

**INFORME RELATIVO A LA MODIFICACIÓN Nº 1 DEL
CONTRATO Nº 20/2020 DE “SUMINISTRO Y SERVICIOS
PARA LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA COMERCIAL
YARA EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE
ACOMPañAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE
ISABEL II, S.A.”**

Área: Subdirección de Contratación

1. Antecedentes

Por acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II, S.A. M.P. se adjudicó en sesión celebrada el día 23 de febrero de 2023, con fecha de comunicación 24 de febrero de 2023, a la Unión Temporal de Empresas ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L. – AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. (en adelante, “la UTE”) el contrato nº 20/2020 relativo al **“SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA COMERCIAL YARA EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.** (en adelante, “el Contrato”), por un importe de 51.189.308,23 euros, excluido el IVA.

Canal de Isabel II, S.A., M.P. y la UTE ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L. – AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A., formalizaron el Contrato el 24 de mayo de 2023, por un plazo de duración de cuatro (4) años a contar desde la fecha indicada en el Acta de Inicio de los Trabajos.

2. Supuesto de hecho.

Con fecha 12 de julio de 2024 se ha emitido informe suscrito por el Coordinador de Proyectos y con el visto bueno del Subdirector de Sistemas Informáticos (en adelante, “Informe del Área Técnica”) por el que se propone la modificación nº 1 del Contrato, no prevista en la documentación que rige la licitación, debido a la necesidad de incorporar las siguientes unidades no previstas que se indican en el informe:

Concepto	Importe y unidad
Envío mensaje SMS	0,025 €/mensaje
Alta numeración DDI	2,25 €/alta
Cuota mensual número DDI	2,25 €/mes
Coste minuto llamada a fijos nacionales	0,0128 €/minuto
Coste minuto llamada a móviles nacionales	0,0250 €/minuto
Coste minuto llamada a tarificación especial	0,87 €/minuto
Puesta en marcha plataforma pago por teléfono	1.000 €
Idioma adicional plataforma pago por teléfono	167 €/idioma
ID de servicio adicional plataforma pago por teléfono	167 €/idioma
Cuota mensual plataforma pago por teléfono (cuota mínimo si por volumen de transacciones no se llega a este importe)	167 €/mes
Coste por transacción plataforma pago por teléfono	0,44 €/transacción
SMS push por transacción pago telefónico	0,065 €/sms
ASR (reconocimiento de voz) por minuto	0,08 €/minuto

Adicionalmente se deben considerar los siguientes descuentos por volumen de transacciones de pago mensuales:

- Hasta 1.000 transacciones: sin descuento
- De 1.001 a 2.500 transacciones: 5% descuento
- De 2.501 a 5.000 transacciones: 7% descuento
- De 5.001 a 10.000 transacciones: 10% descuento
- Más de 10.000 transacciones: 15% descuento

En síntesis, según el informe del área técnica, la incorporación de estas unidades viene motivada por:

“Dentro del alcance de los suministros y servicios del proyecto YARA se incluye el suministro de un software de Contact Center y sus servicios de implantación. Este Contact Center sería el punto principal de comunicación de Canal de Isabel II con sus clientes, bien a través del teléfono, correo electrónico, SMS u otros medios como WhatsApp, etc. Inicialmente el alcance del proyecto YARA incluye la implantación del Contact Center para el Área de Gestión de Cobro, que dispone de un Contact Center interno, atendido por personal Canal, para la gestión de cobros, pero se solicitó en los pliegos que el producto tuviera la capacidad de escalar para dar soporte futuro a los Contact Center principales de Atención Comercial, que son servicios externalizados cuyos contratos de prestación de servicios incluyen la plataforma de Contact Center y el personal que opera para la Atención Comercial, principalmente telefónica, a nuestros clientes.

La UTE ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L. – AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. adjudicataria del contrato 20/2020 incluyó en su oferta el uso del software SINCH Contact Center para cubrir los requisitos solicitados de software de Contact Center en el proyecto YARA. Durante la ejecución de los trabajos de análisis de requisitos y diseño de la solución para el Contact Center del Área de Gestión de Cobro, se ha identificado necesidades para su implantación no cubiertas dentro de los precios incluidos en el contrato 20/2020, pero necesarios para prestar el servicio de Contact Center al Área de Gestión de Cobro. Estos precios son:

- *Líneas telefónicas necesarias para emitir y recibir llamadas, y el coste por minuto de dichas llamadas.*
- *Coste de mensajes SMS enviados desde Contact Center.*
- *Costes de pasarela de pago para la realización de pagos/cobros telefónicos. Inicialmente Canal de Isabel II había contemplado prestar estos servicios con medios internos propios:*
 - *Utilizando el contrato de telefonía del Área de Telecomunicaciones para dotar al proyecto de líneas telefónicas y coste por minuto de llamadas, así como de la plataforma corporativa de envío de SMS.*
 - *Utilizando el contrato de plataforma de pago del Área de Gestión Financiera para la realización de pagos.*

Desde el Área de Telecomunicaciones recomiendan técnicamente que el proveedor que suministre el software de Contact Center, también provea las líneas de comunicaciones y los números de teléfono. De esta forma se elimina una dependencia de un servicio interno, que en caso de problemas en la prestación del servicio, dificulte el diagnóstico de la causa raíz de dichos problemas al estar la responsabilidad compartida entre servicios disjuntos y la asignación de responsabilidades en su diagnóstico y solución. Un escenario en el que las líneas de teléfono sean proporcionadas por el proveedor del software de Contact Center, también tiene más sentido dentro del modelo de Software como Servicio (SaaS) que tiene el proyecto YARA, por lo que tiene sentido en el marco del contrato y es más adecuado técnicamente que se incorpore al servicio de SINCH Contact Center el suministro de las líneas de comunicaciones y el coste por minuto de las llamadas realizadas desde esta plataforma.

Aunque el uso de la plataforma de envío de SMS corporativa es posible y contemplada dentro del alcance del contrato YARA, los productos ofertados dentro de YARA vienen integrados de forma estándar con la plataforma SINCH para el envío de SMS. El adaptar estos productos para usar nuestra plataforma corporativa de envío de SMS, obliga a adaptar todos estos productos con un desarrollo a medida (o GAP en la terminología SAP que constituye la base de productos de YARA). Como un objetivo primordial del proyecto YARA es adaptarnos al estándar de los productos y

minimizar la realización de desarrollos a medida, se considera conveniente usar SINCH como plataforma de envío de SMS, para evitar adaptaciones a medida que dificulten la implantación y mantenimiento posterior de la solución.

Por último, en relación con la pasarela de pagos para la realización de pagos/cobros por teléfono, la pasarela de pagos del Área de Gestión Financiera no incluye dicha capacidad, solo permite los pagos electrónicos a través de servicios WEB. Adicionalmente, para garantizar el cumplimiento del estándar de gestión de información de medios de pagos PCI-DSS en su nivel 3 (por el nivel de transacciones anuales que se realiza en el Contact Center de Gestión de Cobro es de obligado cumplimiento), es técnicamente necesario usar la pasarela de pagos integrada con SINCH y resto de productos SAP de la solución que es Pay-By-Call. Esta plataforma cumple con el estándar PCI-DSS en su nivel 2 (superior al nivel 3) sin necesidad de realizar adaptaciones en los productos o tener que pasar complejos procesos de certificación.

Por todo lo anterior, se considera necesario la incorporación de precios al contrato 20/2020 para poder hacer uso de los servicios de llamadas, mensajes y pagos telefónicos de la plataforma SINCH Contact Center.”

Tal y como consta en el Informe del Área Técnica, se ha procedido a recabar el preceptivo consentimiento del contratista ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L. – AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. para incorporar las nuevas unidades referidas anteriormente. El contratista ha otorgado su consentimiento en fecha 12 de julio de 2024, según el documento que se adjunta como Anexo I al Informe.

3. Régimen jurídico

De conformidad con la cláusula decimoctava del contrato y la cláusula primera del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, “PCAP”), el régimen jurídico aplicable al contrato está sujeto al Libro primero del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales que recoge la Transposición de la Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, y la Directiva 2014/23/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la adjudicación de contratos de concesión (en adelante, “RD-LCSE”) y en su defecto al derecho privado. Lo señalado anteriormente se entiende sin perjuicio de las remisiones expresas hechas en el contrato a 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 (en adelante “LCSP”).

