

**INFORME RELATIVO A LA MODIFICACIÓN Nº 2 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

Que 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 **UTE ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L. – AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A.** el contrato para el **“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 empresa **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.

En fecha el 16 de julio de 2024, fue aprobada por el Consejero Delegado de Canal de Isabel II, S.A., M.P., la Modificación núm. 1 del contrato sin suponer aumento de precio.

2. Supuesto de hecho.

Con fecha 18 de junio de 2025, se ha emitido informe suscrito por el Coordinador de Proyectos, la Responsable de Sistemas Corporativos, el Subdirector de Sistemas Informáticos y la Subdirectora de Desarrollo de Negocio (en adelante, **“Informe del Área técnica”**) por el que se propone la modificación nº 2 del Contrato no prevista en la documentación que rige la licitación debido a la necesidad de:

- *Modificar los plazos de ejecución del contrato conforme al siguiente detalle:*
 - a. *Fase 1: la ejecución de la Fase 1, que ha incluido la ejecución de hasta 3 periodos de subsanación recogidos en los pliegos, se ha finalizado el 30 de abril de 2025, lo que ha dado lugar a un plazo de ejecución real de los trabajos de 20 meses, respecto a los 9 meses inicialmente previstos.*
 - b. *Fase 2: aplicando la nueva información técnica y funcional identificada en la Fase 1 y el plan de proyecto para la Implantación Completa elaborado en la Fase 1, se establece una nueva duración asociada a esta Fase 2 de 24 meses, respecto de los 11 meses previstos iniciales, estableciéndose, por tanto, como nueva fecha de finalización para la misma el 30 de abril de 2027.*
 - c. *Fase 3: considerando la mayor duración de las fases previas del contrato, se establece una nueva duración asociada a esta Fase 3 de 6 meses, respecto de los 24 meses previstos iniciales, estableciendo como nueva fecha de finalización para la misma el 31 de octubre de 2027.*

Teniendo en cuenta lo anterior, se amplía en dos meses el plazo de duración inicial del contrato que finalizará el 31 de octubre de 2027.

- *Dar de baja e incorporar unidades no previstas en dicha documentación siguiendo la estructura del anexo II del PCAP (Modelo de Proposición Económica):*
 - a. *Partida 1: Servicios SaaS*
Fase 2 - Construcción y Despliegue (entornos D, Q y P).

Fase 3 - Producción (entornos D, Q y P).

b. Partida 2: Servicios de consultoría e implantación (fase 1)

Implantación básica de la solución.

c. Partida 3: Servicios de consultoría e implantación (fase 2)

Implantación completa de la solución y puesta en producción

d. Partida 4: Migración y solución para lo no migrado (fases 1 y 2)

Proyecto de migración de la información al nuevo sistema

e. Partida 7: Mantenimiento de la solución

Fijo mensual para el mantenimiento y soporte de la solución

f. Partida 9: Administración técnica y funcional, gestión y operación de la plataforma durante fase 3.

Fijo mensual administración técnica y funcional, gestión y operación de la plataforma (recubrimiento del servicio SaaS)

g. Cambios en unidades de precios de la modificación Nº. 01 aprobada por el Director de Innovación e Ingeniería el 16 de julio de 2024.

h. Nuevas unidades a incorporar:

Evento de Gestión del Cambio

- *Establecer el escenario previsto actualizado de ejecución del contrato en base a las modificaciones introducidas en los puntos a) y b), dentro del importe de adjudicación del contrato:*

[....]

