

NÚMERO: 539 / 2020

 Unidad Administrativa
**Área de Eficiencia y
 Racionalización Técnica de la
 Contratación**

Exp.: ECON/000187/2019

Resolución de la *Consejera Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, por la que se inicia el expediente de contratación denominado: **“SUSCRIPCIÓN A UNA PLATAFORMA DE TELEFONÍA POR INTERNET”**

De conformidad con lo que establece el *Artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, y a la vista de la propuesta de contratación efectuada por la *Dirección de Puesto de Trabajo Digital*.

RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del **servicio** denominado **“SUSCRIPCIÓN A UNA PLATAFORMA DE TELEFONÍA POR INTERNET”**, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende a **170.108,33.-€, IVA incluido**.

Motivación de la necesidad del contrato:

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.

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, adoptando medidas urgentes dirigidas a evitar la transmisión de la infección.

Ante la procedencia de dar cobertura a las necesidades descritas y siendo competencia de la Agencia proporcionar los servicios que se pretenden, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

