

**INFORME Y PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN DEL
CONTRATO**

**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.**

CONTRATO 20/2020

MODIFICACIÓN Nº 01

Área: Dirección Comercial
Dirección Innovación e Ingeniería
Fecha: 05/06/2024

ÍNDICE

1.	Objeto	3
2.	Causa y justificación de la modificación del contrato: interés público de la modificación.....	4
3.	Análisis del cumplimiento de los requisitos necesarios para modificar el contrato.....	8
3.1	Circunstancias que justifican la modificación	8
3.2	Introducción de las variaciones estrictamente indispensables.....	10
3.3	Análisis de las condiciones establecidas en el artículo 111.2 del RDL 3/2020	10
3.4	Audiencia al redactor de las especificaciones técnicas	12
3.5	Consentimiento del contratista y determinación de los precios contradictorios.....	12
4.	Intervención de la Subdirección de Contratación	13
5.	Propuesta de modificación	14

1. Objeto

El objeto del presente documento es:

- a. El informe sobre la modificación nº 1 del contrato 20/2020 "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." no prevista en la documentación que rige la licitación debido a la necesidad de incorporar las unidades no previstas en dicha documentación que se indican a continuación:

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 mínima 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
- b. Recabar informe de la Subdirección de Contratación sobre la conformidad a Derecho de dicha modificación con carácter previo a su aprobación por parte del Director de Innovación e Ingeniería, órgano competente para acordar la modificación de conformidad con el apoderamiento efectuado a su favor por el Consejo de Administración de CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. al no suponer dicha modificación aumento del precio del contrato.

2. Causa y justificación de la modificación del contrato: interés público de la modificación

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.

Conforme a la propuesta técnica de la UTE ATOS-AYESA adjunta como anexo I, los precios que se proponen incorporar al cuadro de precios del contrato 20/2020 son:

- **Envíos de SMS**

Tarifa plana de envío de mensaje con un coste por mensaje de 0,025 euros por SMS.

En los actuales contratos de telefonía del Área de Telecomunicaciones y el contrato 218/2020 del Área de Gestión de Cobro para el actual prestatario de Contact Center (ODIGO) los precios son:

- Telefonía: 0,025 €/sms
- Odigo: 0,092 €/sms

Por tanto, el precio unitario a incorporar se encuentra dentro de los rangos de precios de otros contratos en vigor.

Conforme a las volumetrías de envíos de mensajes por el Contact Center de Gestión de cobros en los últimos 15 meses, la media de envíos mensuales es de 3.146 envíos, y teniendo en cuenta el coste del mensaje, el importe mensual medio esperado es 78,65 €/mes, y si consideramos el coste a asumir dentro del contrato 20/2020 para la fase 3 (los 24 meses posteriores a la puesta en producción donde se producirá el uso) el coste asciende a 1.887,60 € en total. Este importe es asumible en el escenario hipotético y el presupuesto del contrato 20/2020.

- **Telefonía - Líneas**

El suministro de líneas telefónicas (DDI o números) tiene con un coste de 2,25€ por cada alta de número, y de 2,25 €/mes por cada número en activo. Este importe incluye el coste de Trunksip sobre el que se dé el número.

En el actual contrato de telefonía el importe mensual por numeración es de 3,42 €/mes.

En el contrato actual de ODIGO la numeración se encuentra incluida en el coste de los enlaces Trunksip, siendo el coste mensual de estos enlaces 160,27 €/mes.

Teniendo en cuenta que para el servicio de Gestión de Cobros se deberá disponer de al menos 100 canales, el coste mensual total ascendería a 225 €/mes (más una cuota de 225 € por el alta), lo que se encuentra dentro de los márgenes de costes de los contratos en vigor.

En términos del importe total previsto para los 24 meses de la fase 3, el importe ascendería a 5.400 €. Este importe es asumible en el escenario hipotético y el presupuesto del contrato 20/2020.

- **Telefonía – Llamadas**

Los costes de las llamadas realizadas por minuto para distintos destinos son:

- España – fijo: 0,0128 €/minuto
- España – móvil: 0,0250 €/minuto
- España – servicios de tarificación especial: 0,87 €/minuto.

