

INFORME JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID. LOTE 6”

ANTECEDENTES

De acuerdo con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005); modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015); por el *Artículo 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid* (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022); y por el *Artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid* (BOCM número 308, de 27 de diciembre de 2024), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la **Agencia**), se configura como ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid*, con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este artículo 10.

Entre las **competencias** que, conforme al *Artículo 10 – Tres, de la Ley 7/2005*, se atribuyen a la Agencia, bajo la dirección y coordinación de la Consejería competente en materia de Digitalización, para el cumplimiento de sus objetivos, se recogen, en concreto, las siguientes:

- a) *La planificación, desarrollo y ejecución de planes y proyectos de tecnología, de comunicación electrónica y de seguridad de la información de la administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información.*
- h) *El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garantizan el funcionamiento de una Administración digital.*

La Comunidad de Madrid, para el ejercicio de sus competencias, se apoya en una compleja y extensa infraestructura de recursos y servicios Tecnológicos de la Información y de las Comunicaciones (TIC). Estos recursos y servicios son uno de los elementos fundamentales en los que se basa todo el gobierno regional para articular un buen funcionamiento de la administración, así como para dotar a los ciudadanos de servicios de calidad.

La criticidad, así como el uso cada vez más extendido de los recursos TIC en todos los ámbitos de gobierno, determinan la necesidad de contar con activos tecnológicos que sean acordes a las necesidades. Como parte esencial de estos recursos, se encuentran los servicios de telecomunicaciones, que son imprescindibles para interconectar y comunicar a todos los usuarios de la administración, y proporcionar acceso a los Sistemas de Información o a cualquier recurso necesario para la ejecución de los servicios. Madrid Digital, en el desempeño de sus funciones, tiene como objetivos, que estas infraestructuras y servicios sean adecuadas en calidad, rendimiento, fiabilidad, funcionalidad y disponibilidad, buscando la racionalización de estos recursos, así como la mejora y la transformación del servicio.

Por todo ello, y con la finalidad de dar continuidad a los servicios antes mencionados, así como de mejorar y evolucionar tecnológicamente las infraestructuras y los sistemas asociados, esta Agencia procedió a la contratación de la prestación de los servicios de evolución, operación, gestión, explotación y mantenimiento de las Infraestructuras y Servicios de Call Center en Cloud cuyo objeto del **lote 6** es ofrecer un nuevo concepto de atención al ciudadano y a los usuarios de la Comunidad de Madrid, por medio de herramientas con Omnicanalidad (chat, web, teléfono, e-mail).

Es por ello que ante la necesidad mantener y evolucionar estos servicios, esta Agencia procedió a la tramitación del expediente de contratación denominado **"SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (7 LOTES)"**, Exp. Núm.: **ECON/000293/2020**. Aprobado mediante **Resolución núm. 222/2021**, de 28 de mayo, de la *Consejera-Delegada de la Agencia*, por procedimiento abierto y pluralidad de criterios, con un presupuesto base de licitación de **143.136.081,33- euros (IVA incluido)**.

Mediante **Resolución Núm. 57/2022**, de 3 de febrero, de la *Consejera Delegada de la Agencia*, se adjudicó el contrato de servicios denominado **"SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID. LOTE 6.- SERVICIOS DE CALL CENTER EN CLOUD "**, Exp. Núm.: **ECON/000031/2022**, a la empresa **PROSODIE IBÉRICA, S.L.**, con NIF: B-83071290, con un plazo de ejecución de **cuarenta y dos meses** (de 1 de marzo de 2022 a 31 de agosto de 2025), y por importe máximo de **1.570.608,74 euros (IVA incluido)**, distribuyéndose en las siguientes anualidades y cuantías:

	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Totales
Cuota Variable	158.350,42 €	404.395,00 €	375.815,00 €	323.583,33 €	1.262.143,75 €
Inversiones	12.000,00 €	9.000,00 €	7.440,00 €	7.440,00 €	35.880,00 €
Base Imponible	170.350,42 €	413.395,00 €	383.255,00 €	331.023,33 €	1.298.023,75 €
IVA 21 %	35.773,59 €	86.812,95 €	80.483,55 €	69.514,90 €	272.584,99 €
Importe Total, IVA Incluido	206.124,01 €	500.207,95 €	463.738,55 €	400.538,23 €	1.570.608,74 €

Mediante **Resolución núm. 213/2023**, de 27 de abril, de la *Consejera Delegada de la Agencia*, se reconoció la **subrogación** de la mercantil **ODIGO IBERIA, S.L.U.** NIF: B-72782790, en los derechos y obligaciones derivados del contrato.

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El objeto de este lote es ofrecer un nuevo concepto de atención al ciudadano y a los usuarios de la Comunidad de Madrid, por medio de herramientas con Omnicanalidad (chat, web, teléfono, e-mail). El servicio se puede ofrecer desde cualquier ubicación en la que se encuentre el agente que atiende, fomentando así la movilidad y el teletrabajo. Por otro lado, refleja una imagen de modernidad tecnológica al ciudadano, así como versatilidad en el acceso, y supone una optimización de los recursos de agentes, ya que este tipo de servicios son capaces de integrarse con sistemas de inteligencia artificial y chat bots que podrán resolver de manera autónoma un alto porcentaje de las consultas del llamante.

