



INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD

**SERVICIO DE NUMERO 900 Y PRESTACIÓN DE RED
INTELIGENTE**

CONTRATO N.º: 89/2020

Área de Telecomunicaciones

Fecha: 6 de agosto de 2020

RESUMEN EJECUTIVO DEL INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD

- **Valor Estimado del contrato:** 2.609.238,44 euros IVA excluido.

Para el cálculo del valor estimado se han actualizado el número de unidades que se requieren para este contrato y se han tenido en cuenta los mismos precios del contrato en vigor n.º 44/2017 con mismo objeto.

- **Razón de la división en lotes:** El presente procedimiento de licitación no se ha dividido en lotes, debido a que la realización independiente de las prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificulta la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico, ya que el número de Red Inteligente sólo puede estar gestionado por un operador, siendo un servicio único e indivisible.

- **Razón del plazo de duración establecido:** cuatro (4) años de duración inicial y un (1) año adicional de eventual prórroga. El referido plazo se ha establecido con la finalidad de reducir los costes de cambio de operador y para cubrir las posibles demoras que pudieran ocurrir en el siguiente proceso de licitación debidos a imprevistos técnicos.

Se establece una eventual prórroga de un (1) año para dar respuesta al caso en el que se termine el contrato sin que se haya podido formalizar el nuevo que lo sustituya.

- **Razón de los criterios de valoración establecidos:** Valoración de 70 % relativa al precio y de 30 % relativa a la calidad. En relación con esta última se valorará la reducción de indisponibilidad del servicio.
- **Tipo de procedimiento:** abierto con pluralidad de criterios.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de los servicios del número 900 y red inteligente para Canal de Isabel II, S.A.

En el Pliego de Prescripciones Técnicas se describen las consideraciones de tipo social, ambiental y de innovación que se han tenido en cuenta para configurar las prestaciones objeto del contrato.

Las prescripciones técnicas se definirán aplicando criterios de sostenibilidad y protección ambiental, de acuerdo con las definiciones y principios regulados en los artículos 3 y 4, respectivamente, del Texto refundido de la Ley de prevención y control integrados de la contaminación aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2016, de 16 de diciembre.

2. PLAZO DE DURACIÓN

Cuatro (4) años de duración inicial y un (1) año de eventual prórroga.

3. MEMORIA ECONÓMICA

A. DATOS ECONÓMICOS

Importe hecho constar en la relación de contratos programados: No aplica.

Presupuesto base de licitación: 3.157.178,51 € IVA Incluido y con prórroga.

Valor estimado del contrato: 2.609.238,44 € IVA excluido y con prórroga.

Importe máximo de licitación: 2.087.390,75 € IVA excluido y sin prórroga.

B. ÁMBITO DE APLICACIÓN

No incluye los servicios a otras empresas del grupo. Sólo afecta a Canal de Isabel II S.A.

C. PARTIDA PRESUPUESTARIA

Gasto:

CEGE	CUENTA	POSICIÓN	ORDEN
U153000	629000	G/629000/000001	62001206

Línea Estratégica: línea 6 Reforzar el Compromiso y la cercanía con el usuario.

El objeto del presente contrato es la de facilitar la comunicación entre los usuarios y Canal de Isabel II, S.A.

D. ESTIMACIÓN DE DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA POR ANUALIDADES

AÑO	GASTO	INVERSIÓN
2021	434.873,08	
2022	521.847,69	
2023	521.847,69	
2024	521.847,69	
2025	86.974,62	
2025 (Prórroga)	434.873,08	
2026	86.974,59	
TOTAL	2.609.238,44	

E. ¿ESTE CONTRATO ES SUSTITUCIÓN O RENOVACIÓN DE UNO YA EXISTENTE?

SI	x
NO	

SI HA RESPONDIDO SÍ, INDICAR CUÁL/CUÁLES SON LOS CONTRATOS RENOVADOS: 44/2017 relativo a la "prestación del servicio del número 900 y red inteligente".

IMPORTE MÁXIMO DE LICITACIÓN ANUAL (sin prórroga, sin IVA y equivalente a 12 meses) DEL CONTRATO/S RENOVADO/S: 540.819,02 €.

IMPORTE ADJUDICADO ANUAL (sin prórroga, sin IVA y equivalente a 12 meses) DEL CONTRATO/S RENOVADO/S: 328.999,34 €.

PORCENTAJE SOBRE EL IMPORTE MÁXIMO DE LICITACIÓN ANUAL (sin prórroga, sin IVA, y equivalente a 12 meses), DEL CONTRATO/S RENOVADO/S: 96,49 % de la licitación 44/2017.