- *La duración de la Fase 3 se ajusta a los 6 meses de duración en todas las líneas de Fase 3.*
- *El porcentaje de ampliación de unidades de los servicios se reduce del 30% al 10,30%.*
- *La cantidad de "Servicios de acompañamiento del fabricante fase 1 y 2 se ajusta a 36 meses, para cubrir todos los meses de duración de la fase 1 y fase 2.*
- *La cantidad de "Servicios de acompañamiento del fabricante fase 3" se ajusta a los 6 meses de duración de Fase 3.*
- *La cantidad de "Gestión del cambio" se ajusta a 40 meses para cubrir los 36 meses de Fase 1 y Fase 2, más 4 meses de arranque de Fase 3.*
- *La cantidad de "Trabajos extraordinarios durante la implantación (fase 1 y 2)" se ajusta a 5.000 puntos tarea.*
- *La cantidad de "Fijo mensual para el mantenimiento y soporte de la solución (mes 1 al 6) se ajusta a 6 meses de duración de las Fase 3.*

- La cantidad de “Bolsas tareas para mantenimiento correctivo, evolutivo y proyectos fase 3” se ajusta a 5.000 puntos tarea.
- La cantidad de “Proyectos de innovación (fase 3)” se ajusta a 5.000 puntos tarea.
- La cantidad de “Fijo mensual administración técnica y funcional, gestión y operación de la plataforma (recubrimiento del servicio SaaS)” se ajusta a los 6 meses de duración de Fase 3.
- La cantidad de “Bolsa puntos tarea para administración técnica-funcional, gestión y operación de la plataforma” se ajusta 3.825 puntos tareas.

[...]

Según el informe, la incorporación de estas unidades viene motivada por:

“[...] El contrato establecía una primera fase (Fase 1) de implantación básica de la solución, cuyo objetivo es validar por las áreas de sistemas y de negocio (Comercial, Ingeniería, Financiero y Operaciones) de Canal de Isabel II que la solución ofertada es adecuada para implementar la solución definitiva del Sistema de Información de Clientes. El alcance de los trabajos de Fase 1 contempla realizar el diseño de la solución completa a implementar en Fase 2, incluyendo la identificación de las configuraciones y adaptaciones de productos base de SAP necesarias para la implantación de la solución final.

Los trabajos de Fase 1 se han finalizado, y tal como establece el contrato, como parte de esta fase se ha elaborado un plan detallado de implantación de la solución completa para Fase 2, que incorpora la nueva información técnica y funcional identificada de la implantación básica realizada en la Fase 1. De cara a obtener la solución final que Canal de Isabel II precisa, se han identificado una serie de cambios y modificaciones sobrevenidas, respecto de lo previsto inicialmente en el contrato, que deben ser necesariamente incorporadas en las Fases 2 y 3 del proyecto para alcanzar el objetivo del contrato, la implementación de un nuevo Sistema de Información de Clientes.

La nueva planificación ha sido revisada y conformada por la Oficina de Proyectos (ODP) para el proyecto YARA, tal como se detalla en el Anexo VI. Los servicios de ODP desde el inicio del proyecto YARA los presta la empresa Minsait bajo el contrato 81/2023 denominado “Contratación de la Oficina Técnica y de Proyecto para la Implantación del Nuevo Sistema Comercial YARA para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

[...]”

Tal y como consta en el Informe del Área técnica, se ha procedido a recabar el preceptivo consentimiento del contratista, la UTE ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L. – AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A., para (i) *modificar los plazos de ejecución del contrato conforme a lo descrito anteriormente*, (ii) *dar de baja e incorporar determinadas unidades no previstas en la documentación que rige la licitación* y (iii) *establecer el escenario previsto actualizado de ejecución del contrato en base a las modificaciones anteriores*. El contratista ha otorgado su consentimiento en fecha 12 de junio de 2025, según el documento que se adjunta como Anexo I al Informe.

3. Régimen jurídico

El presente Contrato tiene carácter privado y 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 Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares 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.”

En este sentido, tal y como se indica en el Informe por el que se propone la modificación nº 2 del contrato, la modificación propuesta responde a razones de interés público para Canal de Isabel II, S.A. toda vez que una vez finalizada la ejecución de los trabajos de Fase 1 “Implantación básica, validación y definición” y, tras efectuar una revisión de los trabajos realizados y un análisis de la nueva información técnica y funcional realizada durante esta fase, se han identificado una serie de cambios y modificaciones sobrevenidas respecto de lo previsto inicialmente en el contrato, por lo que surge la necesidad de modificar el contrato de cara a la realización de los trabajos de la Fase 2 “Implantación completa de la solución y puesta en producción” y de la Fase 3 “Mantenimiento”, que incluye:

- La modificación de los plazos del contrato, para ajustar la duración de las diferentes fases a los trabajos a realizar.
- La modificación de precios del contrato, resultado del ajuste de los trabajos a realizar.
- La incorporación de nuevos precios al contrato para reflejar nuevos servicios necesarios para la consecución del objeto del contrato

Todo ello, se realizará sin incrementar el precio total del contrato inicial.