En la **Cláusula 1 Apartado 20**, en relación con la **Cláusula 27 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**, se recoge como una de las causas previstas de modificación para el **Lote 6** la siguiente:

"Cuando el crecimiento de planta (plataformas centrales y extensiones asociadas, centralitas, servicios de valor añadido, infraestructuras soporte, servicios móviles, servicios fijos) y/o aumento de tráfico, y/o de necesidad de equipamiento, requiera la prestación de un número de servicios y/o unidades de equipamiento superior al inicialmente previsto, siempre que ello implique aumento del importe máximo del contrato. Dicha modificación puede venir motivada

por la aplicación del procedimiento de regularización recogido en la Cláusula 4 del Pliego de Cláusulas Administrativas”.

En la actualidad, y por diversos motivos, se ha identificado la necesidad de realizar una modificación del contrato para poder seguir cumpliendo con el objeto del mismo y, así poder prestar el servicio necesario en las distintas sedes y centros de la Comunidad de Madrid, así como a la ciudadanía atendida desde estos centros, tal y como se detallará a continuación.

Con el objetivo de poder abordar y dar respuesta a la implementación de una nueva necesidad detectada, y considerando el carácter recurrente de algunas de las nuevas prestaciones requeridas, **se precisa la modificación de contrato al alza** según se indica a continuación:

Nuevo Contact Center de Atención a la Discapacidad:

Se ha detectado la necesidad de dotar de un servicio de Contact Center en un entorno de hasta 8 centros distribuidos y hasta 40 agentes, que inicialmente tendrá una funcionalidad de distribución de llamadas básica.

Este Contact Center se requiere de forma **urgente** para mejorar el servicio ofrecido al usuario, con una atención centralizada, más rápida y eficiente que reduzca los tiempos de espera y aumente la resolución en primera llamada, además de permitir ofrecer una atención en un horario ampliado 24x7 (en función de la configuración final de gestión de colas del servicio mediante automatismos) y de disponer de estadísticas detalladas del servicio.

Esta circunstancia responde a una causa de modificación prevista en el contrato, ya que debido a la necesidad de crecimiento de planta (centralita y nuevas extensiones asociadas), se requiere la prestación de un número de servicios y unidades de equipamiento superior al inicialmente previsto, y esto implica un aumento del importe máximo del contrato.

A continuación, se proporciona un desglose detallado de los costes, permitiendo una visión clara para cada necesidad. Todos los costes detallados son cuotas variables, incluyendo servicios, implantaciones y otros.

Ítem de catálogo	Descripción	Precio Alta (IVA no incluido)	Precio Unitario mensual (IVA no incluido)	Unidades necesarias	Meses	Total (IVA no incluido)
CC6	Implantación Nuevo Call Center Nivel 1	18.000,00 €		1	N/A	18.000,00 €
CC2	Cuota Mensual por agente Nivel 1		55,00 €	40	2	4.400 €
TOTAL AMPLIACIÓN CUOTA VARIABLE						22.400,00€

El coste de la modificación se ha obtenido de multiplicar los precios unitarios ofertados por el adjudicatario por el número de unidades necesarias. Estimándose el paso a producción desde el 1 de julio de 2025.

El presupuesto disponible de contrato para el año 2025 no permite abordar esta demanda ya que el gasto actual, o el de proyectos que ya se están gestionando cubren el total del presupuesto disponible de contrato:

- Recurrente mensual:
 - Con los servicios ya existentes en producción se tiene un recurrente mensual de aproximadamente 35.200 €.
 - Se prevé la incorporación de 2 nuevos CC de N1 (Escorial y Propiedad Intelectual), ya en proceso de toma de requisitos y configuración, que harán que el recurrente mensual se incremente en aproximadamente 850 € mensuales. Se prevé que estos 2 CC estén operativos a partir del 1/05/2025 (4 meses de contrato).