Comparando con los contratos actuales de telefonía y ODIGO:

Concepto	UTE	Telefonía	ODIGO
Fijo (€/minuto)	0,0128	0,0075	0,0073
Móvil (€/minuto)	0,0250	0,0150	0,0137

Las tarifas por minutos propuestas por la UTE son algo superiores a las que se dispone en los contratos en vigor de Telefonía y ODIGO. La UTE indica que por volumetría de minutos (baja) no pueden mejorar dichos precios. Teniendo en cuenta la volumetría de llamadas de los últimos 15 meses del actual servicio de Contact Center de Gestión de Cobros los importes mensuales y para fase 3 serían:

Concepto	Minutos mes	Importe mes	Importe 24 meses fase 3
Fijo	1.194	15,28 €	366,80 €
Móvil	21.886	547,15 €	13.131,60 €

Estos importes son asumibles en el escenario hipotético y el presupuesto del contrato 20/2020.

- Pasarela de pago por teléfono

El uso de la pasarela de pago integrada en la solución YARA supone incorporar los precios:

- Puesta en marcha plataforma: 1.000 € (único pago)
- Idiomas adicionales en la puesta en marcha: 167 € por idioma adicional
- IDs de servicios adicionales: 167 € por servicio adicional
- Cuota mensual: 167 € (solo se cobra si por volumen de transacciones no se llega a ese valor)
- Coste por transacción: 0,44 €. Además se aplican descuentos por volumen mensual:
 - 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
- SMS Push con confirmación transacción de pago/cobro: 0,065 €/sms
- ASR (reconocimiento de voz) para pago por reconocimiento de voz: 0,08 €/minuto

Comparando con el contrato actual de ODIGO el coste por transacción es 0,48 €. Por tanto en el rango de precios de los contratos en vigor.

La media de los últimos 15 meses de transacciones mensuales han sido 1.860. Por tanto aplicando el coste por transacción y el descuento del 5%, el importe mensual asciende a 777,48 €. Esto significa que no se pagaría cuota mensual. Y extrapolado a los 24 meses de fase 3 asciende a 18.659,52 €. Este importe es asumible en el escenario hipotético y el presupuesto del contrato 20/2020.

De forma resumida la inclusión de estos precios con los volúmenes estimados de consumo durante la ejecución del contrato asciende a:

Capítulo	Concepto	Importe mes	Importe 24 meses (fase 3)
Envío de SMS	Envío de SMS	78,65	1.887,60
Telefonía - Líneas	Alta líneas		225,00
Telefonía - Líneas	Cuota mensual líneas	225,00	5.400,00
Telefonía - Llamadas	Fijo	15,28	366,80

Telefonía - Llamadas	Móvil	547,15	13.131,60
Pasarela de Pago	Puesta en marcha		1.000,00
Pasarela de Pago	Transacciones de pago	777,48	18.659,52
TOTAL		1.643,56	40.670,52

Lo que representa un 0,08% del importe de adjudicación del contrato 20/2020, y es asumible en el escenario de mínimo y máximo planteado en el contrato.

3. Análisis del cumplimiento de los requisitos necesarios para modificar el contrato

Al tratarse de una modificación no prevista en el PCAP, debe analizarse el cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 111 del 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 (RDL 3/2020) y debe recabarse el preceptivo consentimiento del contratista.

3. 1 Circunstancias que justifican la modificación

El artículo 111.2 del RDL 3/2020 establece las siguientes circunstancias que permiten realizar una modificación no prevista en el PCAP, **siempre que se limite a introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que la haga necesaria:**

(....)

c) *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) 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.

Pues bien, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del presente informe, la circunstancia que justifica la incorporación de las unidades referidas en el apartado 1 responde al supuesto establecido en el art. 111.2 c) del RDL 3/2020. En efecto, al ser un objetivo primordial del proyecto YARA adaptarnos al estándar de los productos y minimizar la realización de desarrollos a medida, minimizando el esfuerzo y riesgo de la implementación y el mantenimiento posterior del sistema, se considera necesario usar los servicios de llamadas, envíos de mensajes y pasarela de pago de la plataforma SINCH, para evitar adaptaciones a medida y la realización de GAPs que sean costosos de implementar y mantener en el futuro, tal y como se expone en el apartado 2 del presente informe.

3. 2 Introducción de las variaciones estrictamente indispensables

Se hace constar que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 111.1 b) del RDL 3/2020, la modificación se limita a introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que la hace necesaria.