Por su parte, el artículo 111.2 b) 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:

(...)

b) Cuando la necesidad de modificar un contrato vigente se derive de circunstancias sobrevenidas y que fueran imprevisibles en el momento en que tuvo lugar la licitación del contrato, siempre y cuando se cumplan las tres condiciones siguientes:

1.º Que la necesidad de la modificación se derive de circunstancias que un gestor diligente no hubiera podido prever.

2.º Que la modificación no altere la naturaleza global del contrato.

3.º Que la modificación del contrato implique una alteración en su cuantía que no exceda, aislada o conjuntamente con otras modificaciones acordadas conforme a este artículo, del 50 por ciento de su precio inicial, IVA excluido.

Pues bien, de conformidad con lo dispuesto en el informe del área técnica, la circunstancia que justifica la incorporación de las unidades referidas en el apartado 1 de dicho informe, responde al supuesto establecido en el art. 111.2 b) del RDL 3/2020. En efecto, esta **circunstancia es sobrevenida** y no se podría haber previsto sin ejecutar los trabajos de Fase 1 del proyecto, que ha permitido obtener una visión completa de las necesidades de Canal de Isabel II y de las capacidades de los productos y servicios contratados para su solución. La nueva información técnica y funcional identificada en la Fase 1 hacen necesaria adaptar el Plan de Implantación de Fase 2 y ajustar la Fase 3 de Mantenimiento en consecuencia, todo ello **sin alterar la naturaleza del contrato** (implantación de un Sistema de Información de Clientes) y **sin modificar el importe de adjudicación del contrato**.

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

1.º Que la necesidad de la modificación se derive de circunstancias que una Administración diligente no hubiera podido prever, derivada de las siguientes circunstancias sobrevenidas e imprevisibles.

El proyecto YARA que se implementa a través de la ejecución de los trabajos de este contrato, supone un proyecto pionero en toda Europa, en el sector público y en las empresas de Utilities (agua, gas y energía) por la amplitud del mismo, que cubre:

- El flujo comercial Water-To-Cash de una Utility (contratar, leer, facturar y cobrar).
- Los procesos de Atención al Cliente sobre una solución CRM, que implementa su gestión no solo para clientes particulares, sino también para empresas, administradores de fincas, Grandes Clientes y Entidades Públicas.
- Los procesos de Gestión Técnica en el ámbito de Inspecciones, Acometidas (abastecimiento y saneamiento) y Contadores, incluyendo una solución de movilidad para la realización de trabajos en campo, sincronizada con el back-end técnico y comercial de la solución.
- Una solución para la Oficina Virtual integrada con los productos anteriores.
- Una gestión documental integrada con toda la información documental de los clientes en los diferentes productos.
- Una solución de firma electrónica de clientes que permita la realización electrónica de la mayoría de tramites.

- Una solución integrada de marketing y segmentación relacional de clientes para la realización de campañas de comunicación y marketing.
- Una solución integrada para la realización de encuestas para medir la voz del cliente y su experiencia en su relación con Canal de Isabel II (solución CEX).
- Una novedosa solución para la Telelectura de contadores y la explotación de su información, que es un proyecto que se está ejecutando en paralelo al proyecto YARA y cuyas necesidades van evolucionando durante su ejecución.
- Una solución de Contact-Center corporativa con múltiples canales de comunicación, y de un call-center de Gestión de Deuda.
- Una solución de analítica avanzada que procese toda la información anterior y permita obtener información de valor para la optimización y mejora de los servicios de Canal de Isabel II.
- La migración de 1.600.000 contratos y la información relacionada
- El soporte a varios procesos hasta ahora no informatizados: Fraude y Sanciones, Expedientes Jurídicos de reclamación de deuda, Acometidas de Alcantarillado, Vertidos, Convenios, Proyectos de Conformidad Técnica y otros.