Por su parte, la cláusula 1 del PCAP establece que:

“El presente expediente de contratación se rige por lo establecido en los siguientes documentos contractuales:

- 1. El Contrato.*
- 2. El presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.*

3. El Pliego de Prescripciones Técnicas.

4. La oferta presentada por el adjudicatario, en lo que no contradiga los documentos anteriormente referidos.”

El apartado 5.2.2.1 de las Instrucciones reguladoras de la ejecución de los contratos de Canal de Isabel II, aprobadas por el Consejero Delegado en fecha 2 de junio de 2022, establece que:

“El Director del área proponente del contrato deberá aprobar la propuesta de modificación del contrato y dará traslado de la misma a la Subdirección de Contratación. La Subdirección de Contratación en el plazo de 15 días hábiles emitirá informe sobre la conformidad a Derecho de la propuesta de modificación. En caso de que la propuesta de modificación del contrato sea conforme a Derecho, la Subdirección de Contratación así lo comunicará al Director del área proponente del contrato a efectos de que pueda proceder, de conformidad con los poderes otorgados al efecto, a aprobar la modificación del contrato. En caso de que la propuesta de modificación del contrato no sea conforme a Derecho, la Subdirección de Contratación comunicará a la mayor brevedad posible al Director del área proponente del contrato que no procede la modificación del contrato”.

En lo referente a las modificaciones del Contrato, la cláusula 24 del PCAP establece lo siguiente:

“El contrato podrá modificarse en los términos previstos en los artículos 109 a 111 del RD-LCSE.”

El apartado primero del artículo 109 del RD-LCSE, establece que:

“1. Los contratos celebrados por las entidades contratantes solo podrán modificarse durante su vigencia cuando se dé alguno de los siguientes supuestos:

a) Cuando así se haya previsto en los pliegos de condiciones en los términos y condiciones establecidos en el artículo 110.

b) Excepcionalmente, cuando sea necesario realizar una modificación que no esté prevista en el pliego de condiciones, siempre y cuando se cumplan las condiciones que establece el artículo 111.”

En este sentido, el artículo 111.1 del RD-LCSE dispone lo siguiente:

“1. Las modificaciones no previstas en el pliego de condiciones o que, habiendo sido previstas, no se ajusten a lo establecido en el artículo anterior, solo podrán realizarse cuando la modificación en cuestión cumpla los siguientes requisitos:

a) Que encuentre su justificación en alguno de los supuestos que se relacionan en el apartado 2 de este artículo.

b) Que se limite a introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que la haga necesaria.”

Por su parte, el artículo 111.2 d) del RD-LCSE dispone lo siguiente:

“2. Los supuestos que eventualmente podrían justificar una modificación no prevista, siempre y cuando esta cumpla todos los requisitos recogidos en el apartado 1 de este artículo, son los siguientes:

(....)

d) Cuando las modificaciones no sean sustanciales. En todo caso se tendrá que justificar especialmente la necesidad de las mismas, indicando las razones por las que esas prestaciones no se incluyeron en el contrato inicial.

*Una modificación de un contrato se considerará sustancial cuando tenga como resultado un contrato de naturaleza materialmente diferente al celebrado en un principio. En cualquier caso, una modificación **se considerará sustancial cuando se cumpla una o varias de las condiciones siguientes:***

1.º Que la modificación introduzca condiciones que, de haber figurado en el procedimiento de contratación inicial, habrían permitido la selección de candidatos distintos de los seleccionados inicialmente o la aceptación de una oferta distinta a la aceptada inicialmente o habrían atraído a más participantes en el procedimiento de licitación.

En todo caso se considerará que se da el supuesto previsto en el párrafo anterior cuando la obra o el servicio resultantes del proyecto original o del pliego, más la modificación que se pretenda, requieran de una clasificación del contratista diferente a la que, en su caso, se exigió en el procedimiento de licitación original.

2.º Que la modificación altere el equilibrio económico del contrato en beneficio del contratista de una manera que no estaba prevista en el contrato inicial.

En todo caso se considerará que se da el supuesto previsto en el párrafo anterior cuando, como consecuencia de la modificación que se pretenda realizar, se introducirían unidades de obra nuevas cuyo importe representaría más del 50 por ciento del presupuesto inicial del contrato.

3.º Que la modificación amplíe de forma importante el ámbito del contrato.

En todo caso se considerará que se da el supuesto previsto en el párrafo anterior cuando:

(i) El valor de la modificación suponga una alteración en la cuantía del contrato que exceda, aislada o conjuntamente, del 15 por ciento del precio inicial del mismo, IVA excluido, si se trata del contrato de obras o de un 10 por ciento, IVA excluido, cuando se refiera a los demás contratos, o bien que supere el umbral que en función del tipo de contrato resulte de aplicación de entre los señalados en el artículo 1 del RDL 3/2020.

