

# Memoria justificativa de la necesidad

**“MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA CONTRATACIÓN DE  
LA CESIÓN DE DERECHO DE USO DE UN SOFTWARE  
DE SALA DE ESPERA VIRTUAL CON GESTIÓN DE  
COLAS PARA LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS  
CONTEMPLADAS EN EL PLAN CONTINÚA DE LA  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
COMPETITIVIDAD, POR TRAMITACIÓN DE  
EMERGENCIA”**



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: **0926316471049103040855**



## **MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN DE LA CESIÓN DE DERECHO DE USO DE UN SOFTWARE DE SALA DE ESPERA VIRTUAL CON GESTIÓN DE COLAS PARA LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS CONTEMPLADAS EN EL PLAN CONTINÚA DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD, POR TRAMITACIÓN DE EMERGENCIA.**

Con fecha 31 de enero de 2020, la OMS declaró el brote de SARS-CoV-2 como Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional. Los primeros casos en la Comunidad de Madrid se confirmaron el 26 de febrero, se trataba de dos casos con vínculo epidemiológico de viaje a zona de riesgo. El día 27 de febrero se diagnostican en la Comunidad de Madrid los primeros casos sin vínculo epidemiológico dentro del criterio B (cualquier persona que se encuentre hospitalizada por una infección respiratoria aguda con criterios de gravedad en la que se hayan descartado otras posibles etiologías infecciosas que puedan justificar el cuadro). Desde esa fecha hasta la actualidad el ascenso en el número de casos confirmados ha sido exponencial y según los modelos dinámicos para predecir la onda epidémica del COVID-19, si no se toman medidas de distanciamiento, el número de casos confirmados podría ascender a una cifra difícilmente asumible.

De acuerdo con lo previsto en el artículo primero de la Ley Orgánica 3/1986, de 14 de abril, de Medidas Especiales en Materia de Salud Pública, las distintas Administraciones públicas, dentro del ámbito de sus competencias, al objeto de proteger la salud pública y prevenir su pérdida o deterioro, pueden adoptar las medidas previstas en la citada Ley cuando así lo exijan razones sanitarias de urgencia o necesidad.

Ante la situación de emergencia de salud pública y pandemia internacional, el Gobierno adoptó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (BOE núm. 67).

El artículo 16 del Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19, establece que la adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta para hacer frente al COVID-19 justificará la necesidad de actuar de manera inmediata, al amparo de lo previsto en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. De acuerdo con esta previsión, a todos los contratos que hayan de celebrarse para atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por el Consejo de Ministros para hacer frente al COVID-19, les resultará de aplicación la tramitación de emergencia.

El 15 de abril de 2020, el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, adoptó un Acuerdo, por el que se aprobaban las normas reguladoras y se establecía el procedimiento de concesión directa del Programa Continúa, para sufragar el coste de las cotizaciones sociales de los trabajadores autónomos en dificultades como consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19, correspondientes a los meses de marzo y abril de 2020.



A los efectos previstos en el artículo 120 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, se informa lo siguiente:

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), según se establece en el Artículo 10 de la 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) 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.

El referido precepto encomienda a esta Agencia, entre otras, las funciones de 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 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, así como el desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, la dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte a los sistemas de información y comunicaciones (Artículo 10 - Tres c).

Ante la situación actual en España, de infección por Coronavirus – COVID-19 y con el fin de contar la cesión de derecho de uso de un software de sala de espera virtual con gestión de colas para la gestión de las ayudas contempladas en el **PLAN CONTINUÚA** de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, se hace necesario acudir a la tramitación de emergencia prevista en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) para contratar los servicios objeto del presente expediente. Es absolutamente imprescindible la contratación por emergencia, al ser este el único supuesto en el que la LCSP permite iniciar la contratación sin sujetarse a los requisitos formales establecidos en la misma, incluido el de existencia de crédito suficiente.

