



Expediente: 2021PA004139  
Id. SGAD: 4139

### ACUERDO DE INICIO Y DECLARACIÓN DE URGENCIA

A la vista de las razones que se aducen en la Memoria para justificar la necesidad de celebrar el contrato que se indica a continuación, la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial ha acordado iniciar el siguiente expediente, y declarar urgente su tramitación:

<b>Objeto</b>	<b>SUMINISTRO DE UNA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER PARA EL SERVICIO 060 DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO (4139)</b>								
<b>Calificación del contrato</b>	Suministro, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen 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 (LCSP)								
<b>Presupuesto de licitación</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Aplicación Presupuestaria</th> <th>Anualidad 2022</th> <th>Total IVA incluido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>27.50.460B.684</td> <td>5.022.053,55 €</td> <td><b>5.022.053,55 €</b></td> </tr> </tbody> </table>			Aplicación Presupuestaria	Anualidad 2022	Total IVA incluido	27.50.460B.684	5.022.053,55 €	<b>5.022.053,55 €</b>
Aplicación Presupuestaria	Anualidad 2022	Total IVA incluido							
27.50.460B.684	5.022.053,55 €	<b>5.022.053,55 €</b>							
<b>Procedimiento de adjudicación</b>	Procedimiento abierto, según artículo 156 de la LCSP.								
<b>Tipo de Tramitación</b>	Anticipada y urgente.								
<b>Declaración Tramitación Urgencia</b>	<p>Se declara urgente en aplicación del artículo 50 del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, por las siguientes razones.</p> <p>La Secretaría General de Administración Digital es responsable de la prestación del servicio omnicanal 060 a la ciudadanía. El servicio ha venido prestándose hasta el momento actual mediante la adjudicación de contratos administrativos a empresas especializadas en la prestación de servicios de Contact Center, con aportación por parte de los adjudicatarios de sus propios medios materiales y humanos, necesarios para la prestación del servicio, incluyendo toda la</p>								

MANUEL CORTINA, 2  
28010 MADRID  
TEL.: 91 2 73 24 59  
FAX.: 91 2 73 27 18

CSV : GEN-cb4c-a496-5b42-390d-4a6b-897b-40ee-7fed

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

FIRMANTE(1) : MARIA CARME ARTIGAS BRUGAL | FECHA : 26/11/2021 10:29 | Sin acción específica





	<p>infraestructura lógica y física necesaria.</p> <p>Tanto el Plan de Digitalización de las Administraciones 2021-2025 como los proyectos con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia prevén llevar a cabo importantes mejoras y evoluciones en el servicio 060, que pasan, en primer lugar, por la transición a un nuevo paradigma de prestación del servicio desde las infraestructuras propias de la Administración.</p> <p>La Secretaría General de Administración Digital ya dispone de algunas de las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio, pero otras es preciso adquirirlas. Concretamente, es necesario adquirir una solución integral de software de Contact Center, que permita la operación de todas las fases del ciclo de vida del servicio 060. Ese es el objeto del presente contrato.</p> <p>El arranque de la prestación del servicio en la nueva modalidad está en principio previsto para el 2 de marzo de 2022, y para que el mismo sea posible, la nueva solución de Contact Center debería estar no solamente suministrada, sino además instalada, configurada y plenamente operativa en dicha fecha.</p> <p>Para hacerlo posible, es preciso declarar Urgente la tramitación del presente expediente para el SUMINISTRO DE UNA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER PARA EL SERVICIO 060 DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.</p>
<b>Necesidad e idoneidad del contrato</b>	<p>En la memoria elaborada por la Subdirección General de Infraestructuras y Operaciones de la Secretaría General de Administración Digital, que forma parte del expediente, se motiva la necesidad e idoneidad de realizar la contratación de este servicio mediante la conclusión del correspondiente contrato.</p>

EL ORGANO DE CONTRATACION,

Carme Artigas Brugal  
SECRETARIA DE ESTADO DE DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL  
Art. 62.g) Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

MINISTERIO DE HACIENDA Y  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

CSV : GEN-cb4c-a496-5b42-390d-4a6b-897b-40ee-7fed

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MARIA CARME ARTIGAS BRUGAL | FECHA : 26/11/2021 10:29 | Sin acción específica