La experiencia de ejecución de la Fase 1 ha demostrado que:

- El plazo estimado de duración de las distintas fases del contrato no era suficiente para el desarrollo que se ha identificado como necesario derivado de la nueva información técnica y funcional puesta de manifiesto en esta fase.
- Un mayor número de gaps (diferencia entre las necesidades de Canal de Isabel II y la funcionalidad ofrecida por el producto SAP) identificados en el análisis lo que requiere una mayor personalización y desarrollos sobre la solución estándar, que requiere de un tiempo de ejecución superior al inicialmente estimado.
- Los cambios sobrevenidos de la implantación en paralelo del proyecto de Telelectura, ha supuesto la necesidad de ajustar los requerimientos para la solución YARA.

En definitiva, el carácter único del proyecto, los hallazgos técnicos y funcionales encontrados y su ejecución en paralelo al proyecto de Telelectura, hace necesario ajustar el Plan de Implantación de Fase 2 con la nueva información identificada en la Fase 1, y estos cambios no podrían haberse previsto sin haber ejecutado la Fase 1 previamente.

2.º Que la modificación no altera la naturaleza global del contrato.

Tal y como justifica el informe del Área Técnica, las modificaciones introducidas no alteran de forma alguna la naturaleza y objeto del contrato, que sigue siendo la implantación de un Sistema de Información de Clientes, cubriendo todos los procesos relacionados con el servicio que Canal de Isabel II presta a sus clientes en todas sus tipologías, necesidades y canales de comunicación.

Las modificaciones no alteran el objeto del contrato, sino que dotan del tiempo y recursos necesarios para poder alcanzar el objetivo previsto en base a la nueva información técnica y

funcional identificada en la ejecución de la Fase 1, reduciendo los riesgos de fracaso del proyecto y aumentando la calidad del producto final obtenido.

3.º Que la modificación del contrato implique una alteración en su cuantía que no exceda, aislada o conjuntamente con otras modificaciones acordadas conforme al artículo 111, del 50 por ciento de su precio inicial, IVA excluido.

Se debe hacer constar que la modificación del contrato no implica una alteración en su cuantía que exceda, aislada o conjuntamente con otras modificaciones acordadas conforme al artículo 111 del RD-LCSE, del 50 por ciento de su precio inicial, IVA excluido.

En el nuevo escenario económico estimado de ejecución del contrato, el importe agregado de todas las partidas dentro de la nueva duración de las fases no altera el importe de adjudicación del contrato, por lo que la modificación no supone aumento en el precio del mismo.

Esta modificación supone la incorporación o baja de los siguientes precios al contrato:

- Unidades relativas a los servicios de implantación de Fase 1 y Fase 2, y al mantenimiento de Fase 3.

Modificación	Partida/Fase	Concepto	Precio y unidad (por bloques)
Baja	Partida 1/Fase 2	Importe suscripciones fase 2	2.429.589,00 €
Alta	Partida 1/Fase 2	Importe suscripciones fase 2	6.172.083,51 €
Baja	Partida 2/Fase 1	Implantación básica de la solución	6.879.111,21 €
Alta	Partida 2/Fase 1	Implantación básica de la solución	5.221.770,24 €
Baja	Partida 3/Fase 2	Implantación completa de la solución y puesta en producción	12.803.744,64 €
Alta	Partida 3/Fase 2	Implantación completa de la solución y puesta en producción	25.069.174,10 €
Baja	Partida 4/Fases 1 y 2	Proyecto de migración de la información al nuevo sistema	3.433.692,76 €
Alta	Partida 4/Fases 1 y 2	Proyecto de migración de la información al nuevo sistema	4.365.581,76 €
Baja	Partida 7/Fase 3	Fijo mensual para el mantenimiento y soporte de la solución	78.847,13 €/mes
Alta	Partida 7/Fase 3	Fijo mensual para el mantenimiento y soporte de la solución De 1 a 6 meses tras la puesta en producción (ambos inclusive)	157.694,25 €/mes

Alta	Partida 7/Fase 3	Fijo mensual para el mantenimiento y soporte de la solución De 7 a 18 meses tras la puesta en producción (ambos inclusive)	65.888,51€/mes
Baja	Partida 9/Fase 3	Fijo mensual administración técnica y funcional, gestión y operación de la plataforma (recubrimiento del servicio SaaS)	26.048,25 €/mes
Alta	Partida 9/Fase 3	Fijo mensual administración técnica y funcional, gestión y operación de la plataforma (recubrimiento del servicio SaaS) De 1 a 6 meses tras la puesta en producción (ambos inclusive)	52.096,50 €/mes
Alta	Partida 9/Fase 3	Fijo mensual administración técnica y funcional, gestión y operación de la plataforma (recubrimiento del servicio SaaS) De 7 a 18 meses tras la puesta en producción (ambos inclusive)	21.767,19 €/mes

- Unidades relativas a los servicios SaaS de productos Fase 3.

Modificación	Producto	Unidad	Tamaño Bloque	Número Bloques	Precio bloque/mes
Baja	SAP Data Warehouse Cloud	Unidades Capacidad	1	17.200	0,50 €
Baja	SAP Marketing Cloud, professional edition	Contactos activos	100.000	30	822,23 €
Baja	SAP Qualtrics Service CX	Usuarios Encuestas	1	200	12,90 €
Baja	SAP IQ	TB Almacenamiento	1	6	216,65 €
Baja	SINCH	Usuarios marketing	1	300	35,57 €
Baja	DYNATRACE	Hot suite	5	1	2.002,96 €
Alta	SAP Datasphere	Unidades Capacidad	1.000	8	1.050,00 €
Alta	SAP Emarsys Customer Engagement	Contactos activos	100.000	30	316,63 €

Alta	SAP Cust.Eng., marketing	Emarsys omni	Contactos activos	100.000	30	153,72 €
Alta	SAP Cust.Eng., capabilities	Emarsys adv.	Contactos activos	100.000	30	273,41 €
Alta	SAP Cust.Eng., marketing	Emarsys Mob App	Contactos activos	100.000	30	28,29 €
Alta	SAP Cust.Eng., accelerator	Emarsys e-com	Contactos activos	100.000	30	426,99 €
Alta	Qualtrics Experience Suite	Customer	Interacciones	500.000	1	22.083,33 €
Alta	SAP HANA Cloud		Capacity unit	100	32	39,06 €
Alta	ODIGO		Agentes	22	1	12.871,28 €
Alta	ODIGO API Call		Llamadas API	500.000	2	1.250,00 €
Alta	TAST		Tenant	1	1	3.500,00 €

- Cambios en unidades de precios de la modificación N.º 01

Modificación	Concepto	Precio y unidad (por bloques)
Baja	Envío mensaje SMS	0,025 €/mensaje
Baja	Alta numeración DDI	2,25 €/alta
Baja	Cuota mensual número DDI	2,25 €/mes
Baja	Coste minuto llamada a fijos nacionales	0,0128 €/minuto
Baja	Coste minuto llamada a móviles nacionales	0,0250 €/minuto
Baja	Coste minuto llamada a tarificación especial	0,87 €/minuto
Baja	Puesta en marcha plataforma pago por teléfono	1.000 €
Baja	Idioma adicional plataforma pago por teléfono	167 €/idioma
Baja	ID de servicio adicional plataforma pago por teléfono	167 €/idioma
Baja	Cuota mensual plataforma pago por teléfono (cuota mínima si por volumen de transacciones no se llega a este importe)	167 €/mes
Baja	Coste por transacción plataforma pago por teléfono	0,44 €/transacción
Baja	SMS push por transacción pago telefónico	0,065 €/sms
Baja	ASR (reconocimiento de voz) por minuto	0,08 €/minuto
Alta	Envío mensaje SMS	0,102 € / mensaje
Alta	Alta numeración DDI	2,5 € / alta
Alta	Cuota mensual número DDI	2,5 € / mes
Alta	Coste minuto llamada a fijos nacionales	0,0081 € / minuto
Alta	Coste minuto llamada a móviles nacionales	0,0152 € / minuto

