

Memoria justificativa de la necesidad

**“MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE UNA PLATAFORMA DE
CONTACT CENTER PARA 150 AGENTES CON EL FIN DE DAR
SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA A AFECTADOS POR
EL COVID-19, POR TRAMITACIÓN DE EMERGENCIA”**



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN A UNA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER PARA 150 AGENTES CON EL FIN DE DAR SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA A AFECTADOS POR EL COVID-19, 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.

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 con una plataforma de *Contact Center* que permita prestar un servicio de intervención psicológica en duelo para ayudar a las familias de las personas que han fallecido por coronavirus, 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 suministros 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.”

Ante la declaración de la crisis sanitaria desencadenada con la propagación del coronavirus (COVID 19) en nuestro país, la Comunidad de Madrid está adoptando las medidas organizativas o preventivas de salud pública pertinentes, conforme a la Dirección General de Salud Pública, adaptando a la Comunidad las previstas con carácter general por el Ministerio de Sanidad.

Esta situación sobrevenida en España implica que deban adoptarse las medidas necesarias para que, dadas las especiales circunstancias en las que se producen los fallecimientos por infección del COVID-19, sea necesario que se ayude psicológicamente a los familiares de los fallecidos.

En este sentido, el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid ha puesto en marcha un servicio de intervención psicológica en duelo para ayudar a las familias de las personas que han fallecido por coronavirus.



El equipo de psicólogos estará conformado por:

- 150 puestos de 9-15h
- 150 puestos de 15-21h
- 50 puestos horario nocturno

La Comunidad de Madrid para dar respuesta a esta iniciativa del Colegio Oficial de la Psicología de Madrid debe facilitar una plataforma de *Contact Center* que permita realizar asistencia telefónica a 150 agentes en estos distintos tramos horarios.

Por este motivo, es necesaria la suscripción por cuatro meses de un servicio de **Contact Center en Cloud** que permita la conexión concurrente de 150 agentes y la distribución adecuada de las llamadas entrantes entre estos.

Esta necesidad puntual de utilización de la contratación de emergencia se sustenta en una tramitación que se limita a lo estrictamente indispensable en el ámbito objetivo y temporal para prevenir o remediar la situación de aislamiento de pacientes de hospitales o residentes en Centros de la Comunidad de Madrid.

OBJETO

El contrato tiene por objeto la **Suscripción a una plataforma de contact center para 150 agentes con el fin de dar servicio de atención psicológica a afectados por el COVID-19.**

IMPORTE ESTIMADO

El importe estimado para la adquisición de los suministros anteriormente descritos asciende a un máximo de 94.500,00.- euros, IVA incluido.

La autorización de la solicitud de servicio fue aprobada con carácter de urgencia el día 23 de marzo de 2020.

La Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras

Fdo.: Julia Molina Franquelo