- Implantación de nuevos CC ya en proceso de puesta en producción:
 - 18.000 € para el CC de Nivel 1 del Hospital Escorial (ítem de catálogo CC6) que permite la implantación de un piloto de asistente virtual para hospitales públicos, orientado a una gestión automatizada de llamadas entrantes, facilitando la reducción de no asistencias por parte de pacientes a cirugías, pruebas, consultas... en aquellos casos en los que no es posible contactar con un agente que les modifique o cancele la cita. Está reducción conlleva una reducción directa de costes operativos y una mejor gestión de colas de espera, a la vez que mejora la experiencia de atención por parte del ciudadano.
 - 6.000 € CC de Nivel 1 de la Propiedad Intelectual (250 horas x 24 €/h según ítem de catálogo CC9). El coste de esta implantación es inferior que el de un CC de N1 ya que tiene un número de usuarios reducido y la funcionalidad requerida es básica, este CC se va a configurar sobre un servicio de CC multipropósito ya existente. La implantación de este CC contribuirá a la mejor atención al ciudadano, por disponer de un servicio centralizado y acceso a estadísticas detalladas de servicio.
- Implantación de nuevas funcionalidades sobre CC ya existentes
 - Livechat entre agentes de enfermería del CAT Carabanchel y usuarios finales, a integrar en el portal web de Madrid Ayuda. Este servicio permite al usuario tener un chat on-line con un profesional sanitario (enfermería) para recibir respuestas inmediatas a sus consultas, ahorrando tiempo de agente que puede atender más de un chat simultáneamente. Puesta en servicio por importe de 6.000 € (250 horas x 24 €/h según ítem de catálogo CC9) y un recurrente mensual de 540 € (27 € mensuales por el upgrade de Nivel 1 (ítem de catálogo CC2) a Nivel 2 (ítem de catálogo CC3) para 20 agentes del CC del CAT Carabanchel durante 5 meses.
 - Mantenimiento respuestas automatizadas universidades (384 €/mes) para garantizar que las respuestas son correctas en todo momento, realizando los ajustes que sean necesarios. Se contemplan 2 jornadas mensuales de técnico x 24 €/h según ítem de catálogo CC9, durante los 8 meses de 2025.
 - Gestión centralizada del token en la integración con el API de FARO para evitar peticiones reiteradas y optimizar el servicio en caso de disuasión en la cola de CSU, con la generación de ticket automático. Para el desarrollo de esta funcionalidad se requiere de 70 horas x 24 €/h según ítem de catálogo CC9.

La tabla a continuación detalla el resumen de los costes ya previstos para 2025:

Concepto	Implantación	Coste mensual	Unidades	Recurrente	Meses	Total
Servicios de CC ya implantados				35.200,00 €	8	281.600,00 €
Nuevo CC Escorial	18.000,00 €	55,00 €	6	330,00 €	4	19.320,00 €
Nuevo CC Propiedad Intelectual	6.000,00 €	55,00 €	9	495,00 €	4	7.980,00 €
Live chat Cat Carabanchel (N1 a N2)	6.000,00 €	27,00 €	20	540,00 €	5	8.700,00 €
Mantenimiento respuestas automatizadas universidades	24,00 €		16	384,00 €	8	3.072,00 €
Token API FARO	24,00 €		70			1.680,00 €
TOTAL previsto para el año 2025						322.352,00 €
Total disponible cuota variable año 2025						323.583,33 €

Por tanto, el presupuesto actual disponible para el año 2025 no permite implantar el nuevo Contact Center identificado, con un coste de implantación de 18.000 €, y un coste mensual de 2.200 € durante 2 meses y el tráfico facturable que generen estos agentes.

Por todo lo anteriormente expuesto, y según lo acordado en el Comité de Seguimiento de Contrato de fecha 13 de marzo de 2025, debido que se requiere la prestación de un número de servicios

superior al inicialmente previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se solicita la ampliación presupuestaria del contrato para poder incorporar dichas funcionalidades.

El Apartado 20 de la Cláusula 1 del PCAP establece las condiciones, el alcance, los límites y la naturaleza de las modificaciones previstas, e indica:

“El importe de las modificaciones previstas del contrato, acordadas siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación, no podrá exceder del 20 % del precio de adjudicación del contrato.”

Según esto, el importe de las **modificaciones previstas** no podrá exceder de **259.604,75 euros**. La modificación que se propone por importe de **22.400,00 euros (IVA no incluido)**, supone un incremento del **1,73 % del precio de adjudicación del contrato**.

PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA MODIFICACIÓN

El plazo ejecución de la modificación será **desde el día siguiente a la formalización del contrato hasta el 31 de agosto de 2025**.

En dicho plazo deberá realizarse la **configuración, puesta en marcha, formación a agentes, pruebas y paso a producción**.

IMPORTE DE LA MODIFICACIÓN

El importe de la modificación asciende a **VEINTISIETE MIL CIENTO CUATRO (27.104,00 €), IVA incluido**, según el siguiente desglose:

Cuota Variable	Año 2025
Base Imponible	22.400,00 €
IVA 21%	4.704,00 €
Importe Total (IVA Incluido)	27.104,00 €

La modificación que se propone, es la primera que se realiza en este contrato, y no supera el límite máximo del 20 % del precio inicial.

Por ello, esta Dirección propone el inicio de los trámites oportunos para la tramitación de la modificación del contrato en los términos y con las condiciones que se indican en el presente informe, y de conformidad con lo estipulado en la *Cláusula 1 Apartado 20*, en relación con la *Cláusula 27 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares* del contrato de referencia.

El Director de Redes y Servicios de Comunicaciones

Firmado digitalmente por: PALOMINO DE FRUTOS JUAN RAMON
Fecha: 2025 04 03 17:19

Fdo. Juan Ramón Palomino de Frutos