que se da publicidad a la que establece la fiscalización previa de determinadas operaciones de entidades sometidas a control financiero.

16. Solicitud de informe preceptivo previo a la contratación (en su caso).

De conformidad con lo establecido en el Anexo Único de la Instrucción 1/2020 de la Dirección General de Transformación Digital sobre diversas cuestiones relacionadas con la solicitud del Informe regulado en la Orden de 23 de octubre de 2012 de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, apartado 5. LICENCIAS DE SOFTWARE, el presente expediente se considera favorablemente informado por tratarse de una renovación y mantenimiento de licencias, sometido a la obligación de comunicación a la Agencia Digital de Andalucía.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica.

Directora de Área de Administración General
M^a Dolores de Pablo-Blanco Oliden

MARIA DOLORES DE PABLO-BLANCO OLIDEN		28/06/2024 09:39:52	PÁGINA: 7 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw1lAd5Yz6omP7VeM012awQ67w3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	