El artículo 120 de la LCSP señala a este respecto lo siguiente:

“1. Cuando la Administración tenga que actuar de manera inmediata a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, se estará al siguiente régimen excepcional:

- a) El órgano de contratación, sin obligación de tramitar expediente de contratación, podrá ordenar la ejecución de lo necesario para remediar el acontecimiento producido o satisfacer la necesidad sobrevenida, a contratar libremente su objeto, en todo o en su parte, sin sujetarse a los requisitos formales establecidos en la presente Ley, incluso el de la existencia de crédito suficiente. En caso de que no exista crédito adecuado y suficiente, una vez adoptado el acuerdo, se procederá a su dotación de conformidad con lo establecido en la Ley General Presupuestaria...



- c) El plazo de inicio de la ejecución de las prestaciones no podrá ser superior a un mes, contado desde la adopción del acuerdo previsto en la letra a). Si se excediese este plazo, la contratación de dichas prestaciones requerirá la tramitación de un procedimiento ordinario.
- d) Ejecutadas las actuaciones objeto de este régimen excepcional, se observará lo dispuesto en esta Ley sobre cumplimiento de los contratos, recepción y liquidación de la prestación.

En el supuesto de que el libramiento de los fondos necesarios se hubiera realizado a justificar, transcurrido el plazo establecido en la letra c) anterior, se rendirá la cuenta justificativa del mismo, con reintegro de los fondos no invertidos.”

Como consecuencia de la crisis Sanitaria provocada por la pandemia por Covid-19, el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid ha aprobado las bases que regulan la concesión de las ayudas del Plan Continúa, dotado con 38,2 millones de euros y que permitirá abonar a más de 70.000 autónomos de la región afectados por la crisis del coronavirus una cantidad equivalente al importe de las cuotas a la Seguridad Social correspondientes a los meses de marzo y abril.

El objeto de la ayuda es asegurar la continuidad de su negocio y tratar de evitar el abandono por falta de liquidez como consecuencia de la disminución de su actividad debido a las dificultades ocasionadas por la crisis sanitaria del COVID-19.

La ayuda consiste en el abono del importe de las cotizaciones sociales correspondientes a los meses de marzo y abril de 2020, de los trabajadores autónomos en dificultades, como consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19.

En este contexto Madrid Digital está desarrollando bajo la plataforma Atlantix la línea de subvención correspondiente que incorpora la solicitud de acceso a la ayuda por parte de los autónomos.

Debido al gran número de ciudadanos que se encuentran actualmente en esta situación, se ha estimado que el número de accesos semanales que puedan llegar a producirse para el registro de su solicitud de ayuda estén entorno a los 100.000, lo que podría provocar picos impredecibles en el tráfico de accesos a dicho formulario de solicitud amenazando la eficiencia operativa y la respuesta de este servicio crítico, llegando incluso a su bloqueo.

Para intentar evitar este riesgo se requiere la implementación de una sala de espera virtual integrada sobre la aplicación E-reg que gestione las colas de llamadas al sitio web y garantice que los ciudadanos acceden al formulario en el mismo orden en el que se presentan (primero en entrar primero en salir).

Por ello se necesita la contratación de un software de gestión de colas que ha de integrarse necesariamente con la aplicación de registro de la Comunidad de Madrid, que es la que disparará la gestión de la ayuda a través del nuevo sistema Atlantix que se está desarrollando.



## OBJETO

El contrato tiene por objeto la contratación de la **CESIÓN DE DERECHO DE USO DE UN SOFTWARE DE SALA DE ESPERA VIRTUAL CON GESTIÓN DE COLAS PARA LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS CONTEMPLADAS EN EL PLAN CONTINÚA DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD**, por un plazo de **un mes**.

## IMPORTE ESTIMADO

El importe estimado asciende a un máximo de 26.000,00.- euros, IVA incluido.

La autorización de la solicitud de servicio fue aprobada con carácter de urgencia el día 17 de abril de 2020.

***La Directora de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda***

***Fdo.: Marta Bilbao Egido.***



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: **0926316471649103040855**