3. 3 Análisis de las condiciones establecidas en el artículo 111.2 del RDL 3/2020

Se hace constar que, se cumple lo dispuesto en la letra c) del artículo 111.2 del RDL 3/2020 la LCSP. En particular, 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 y no supone un aumento del precio inicial del mismo, y no pone en riesgo la prestación de ningún otro servicio del contrato.

Además, se debe hacer constar que no concurre ninguna de las siguientes circunstancias:

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.

A continuación, se representa el comparativo económico respecto a las unidades recogidas en los pliegos, y que suponen la siguiente repercusión presupuestaria:

Capítulo	Concepto	Unidades Mes	Importe unitario	Importe mes	Importe 24 meses (fase 3)
Envío de SMS	Envío de SMS	3.146	0,025	78,65	1.887,60
Telefonía - Líneas	Alta líneas	100	2,25		225,00
Telefonía - Líneas	Cuota mensual líneas	100	2,25	225,00	5.400,00
Telefonía - Llamadas	Fijo	1.194	0,0128	15,28	366,80
Telefonía - Llamadas	Móvil	21.886	0,0250	547,15	13.131,60
Pasarela de Pago	Puesta en marcha	1	1.000		1.000,00
Pasarela de Pago	Transacciones de pago	1.860	0,44	777,48	18.659,52
TOTAL				1.643,56	40.670,52

El importe total resultante supone un 0,08% del presupuesto de adjudicación del contrato y es perfectamente asumible dentro del alcance mínimo (80%) y máximo (100%) del contrato, sin suponer un aumento en el presupuesto de adjudicación.

3. 4 Audiencia al redactor de las especificaciones técnicas

No ha resultado necesario proceder, a dar audiencia al redactor de las especificaciones técnicas, toda vez que las especificaciones técnicas han sido redactadas por CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

3. 5 Consentimiento del contratista y determinación de los precios contradictorios

Se ha procedido, en un plazo no inferior a tres días, a recabar el preceptivo consentimiento del contratista UTE ATOS-AYESA para incorporar las nuevas unidades referidas en el apartado 1.

El contratista ha manifestado en el documento que se adjunta como Anexo I su consentimiento a incorporar al contrato las nuevas unidades referidas en el apartado 1. En dicho documento se hacen constar los precios de las nuevas unidades que han acordado contradictoriamente CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. y el contratista.

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 mínima 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

4. Intervención de la Subdirección de Contratación

El presente informe se remitirá a la Subdirección de Contratación para que, según las Instrucciones Regulatorias de la Ejecución de los Contratos aprobadas el 2 de junio de 2022 por el Consejero Delegado, se pronuncie sobre la conformidad a Derecho de la modificación propuesta con carácter previo a su aprobación por parte del Director de Innovación e Ingeniería, órgano competente para acordar la modificación de conformidad con el apoderamiento efectuado a su favor por el Consejo de Administración de CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. al no suponer dicha modificación aumento del precio del contrato.

5. Propuesta de modificación

Cumplíendose los requisitos establecidos en el artículo 111.2.c) del RDL 3/2020, se propone la modificación 01 del Contrato 20/2020 "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."

El Director del proyecto

Coordinador de proyectos

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez
García
En la fecha y hora 12.07.2024 12:44:03 CEST

Firmado electrónicamente por: CRUCETA
GOMEZ SERGIO
En la fecha: 2024.07.12 y 08:01:53 CEST

VºBº Ángel Rodríguez García

Sergio Cruceta Gómez

Subdirector de Sistemas Informáticos

Coordinador de Proyectos

Aprobada la modificación.

Firmado electronicamente por: JUAN
SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 16.07.2024 14:46:32
CEST

Juan Sánchez García
Director de Innovación e Ingeniería

ANEXO I Consentimiento del contratista

ANEXO II

Resumen de la modificación a efectos de su publicación en el perfil del contratante por la Subdirección de Contratación

Licitación 20/2020 “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.”
Nº lote: N/A
Nif del contratista: U44891745
Nombre o razón social del contratista: UTE ATOS-AYESA
Importe modificación (sin IVA): 40.670,52 euros
Importe modificación (con IVA): 49.221,33 euros
Variación plazo de ejecución: Sin variación del plazo del contrato
% que supone la modificación respecto al precio inicial del contrato: 0,08%
<p>Justificación de la modificación:</p> <p>El contrato incluye 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p> <p>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.</p>

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.

Artículo de la normativa en que se basa la modificación: 111.2 c) del RDL 3/2020