PORCENTAJE SOBRE EL IMPORTE ADJUDICADO ANUAL (sin prórroga, sin IVA, y equivalente a 12 meses), DEL CONTRATO/S RENOVADO/S: 158,62 % de la licitación 44/2017.

En este contrato, como novedad, se ha incluido la grabación de llamadas, las cuales se han calculado al mismo precio del contrato 44/2017 que las llamadas de tipo nacional (al ser el tipo de llamada más económico), estimado en 360.000.000 segundos. Esta partida tiene una repercusión de 2,16%.

4. MEMORIA JUSTIFICATIVA

El servicio de red inteligente, actualmente el 900 365 365, es la línea telefónica que permite a cualquier usuario ponerse en contacto con el Canal de Isabel II, S.A. para todo tipo de servicio que precise: contrataciones, averías, consultas, reclamaciones, autolecturas, etc., con un alcance estimado en la presente solicitud de 5.343.840 llamadas y 2.349.705.797 segundos en cuatro años.

Por ello, y dado que es el principal medio de contacto comercial, es estratégico a nivel económico y de imagen de empresa. El servicio tiene asociados unas implicaciones económicas importantes por su volumen, con más de un millón y medio de llamadas anuales.

Actualmente se está prestando el servicio con el contrato n.º 44/2017, el cual finalizará el 21 de diciembre de 2021 siendo prorrogable por tres meses adicionales. No obstante, se estima que el importe del contrato se agotará en febrero de 2021 como consecuencia de un ritmo mayor de gasto de lo previsto inicialmente por lo que es necesario la contratación de este servicio mediante un nuevo contrato que lo sustituya.

El incremento del consumo telefónico estimado hasta la finalización del presente contrato se calcula en un 58%, por el sensible incremento del uso de la telefonía móvil en detrimento de la telefonía fija, cuyos costes son 10 veces elevados que las llamadas procedentes de la telefonía fija. Actualmente la telefonía móvil ya supera a la telefonía fija, representando al comienzo del contrato vigente sólo un 40 %. Se estima que al final del contrato actual 44/2017 la telefonía móvil represente el 65 % del total, y esperando que en los siguientes cuatro años alcance el 80%.

En el contrato objeto de este informe se ha considerado oportuno seguir incluyendo el servicio medido saliente comercial, para la gestión de impagados y cita previa, como otra forma de optimizar la facturación telefónica en el servicio comercial, al igual que en el contrato 44/2017.

El cálculo del valor estimado del contrato (IVA excluido) se realiza en base a los precios del actual contrato 44/2017 y la estimación de la tipología de llamadas que se espera para los siguientes cinco años:

LLAMADAS ENTRANTES	N.º de seg. 4 años	Coste por segundo	IMPORTE TOTAL 4 AÑOS	N.º DE SEG PRÓRROGA	IMPORTE TOTAL PRORROGA	IMPORTE TOTAL POR AÑO	N.º de seg. 5 años	IMPORTE TOTAL 5 AÑOS
Nacional	716.333.112	0,00012500	89.541,64	179.083.278	22.385,41	22385,41	895.416.390	111.927,05
Móviles	1.633.281.183	0,00116667	1.905.500,16	408.320.296	476.375,04	476375,04	2.041.601.479	2.381.875,20
Otros	91.502	0,00012500	11,44	22.876	2,86	2,86	114.378	14,30
TOTAL 4 años	2.349.705.797		1.995.053,24		498.763,31		2.937.132.247	2.493.816,55

LLAMADAS SALIENTES	N.º de seg. 4 años	Coste por segundo	IMPORTE TOTAL 4 AÑOS	N.º DE SEG PRÓRROGA	IMPORTE TOTAL PRORROGA	IMPORTE TOTAL POR AÑO	N.º de seg. 5 años	IMPORTE TOTAL 5 AÑOS
Servicios especiales	326.256		0,00	81.564	0,00	0	407.820	0,00
Nacional	9.027.552	0,00010000	902,76	2.256.888	225,69	225,69	11.284.440	1.128,45
Móviles	163.887.360	0,00028333	46.434,75	40.971.840	11.608,69	11608,6875	204.859.200	58.043,44
TOTAL 4 años	173.241.168		47.337,51		11.834,38		216.551.460	59.171,89

GRABACIÓN DE LLAMADAS	Nº de seg 4 años	Coste segundo	IMPORTE TOTAL 4 AÑOS	Nº DE SEG PRÓRROGA	IM PORTE TOTAL PRORROGA	IMPORTE TOTAL POR AÑO	Nº de seg 5 años	IMPORTE TOTAL 5 AÑOS
GRABACIÓN LLA-MADAS	360.000.000	0,00012500	45.000,00	90.000.000	11.250,00	11.250,00	450.000.000	56.250,00
TOTAL			45.000,00		11.250,00	11.250,00	450.000.000	56.250,00