Alta	Coste por transacción plataforma pago por teléfono.	0,53 €/transacción
Alta	Desarrollo evolutivo Contact Center	75,28 € / hora
Alta	Auriculares puestos oficina	58,89 € / unidad
Alta	Auriculares puestos teletrabajo	58,89 € / unidad
Alta	Conversación de Whatsapp	0,036 € / conversación

- Nuevas unidades de precios

Modificación	Concepto	Precio y unidad (por bloques)
Alta	Evento de Gestión del Cambio	1.000,00 €/jornada

Esta modificación supone los siguientes cambios en el escenario hipotético que refleja la estimación de ejecución del contrato:

- La duración de la Fase 3 se ajusta a los 6 meses de duración en todas las líneas de Fase 3.
- El porcentaje de ampliación de unidades de los servicios se reduce del 30% al 10,30%.
- La cantidad de "Servicios de acompañamiento del fabricante fase 1 y 2 se ajusta a 36 meses, para cubrir todos los meses de duración de la fase 1 y fase 2.
- La cantidad de "Servicios de acompañamiento del fabricante fase 3" se ajusta a los 6 meses de duración de Fase 3.
- La cantidad de "Gestión del cambio" se ajusta a 40 meses para cubrir los 36 meses de Fase 1 y Fase 2, más 4 meses de arranque de Fase 3.
- La cantidad de "Trabajos extraordinarios durante la implantación (fase 1 y 2)" se ajusta a 5.000 puntos tarea.
- La cantidad de "Fijo mensual para el mantenimiento y soporte de la solución (mes 1 al 6) se ajusta a 6 meses de duración de las Fase 3.
- La cantidad de "Bolsas tareas para mantenimiento correctivo, evolutivo y proyectos fase 3" se ajusta a 5.000 puntos tarea.
- La cantidad de "Proyectos de innovación (fase 3)" se ajusta a 5.000 puntos tarea.
- La cantidad de "Fijo mensual administración técnica y funcional, gestión y operación de la plataforma (recubrimiento del servicio SaaS)" se ajusta a los 6 meses de duración de Fase 3.
- La cantidad de "Bolsa puntos tarea para administración técnica-funcional, gestión y operación de la plataforma" se ajusta 3.825 puntos tareas.

En conclusión y tal como se describe en el informe del Área técnica, en el nuevo escenario económico estimado de ejecución del contrato, después de todos los ajustes y modificaciones en la duración de las fases, el importe agregado de todas las partidas no altera el importe de adjudicación del contrato, que asciende a 51.189.308,23€, para el plazo de duración de 50 meses, por lo que la modificación no supone aumento en el precio del mismo.

4. Conclusión

Atendiendo a lo dispuesto en el Contrato, en el PCAP, en los artículos 109 y 111.2 b) del RD-LCSE, y a la vista del Informe del Coordinador de Proyectos, la Responsable de Sistemas Corporativos, el Subdirector de Sistemas Informáticos y la Subdirectora de Desarrollo de Negocio, la modificación propuesta reúne los requisitos legales establecidos al efecto y resulta conforme a derecho.

Firmado por ANSEDE CASCUDO
CELSO - ***9819** FIRMA el día
18/06/2025 con un certificado
emitido por SIA SUB01

Celso Ansede Cascudo
Jefe Área Gestión Contratación



GONZALO JOSÉ
BARDÓN
(R:A86488087)
2025.06.19 08:26:34
+02'00'
2025.001.20432
Gonzalo Bardón Fernández-Pacheco
Subdirector de Contratación