

INFORME SOBRE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SUSCRIPCIÓN A UNA PLATAFORMA DE TELEFONÍA POR INTERNET ”

OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la prestación del servicio de la suscripción de una solución de Cloud Contact Center (atención telefónica en la nube) para la gestión remota de llamadas telefónicas entrantes y salientes para la atención al ciudadano y a empleados públicos por parte los gestores telefónicos de las distintas Consejería y Organismos de la Comunidad de Madrid que permita al menos: la gestión de llamadas tanto en centralitas como en puestos fuera de la oficina; la configuración de locuciones y de la estructura de los equipos de atención de una manera rápida y sencilla y la extracción de estadísticas, todo ello de conformidad con lo establecido en el Pliego Prescripciones Técnicas.

JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS

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*, 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:

Ante la declaración de la crisis sanitaria desencadenada con la propagación del 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. Esto ha supuesto que, ante el cierre de los centros de trabajo, ha sido necesario que los empleados públicos que se encargan de la tramitación de los procedimientos, puedan seguir desarrollando su actividad telemáticamente desde el exterior de las dependencias de las diferentes Consejerías y Centros. Asimismo, dentro de los planes de acción se encuentra el concepto de Oficina 360 de atención al ciudadano, cuyo objetivo es reducir los desplazamientos a la hora de realizar los trámites con la Administración.

Con estos fines, durante el confinamiento se contrataron varios servicios para el desvío de llamadas a una plataforma de gestión en la nube que permitía la asignación de llamadas, respuesta y desvío de las mismas desde un navegador web. Con ello se pudo, de una forma rápida, dar continuidad y desplegar nuevos servicios.

La flexibilidad del servicio de telefonía en la nube, permite el dimensionamiento dinámico del número de agentes, rápida implantación y su pago por uso.

En la situación actual y en previsión de una vuelta a los puestos de trabajo no completa y al establecimiento de teletrabajo o de situaciones de aislamiento (no baja), es necesario contar con un contrato que dé continuidad a los servicios que están actualmente en vigor y que permita poner en marcha otros nuevos para cubrir las necesidades ya identificadas, así como otras que puedan surgir dotando a la Agencia de un marco contractual que de la flexibilidad requerida para responder a estas necesidades.

La prestación del servicio de suscripción a una plataforma de telefonía por internet, para acometer los trabajos que constituyen el objeto del contrato, requiere de un conocimiento específico y unos medios técnicos de los que carece Madrid Digital. Todo ello lleva a la gestión de esta necesidad a través de la contratación de empresas especializadas .

El Director de Puesto de Trabajo Digital

Fdo.: José Luis González García

