

Memoria justificativa de la necesidad

**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO: “SUSCRIPCIÓN A UNA PLATAFORMA DE
TELEFONÍA POR INTERNET”, A ADJUDICAR MEDIANTE
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **125914853683070759260**



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO: “SUSCRIPCIÓN A UNA PLATAFORMA DE TELEFONÍA POR INTERNET”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

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 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.

Con este propósito, en el BOCM núm. 59, de 10 de marzo, se hizo pública la Orden 338/2020, de 9 de marzo, de la Consejería de Sanidad, por la que se adoptan medidas preventivas y recomendaciones de salud pública en la Comunidad de Madrid como consecuencia de la situación y evolución del coronavirus (COVID-19).

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.

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 autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **125914853683070759260**

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

De igual manera, la solución permite el mantenimiento de agentes tanto de forma remota en sus domicilios como en las instalaciones del centro de servicios, lo que será necesario una vez se reintegren parcialmente los empleados del servicio a sus oficinas y centros de trabajo según los requerimientos de distanciamiento establecidos.

Los servicios requeridos son, en general, grupos de atención de llamadas, con posibilidad de hacer también llamadas salientes, aunque también puede requerirse que sean centros de llamadas con supervisión, estadísticas, funcionalidades habituales de ellos como las locuciones específicas, menús de opciones, desbordamientos entre grupos, etc., o puede que sólo requieran extensiones administrativas para poder llamarse entre ellas y algún número de entrada para distribuir llamadas entre ellas o parte de ellas, o simplemente poder hacer llamadas salientes.

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.

Por lo tanto, en base a que la celebración del contrato responde a una necesidad inaplazable, y cuya adjudicación es preciso acelerar por razones de interés público, y dado que, resultado de la imperiosa urgencia, **la pronta ejecución del contrato no pueda lograrse mediante la aplicación de la tramitación de urgencia regulada en el artículo 119**, esta Dirección propone su tramitación mediante procedimiento negociado sin publicidad, **por el plazo necesario para la tramitación y adjudicación de un nuevo contrato mediante un procedimiento abierto**, en virtud de lo establecido en los Artículos 167, 168.b), de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) por los motivos que se exponen a continuación:

- La doctrina de los Tribunales que resuelven recursos contractuales, entre otras las Resoluciones 187/2013, de 23 de mayo, y 152/2016, de 19 de febrero del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, expone que, “la aplicación del procedimiento de urgencia ... exige, como ha señalado este Tribunal (Resoluciones 148/2012 y 149/12, ambas de 16 de julio), que exista una necesidad inaplazable - esto es, la necesidad de atender un asunto de forma inmediata e ineludible- o que la adjudicación deba acelerarse por razones de interés público”.
- Tal y como se ha indicado con anterioridad, la necesidad responde a evitar en la medida de lo posible la propagación del virus SARS-CoV-2 entre los empleados públicos en previsión de una vuelta a los puestos de trabajo no completa y al establecimiento de teletrabajo o de situaciones de aislamiento (no baja), sin que los servicios que se prestan a los ciudadanos se vean afectados.

La tramitación mediante procedimiento negociado sin publicidad que se propone se fundamenta, por consiguiente, en la imperiosa y urgente necesidad de contar con unos 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.



Por todo ello y ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar los servicios que se pretenden, atendiendo a la especificidad de los mismos, que constituyen su objeto, y la necesidad de abordar los mismos de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

OBJETO

El contrato tiene por objeto 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.
- Extracción de estadísticas.

IMPORTE ESTIMADO

El importe estimado para el expediente contempla una duración de 7 meses, el número de agentes de 354 y 1.196 extensiones, lo que mensualmente según prospección de mercado supone un coste mensual estimado de 23.934,56.-€ (IVA incluido), con un total de 170.108,33.-€ (IVA incluido). No obstante, no puede ser determinado en la actualidad, pues, los servicios deben plantearse al amparo de los siguientes principios:

- **INMEDIATEZ.** La solución y puesta en marcha del servicio debe ser inmediata dados los plazos establecidos.
- **DISPONIBILIDAD.** La solución tiene que permitir la continuidad del negocio asistencial garantizando la prestación del servicio con la mayor independencia de la evolución de la PANDEMIA y sus consecuencias de aislamiento.
- **ESCALABILIDAD. Debe permitir añadir servicios en función de las necesidades de cada momento.**

La autorización de la solicitud de servicio fue aprobada con carácter de urgente el día 31 de julio de 2020.

El Director de Puesto de Trabajo Digital.

Fdo.: José Luis González García

