

MEMORIA JUSTIFICATIVA

EXP. S-04871-2023

SERVICIO DE CENTRALITA PARA CRTVE EN MADRID Y BARCELONA

JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD:

El próximo 20 de octubre finaliza el contrato del servicio de Centralita para la Corporación RTVE en Madrid y Barcelona. La Corporación RTVE precisa prestar un servicio de atención telefónica centralizada para discriminar y distribuir las llamadas telefónicas realizadas a los números públicos de la CRTVE. Al contar con un número considerable de departamentos y personal, los clientes, en numerosas ocasiones, tienen la necesidad de contactar telefónicamente con los mismos, por lo que es imprescindible disponer de una centralita que ofrezca a los clientes la posibilidad de poder contactar con cualquiera de ellos de una forma rápida y eficiente.

El extenso mapa IVR que actualmente existe en dicho servicio, supone para el cliente un método no factible para poder contactar con el departamento deseado, por lo que se propone una nueva licitación en la que el servicio sea de recepción de llamadas atendidas por operadores personales

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

CRTVE no dispone de medios propios para el desarrollo de este servicio, ni de otro equivalente o de similares características

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

El expediente se ha planteado en un solo lote. El objeto del contrato no resulta divisible en lotes. En virtud de lo establecido en el Art. 99.3.b) de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (LCSP), este contrato no se divide en Lotes ya que la realización independiente de los diversos servicios comprendidos en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución de éste desde el punto de vista técnico, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes. Además, el presente contrato no se divide en lotes debido a la interconexión funcional y técnica, que hacen conveniente que sea el mismo equipo el que ejecute estos servicios de manera coordinada. Por otro lado, la gestión separada de los trabajos en diferentes expedientes, debido precisamente a esa interrelación, haría muy difícil la gestión de estos por parte de CRTVE, y a la vez que se podría producir una dilución de responsabilidad entre los diferentes licitadores.

Por razones de eficacia de economía, gestión y de coherencia en la prestación del servicio, carecería de sentido práctico y económico tener que recurrir a más de una empresa, además de simplificar el modelo de gestión en un único adjudicatario.

En conclusión, procede a los efectos del art. 99 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, la no división en lotes del contrato para este servicio.

JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se propone el trámite de este expediente por un procedimiento abierto, ya que se dan los requisitos que establece la LCSP, para poder hacerlo.

Cualquier procedimiento abierto es garantía de transparencia e igualdad de trato entre los licitadores, y además garantiza mayor concurrencia.

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

El presupuesto del ceco (CC01SS2001) está aprobado y contempla esta contratación. Se ha tomado como referencia la anterior licitación, la cual tenía un importe de 42.000,00€ mensuales. Hay que tener en cuenta que, en la licitación anterior, se solicitaba un servicio de una operadora virtual o IVR, contando siempre con apoyo de operadores personales, para todas aquellas gestiones que no cumplan los criterios necesarios para ser atendidas por la operadora virtual.

En esta nueva licitación se solicita un servicio de recepción de llamadas atendidas por operadores personales, por lo que se incrementa el importe de personal, siendo el importe anual de 68.000€.