- (ii) *(ii) Las obras, servicios o suministros objeto de modificación se hallen dentro del ámbito de otro contrato, actual o futuro, siempre que se haya iniciado la tramitación del expediente de contratación*

En este sentido, según refiere el Informe del Área Técnica por el que se propone la modificación del contrato, la misma se realiza con sujeción a lo establecido en el artículo 111.2.d) del RD-LCSE, y al efecto se pone de manifiesto que:

1.º Que la modificación introduzca condiciones que, de haber figurado en el procedimiento de contratación inicial, habrían permitido la selección de candidatos distintos de los seleccionados inicialmente o la aceptación de una oferta distinta a la aceptada inicialmente o habrían atraído a más participantes en el procedimiento de contratación.

Los nuevos precios que se propone incorporar al contrato son por servicios complementarios al servicio de Contact Center que se solicitaba en el pliego, facilitando servicios necesarios para su prestación, y eliminando la dependencia del uso de servicios internos de Canal de Isabel II, que supusieran modificaciones a los productos ofertados y el establecimiento de responsabilidades cruzadas entre el adjudicatario y Canal de Isabel II. Estos servicios son propios de cualquier Contact Center y no supone una alteración significativa en las condiciones de los pliegos ni afectan al proceso de selección del adjudicatario.

2.º Que la modificación altere el equilibrio económico del contrato en beneficio del contratista de una manera que no estaba prevista en el contrato inicial.

Los nuevos precios se encuentran dentro de los precios de mercado y son comparables a precios de servicios equivalentes de contratos en vigor en Canal de Isabel II. Además, el importe estimado para estos servicios en la prestación del contrato solo supone un 0,08 del presupuesto de adjudicación del contrato y la introducción de la modificación no aumenta el precio inicial del contrato.

3.º Que la modificación amplíe de forma importante el ámbito del contrato.

Los servicios incorporados, son servicios necesarios para el funcionamiento en modo Software como Servicio (SaaS) del software de Contact Center (SINCH) incluido en la oferta, y no son servicios adicionales o fuera del ámbito del contrato.

Además, tal y como indica el Informe del Área Técnica, se pone de manifiesto que con la introducción de las nuevas unidades de servicio:

- Los servicios de envío de SMS, suministro de números de teléfono para la realización y recepción de llamados, los costes por minutos de llamadas y el servicio de pago por teléfono, son servicios que se deben prestar de forma conjunta con el servicio de Contact Center incluido en el contrato 20/2020 y que se está implementado sobre el producto SINCH Contact Center, producto certificado por SAP y perfectamente integrado dentro del conjunto de las soluciones SAP que constituyen el sistema YARA.

- No es posible que estos servicios sean proporcionados por otro contratista diferente al adjudicatario del contrato 20/2020 dado que se requiere que los servicios sean integrados con los productos ofertados para el sistema YARA, facilitando así la implementación y su mantenimiento posterior, y minimizando el riesgo de integración y adaptación de servicios no diseñados, ni certificados para su uso con la plataforma SAP sobre la que se está implementado el proyecto YARA.
- Esta solución se ajusta a la estrategia de disponer de una solución de Software como Servicio (SaaS) para el proyecto YARA, en el que Canal de Isabel II es usuario de un servicio prestado por el adjudicatario del contrato que tiene toda la responsabilidad en la prestación de dicho servicio.
- Los precios acordados con el adjudicatario para incorporar al contrato se encuentran alineados con los precios de servicios análogos en contratos actualmente en vigor en Canal de Isabel II, y por tanto son precios de mercado y adecuados para los servicios a prestar.
- El importe total estimado para estos nuevos servicios durante la ejecución del contrato constituye solamente un 0,08% del presupuesto total del contrato, que dispone de un alcance mínimo del 80% y máximo del 100%, por tanto ese 0,08% es perfectamente asumible dentro del presupuesto del contrato, **no supone un aumento del precio inicial del mismo**, y no pone en riesgo la prestación de ningún otro servicio del contrato.

4. Conclusión

Atendiendo a lo dispuesto en el Contrato, en el PCAP, en los artículos 109 y 111.2 d) del RD-LCSE, y a la vista del Informe del Área de Sistemas Informáticos, la modificación propuesta reúne los requisitos legales establecidos al efecto y resulta conforme a derecho.

Firmado por ANSEDE
CASCUDO CELSO - ***9819**
FIRMA el día 16/07/2024 con un
certificado emitido por SIA
SUB01

Celso Ansede Cascudo
Jefe Área Gestión Contratación

Gonzalo Bardón Fernández-Pacheco
Subdirector de Contratación,
Por ausencia
Firmado por ANSEDE CASCUDO
CELSO - ***9819** FIRMA el día
16/07/2024 con un certificado emitido
por SIA SUB01