



Servicios Centrales
Consejería de Sanidad

Comunidad de Madrid

RESOLUCIÓN

Registro:

Unidad administrativa:
Subdirección General de Contratación
del Servicio Madrileño de Salud

Exp.: A/SER-024558/2021

Resolución del Viceconsejero de Asistencia Sanitaria, por la que se declara la emergencia en la tramitación del expediente denominado **“AMPLIACIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA A USUARIOS EN LA CAMPAÑA DE VACUNACIÓN DE LA COVID-19 Y SEGUIMIENTO DE CONTACTOS” PARA LA UTE INDRA BPO-INDRA-TELEFÓNICA POR IMPORTE DE 2.737.020,00 € Y UN PLAZO DE EJECUCIÓN DE 60 días desde el 19/5/2021**, y se ordena la ejecución de las actuaciones para afrontar la situación de emergencia sobrevenida por la infección de coronavirus COVID-19.

Vista la memoria justificativa de 26/5/2021 emitida por la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios, ante la situación actual en España, de infección por Coronavirus – COVID-19 y con el fin de garantizar la seguridad, la salud de la población y el interés general, así como posibilitar una atención sanitaria adecuada a la población, se hace necesario acudir a la tramitación de emergencia prevista en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, para contratar el servicio de **“AMPLIACIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA A USUARIOS EN LA CAMPAÑA DE VACUNACIÓN DE LA COVID-19 Y SEGUIMIENTO DE CONTACTOS”**

Con fecha 26/5/2021, la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios, ha dado conformidad a la memoria económica para la realización del servicio denominado “Ampliación atención telefónica a usuarios en la campaña de vacunación de la COVID-19 y seguimiento de contactos”, para su realización por la UTE INDRA BPO-INDRA-TELEFÓNICA (CIF: U87895405), que son los adjudicatarios del actual servicio de mantenimiento y gestión integral del Centro de Atención Personalizada (CAP), para prestar este servicio extraordinario ya que disponen de la infraestructura y capacidad necesarias, en los siguientes términos:

- **Objeto:** “Ampliación atención telefónica a usuarios en la campaña de vacunación de la COVID-19 y seguimiento de contactos”
- **Importe económico estimado:** El estudio del coste se realiza en base a la estimación de llamadas que se van a gestionar y el coste por llamada que es de 2,90 € (IVA excluido). Se estima una duración máxima de 60 días o hasta el consumo total del importe estimado:

Nº LLAMADAS ESTIMADAS DIA	COSTE LLAMADA (IVA excluido)	Nº DÍAS	BASE IMPONIBLE	IVA (21%)	IMPORTE TOTAL
13.000	2,90 €	60	2.262.000,00 €	475.020,00 €	2.737.020,00 €
TOTAL			2.262.000,00 €	475.020,00 €	2.737.020,00 €

- **Plazo ejecución estimado máximo:** 60 días desde el 19/5/2021 a 17/7/2021.
- **Forma de pago:** Se abonará mensualmente el importe correspondiente a las llamadas entrantes o salientes realizadas, constituyendo una variable que se ajustará a las necesidades durante el tiempo de ejecución del contrato.

En el supuesto de que las llamadas entrantes atendidas mensualmente se encuentren por debajo del 75% de las recibidas, se descontará, en la propia factura, el importe de diez céntimos (sin IVA) por cada llamada entrante no atendida.

- **Importe económico estimado:** 2.262.000,00 euros sin IVA + 21% IVA (475.020,00 €). Importe Total **2.737.020,00** euros IVA incluido.



Por lo expuesto, de conformidad con lo que establece el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas por las disposiciones vigentes, artículo 1 del Decreto 308/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura directiva del Servicio Madrileño de Salud, el artículo 6.2 del Decreto 24/2008, de 3 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el régimen jurídico y de funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud y el artículo 3.4 del Decreto 49/2003, de 3 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, esta Viceconsejería de Asistencia Sanitaria,

RESUELVE

1. **Declarar la Emergencia** en la tramitación del expediente de contratación, conforme al artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, para la contratación del servicio de “**AMPLIACIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA A USUARIOS EN LA CAMPAÑA DE VACUNACIÓN DE LA COVID-19 Y SEGUIMIENTO DE CONTACTOS**”, para afrontar la situación de emergencia sobrevenida por la infección de coronavirus COVID-19.
2. **Ordenar la ejecución** de las actuaciones necesarias para proceder a garantizar la protección de pacientes y profesionales sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, de acuerdo con la siguiente imputación presupuestaria:

RAZÓN SOCIAL	NIF	PROYECTO GASTO	IMP. PRES.	IMPORTE IVA Incluido
UTE INDRA BPO-INDRA-TELEFÓNICA	U87895405	2020/000164	G/311P/22709	2.737.020,00 €

EL VICECONSEJERO DE ASISTENCIA SANITARIA

Firmado digitalmente por: GONZALEZ ARMENGOL JUAN JORGE
Fecha: 2021.06.01 15:26

Fdo.: Juan Jorge González Armengol