TOTAL	2.087.390,75	521.847,69	2.609.238,44
-------	--------------	------------	--------------

Los costes directos e indirectos y otros gastos eventuales tenidos en cuenta en la presente licitación son:

- Coste segundo llamadas entrantes nacional: 4,29 %
- Coste segundo llamadas entrantes móviles: 91,29 %
- Coste segundo llamadas entrantes otros: < 0,01 %
- Coste segundo llamadas salientes nacionales: 0,04 %
- Coste segundo llamadas salientes móviles: 2,22 %
- Coste grabación de llamadas: 2,16 %

La estimación de los costes indirectos de los totales anteriores se calcula en base a los servicios complementarios y accesorios, administrativos y otros, que quedan incluidos en los costes anteriores y que se corresponden con el 0,57 %.

Las variaciones presupuestarias entre ambos contratos se resumen en el siguiente cuadro:

	89/2020		44/2017				
LLAMADAS ENTRANTES	Nº llamadas en 4 años	Nº de seg 4 años	Nº llamadas en 4 años	Nº de seg 4 años	€/s	variación % de segundos contratados	variación ANUAL €
Nacional	534.364,80	716.333.112	3.262.032	949.843.968	0,00012500	75,42%	-7.297,22
Móviles	4.809.283,20	1.633.281.183	3.471.264	1.010.779.152	0,00116667	161,59%	181.564,45
Otros	192	91.502	10.752	3.130.800	0,00012500	2,92%	-94,98
LLAMADAS SALIENTES	Nº llamadas en 4 años	Nº de seg 4 años	Nº llamadas en 4 años	Nº de seg 4 años	€/s	variación s	variación ANUAL €
Nacional	112.704	9.027.552	131.103	11.645.569	0,00010000	77,52%	-65,45
Móviles	2.173.632	163.887.360	305.395	25.089.187	0,00028333	653,22%	9.831,55
GRABACIÓN DE LLAMADAS	Nº llamadas en 4 años	Nº de seg 4 años	Nº llamadas en 4 años	Nº de seg 4 años	€/s	variación s	variación ANUAL €
GRABACIÓN LLAMADAS	NO APLICA	360.000.000	NO APLICA	0	0,00012500		11.250,00
TRASLADOS	CIRCUITOS		CIRCUITOS		€/año circuitos		variación ANUAL €
TRAS. CIRCUITOS	1		1		2.340,00		-2.340,00
VARIACIÓN TOTAL ANUAL							192.848,35

A este cuadro hay que añadir el concepto de grabación de llamadas que no existía en el expediente 44/2017, que tiene el valor de llamada de tipo nacional, una cantidad de 360.000.000 s. en 4 años y supone el 2,16% del valor de contrato.

5. CONFIGURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

A. CONFIGURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN

Procedimiento abierto con pluralidad de criterios.

Canal de Isabel II, S.A. no puede determinar con precisión el alcance del objeto del presente contrato, por estar este subordinado a las necesidades de la empresa pública. En particular, se desconoce el uso que los clientes realizarán de los medios de telecomunicaciones para ponerse en contacto con los servicios comerciales y, por otro lado, la más que segura evolución de costumbres y medios que tendrán estos de conectarse en el futuro. Por las razones expresadas anteriormente las necesidades de Canal de Isabel II, S.A. pueden oscilar hasta un 20 %. Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se fijará en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares un Alcance Mínimo y un Alcance Máximo del contrato.

B. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Adjudicación mediante pluralidad de criterios, la valoración económica es de 70 puntos y la valoración relacionada con la calidad es de 30 puntos.

Madrid a 7 de agosto de 2020

Rafael Firmado digitalmente por
Rafael Martín
Martin Espiga (R: Espiga (R: A86488087)
A86488087) Fecha: 2020.08.07 13:06:21
+02'00'

Firma: Rafael Martín Espiga
ÁREA DE TELECOMUNICACIONES



Firmado digitalmente por
Francisco Javier Fernández
Delgado / A86488087
Fecha: 2020.08.08 18:23:54
+02'00'

Firma: Fco. Javier Fernández Delgado
SUBDIRECCIÓN DE TELECONTROL

JUAN SÁNCHEZ Firmado digitalmente
por JUAN SÁNCHEZ
GARCÍA (R: GARCÍA (R:
A86488087) A86488087)

Firma: Juan Sánchez García
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA