

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

### ANTECEDENTES

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la **Agencia**), según se establece en la *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, 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), y posteriormente 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), 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 y autonomía de gestión, que tiene por objeto la definición, 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.

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 dirección, planificación, impulso, 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 garanticen 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 necesarios 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
<b>Cuota Variable</b>	158.350,42 €	404.395,00 €	375.815,00 €	323.583,33 €	1.262.143,75 €
<b>Inversiones</b>	12.000,00 €	9.000,00 €	7.440,00 €	7.440,00 €	35.880,00 €
<b>Base Imponible</b>	170.350,42 €	413.395,00 €	383.255,00 €	331.023,33 €	1.298.023,75 €
<b>IVA 21 %</b>	35.773,59 €	86.812,95 €	80.483,55 €	69.514,90 €	272.584,99 €
<b>Importe Total, IVA Incluido</b>	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.

Mediante **Resolución Núm. 682/2024** de 25 de octubre, de la **Consejera-Delegada de la Agencia**, se aprobó la **modificación** del contrato por causas previstas para la cuota variable por crecimiento de planta. El objeto de la modificación fue la Implantación de nuevo Contact Center de atención a la Discapacidad (Call Center Nivel 1) en un entorno de hasta 8 centros y la Incorporación de hasta 40 agentes (agente Nivel 1) para la distribución de llamadas. El plazo de ejecución de la modificación era desde el día siguiente a la formalización **hasta el 31 de agosto de 2025**, y el importe máximo de la **modificación** ascendió a **27.104,00 euros (IVA incluido)**, según el siguiente desglose

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

Mediante **Resolución Núm. 540/2025**, de 28 de julio, de la **Consejera-Delegada de la Agencia**, se aprobó la **prórroga** del contrato por un plazo de ejecución de **dieciocho meses** (de 1 de septiembre de 2025 a 28 de febrero de 2027), y por importe máximo de **901.211,03 euros (IVA incluido)**, según el siguiente desglose:

Concepto	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Total
<b>Cuota Variable</b>	161.791,67 €	485.375,00 €	80.895,83 €	728.062,50 €
<b>Inversiones</b>	3.720,00 €	11.160,00 €	1.860,00 €	16.740,00 €
<b>Base Imponible</b>	165.511,67 €	496.535,00 €	82.755,83 €	744.802,50 €
<b>IVA (21%)</b>	34.757,45 €	104.272,35 €	17.378,73 €	156.408,53 €
<b>Importe Total (IVA Incluido)</b>	200.269,12 €	600.807,35 €	100.134,56 €	901.211,03 €

## JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Desde la redacción de los pliegos, se ha producido una evolución significativa en las tecnologías de automatización e inteligencia artificial, especialmente en aquellas orientadas a bots conversacionales, transcripción en tiempo real y conectividad con aplicaciones de negocio. Estas tecnologías, que en su momento no eran suficientemente asequibles, fiables ni maduras, han evolucionado hasta convertirse en herramientas clave para mejorar la experiencia del cliente y optimizar la gestión de servicios.

Con el objetivo de garantizar la continuidad y eficiencia de los servicios actualmente implementados, así como de abordar nuevas necesidades detectadas -algunas de carácter recurrente- se propone una modificación al alza del contrato, motivada por el crecimiento en el número de servicios respecto a los inicialmente contemplados, y por la evolución tecnológica del mercado, sobre todo en lo referente a Inteligencia Artificial y los modelos de lenguaje natural.

Esta ampliación permitirá dar cobertura tanto a los servicios existentes como a las nuevas prestaciones requeridas, asegurando así la sostenibilidad operativa y la capacidad de respuesta ante futuras demandas.

La propuesta no solo responde a necesidades operativas concretas, sino que también refleja el compromiso de la Administración con la innovación, la mejora continua y la adaptación a las nuevas tendencias del mercado, proyectando una imagen moderna, eficiente y centrada en el ciudadano.

Las ampliaciones previstas incluyen:

1. **Ampliación del Contact Center (CC) Implantado en el Hospital Escorial**, para dar servicio a los siguientes centros sanitarios de gestión pública: Hospital de Getafe, Hospital de Móstoles, Hospital Universitario Príncipe de Asturias, Hospital de Fuenlabrada, Hospital de Alcorcón y una prueba piloto en un Centro de Salud (pendiente de definir). El piloto en El Escorial ha demostrado ser altamente eficaz, reduciendo incomparecencias, quejas y costes operativos, y mejorando la satisfacción de ciudadanos y profesionales.
2. **Nuevo CC de la Propiedad Intelectual**, con funcionalidad básica de distribución de llamadas para mejorar la atención al usuario.
3. **Nuevo servicio dentro del CC del Centro de Servicios a Usuarios (CSU) para Entidades Locales**, para atender incidencias y peticiones de 144 municipios con menos de 20.000 habitantes, en el marco de la modernización tecnológica impulsada por la Comunidad de Madrid.
4. **Mejora de la atención en el CC del Centro de Atención Telefónica para Atención Primaria Sanitaria (CAT) de Carabanchel**, mediante integración con la Historia Clínica de Sanidad a través de la API de Cibeles, para una atención más ágil y personalizada.
5. **Motor de IA generativa**, para nuevos Contact Center con agentes virtuales y evolución de los existentes, gestionando interacciones mediante lenguaje natural sin intervención humana en tareas repetitivas.
6. **Evolución del CC de Universidades**, una solución basada en IA generativa, operando con información concreta y controlada para incorporar nuevos casos de uso de manera fácil y rápida.
7. **Evolución del CC de Atención a la Discapacidad**, una solución basada en IA generativa, liberando a los agentes de llamadas que solo requieren información general estructurada.
8. **Evolución del CC de CSU mediante Inteligencia Artificial generativa**, ampliando los servicios del piloto de 2025 para automatizar tareas informativas relacionadas con credenciales y acceso a sistemas.



9. **Nuevas integraciones con FARO**, extendiendo la funcionalidad de ticketing automático con grabación y resumen de incidencia a más colas distribuidas por skills, mejorando trazabilidad y eficiencia.
10. **Pregunta abierta CSU**, para mejorar la experiencia del usuario y la recogida de información no estructurada.
11. **Modificación del menú de cita previa de Tributos**, diferenciando entre atención telemática y presencial, con guiado automático por locuciones basadas en lenguaje natural.
12. **Menú por palabras para el CC de Tributos**, permitiendo al usuario expresar verbalmente el motivo de su llamada, facilitando una interacción más natural y accesible.
13. **Chat con flujo de orientación para Tributos**, se propone la implantación de un chat insertado en la web de Madrid Digital para mejorar y optimizar la atención en el flujo de cita previa.

#### JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN PREVISTA

De acuerdo con la previsión expresa contenida en el **Artículo 204 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)**, en la **Cláusula 1 Apartado 20 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares** que rige el contrato, se establecen las condiciones en las que podrán efectuarse las **modificaciones previstas**, siendo de aplicación la que indica lo 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.”*

Para poder llevar a cabo los trece servicios nuevos detallados anteriormente, surge la necesidad de un crecimiento de planta en CC y número de agentes, no considerados inicialmente en el pliego, según se indica a continuación:

CUOTA VARIABLE								
Código	Descripción	Precio Unitario (IVA no incluido)	Año 2026 (feb-dic)		Año 2027		Total Unidades	Importe Total
			Unidades	Importe	Unidades	Importe		
CC2	Cuota Mensual por agente Nivel 1	55,00 €	565	31.075,00 €	185	10.175,00 €	750	41.250,00 €
CC3	Cuota Mensual por agente Nivel 2	82,00 €	84	6.888,00 €	20	1.640,00 €	104	8.528,00 €
CC9	Servicios profesionales para incorporaciones de nuevas funcionalidades complejas o modificaciones complejas sobre un servicio de CC ya existente (precio/hora)	24,00 €	2.350	56.400,00 €			2.350	56.400,00 €
CC10	Tráfico nacional (precio/minuto)	0,0125 €	76.800	960,00 €	18.400	230,00 €	95.200	1.190,00 €
<b>Importe total Modificación Prevista (IVA no incluido)</b>			<b>95.323,00 €</b>		<b>12.045,00 €</b>		<b>107.368,00 €</b>	

Aunque las cuotas asociadas a estos servicios son variables, la naturaleza del contrato y la continuidad operativa prevista implican que los servicios asociados a este Lote se mantendrán durante los ejercicios 2026 y 2027, salvo indicación expresa de baja por parte de Madrid Digital. Las volúmenes actuales y las estimaciones de crecimiento se proyectan de forma estable hasta la finalización del contrato, por lo que resulta necesario anticipar el impacto económico en dichas

anualidades. Esta previsión permite garantizar la disponibilidad presupuestaria y evitar riesgos en la ejecución del servicio.

Dadas las volumetrías referidas en la anterior tabla, es necesaria una ampliación al alza del presupuesto por un valor de **107.368,00 euros (IVA no incluido)** para toda la vigencia de la prórroga, lo que supone un **8,27 %** del precio de adjudicación del contrato.

#### JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN NO PREVISTA

El Artículo 205 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) contempla **modificaciones no previstas** en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Dicho artículo prevé que 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 segundo del artículo 205.*
- b) Que se limite a introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que la haga necesaria.”*

Dentro de los supuestos que eventualmente podrían justificar una modificación no prevista, el **Artículo 205 Apartado 2 b) de la LCSP** contempla la modificación de contrato no prevista siempre y cuando se cumplan los requisitos siguientes:

*“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 una Administración 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.”*

En el Pliego de Prescripciones Técnicas el **Apartado 13.3 Catálogo de productos y servicios** describe y regula el Catálogo de Productos y Servicios que es el marco de trabajo del contrato para la facturación de los servicios. Según dicho **Apartado**, si se observara la necesidad de incorporar algún ítem nuevo con su correspondiente precio unitario se debe proceder en el Comité de Seguimiento del Contrato a realizar una propuesta de Modificación de Contrato y sólo se podrá incorporar al Catálogo una vez que dicha modificación se haya realizado.

Pues bien, en la actualidad, y por diversos motivos, se ha **identificado la necesidad de incluir nuevos ítems en el Catálogo de Productos y Servicios** 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.

Se propone la inclusión de nuevos ítems en el Catálogo de Productos y Servicios del contrato correspondiente al LOTE 6, conforme a lo previsto en el **Apartado 20 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**. Los nuevos ítems de cuota variable a incorporar son los siguientes:

CUOTA VARIABLE		
Código	Descripción	Precio Unitario (IVA no incluido)
CC14	STT (precio por minuto)	0,034 €
CC15	CallBot (precio por minuto)	0,048 €
CC16	ChatBotText Request (precio por iteración: pregunta/respuesta)	0,0035 €
CC17	Licencia plataforma Odigo Concierge: administración, configuración y entrenamiento de bots (precio mensual)	1.750,00 €
CC18	TTS Mejorado (precio por minuto)	0,0035 €
CC19	Virtual Agent Connector + corpus AI (precio mensual)	800,00 €
CC20	BotText Request Avanzado (precio por iteración: pregunta/respuesta)	0,01 €
CC21	BotText Request Generativo (precio por iteración: pregunta/respuesta)	0,017 €
CC22	Servicios profesionales para incorporaciones de nuevas funcionalidades complejas o modificaciones complejas sobre un servicio de CC nuevo (precio por hora)	24,00 €
CC23	Cuota agente con Odigo for Salesforce Open CTI (precio mensual)	10,00 €
CC24	Cuota agente con Odigo for Salesforce Service Cloud Voice (precio mensual)	18,00 €
CC25	Cuota agente con Odigo for MS Dynamics (precio mensual)	12,00 €

La incorporación de los ítems detallados en la tabla anterior resulta imprescindible para garantizar la adecuada prestación del servicio conforme al objeto del contrato, especialmente en lo relativo a la mejora de la experiencia de usuario y la eficiencia operativa. En particular, permiten dar respuesta a demandas de servicios con un alto volumen de consultas repetitivas o tareas concretas, en las que la intervención humana no aporta valor añadido y puede ser sustituida eficazmente por agentes virtuales.

Además, el desarrollo actual permite la integración de estos agentes virtuales con aplicaciones de negocio (CRM), lo que habilita funcionalidades que no eran posibles con las tecnologías disponibles en el momento de la redacción del pliego. Por ello, se incluyen también los conectores con las principales plataformas del mercado.

En la actualidad, la inclusión de estos nuevos ítems en el catálogo implica la necesidad de dotación adicional presupuestaria, asociada a algunos de ellos, en la partida de cuota variable:

CUOTA VARIABLE								
Código	Descripción	Precio Unitario (IVA no incluido)	Año 2026 (feb-dic)		Año 2027		Total Unidades	Importe Total
			Unidades	Importe	Unidades	Importe		
CC14	STT (precio/minuto)	0,034 €	159.310	5.416,540 €	40.148	1.365,032 €	199.458	6.781,572 €
CC18	TTS Mejorado (precio/minuto)	0,0035 €	75.366	263,781 €	36.266	126,931 €	111.632	390,712 €
CC19	Virtual Agent Connector + corpus AI (precio/mes)	800,00 €	11	8.800,000 €	2	1.600,000 €	13	10.400,000 €
CC21	BotText Request Generativo (precio/iteración: pregunta/respuesta)	0,017 €	176.466	2.999,922 €	82.066	1.395,122 €	258.532	4.395,044 €
CC22	Servicios profesionales para incorporaciones de nuevas funcionalidades complejas o modificaciones complejas sobre un servicio de CC nuevo (precio/hora)	24,00 €	3.572	85.728,000 €	48	1.152,000 €	3.620	86.880,000 €
<b>Importe total Modificación no prevista (IVA no incluido)</b>			<b>103.208,243 €</b>		<b>5.639,085 €</b>		<b>108.847,328 €</b>	

Aunque las cuotas asociadas a estos servicios son variables, la naturaleza del contrato y la continuidad operativa prevista implican que los servicios asociados al Lote se mantendrán durante los ejercicios 2026 y 2027, salvo indicación expresa de baja por parte de Madrid Digital. Las

volumetrías actuales y las estimaciones de crecimiento se proyectan de forma estable hasta la finalización del contrato, por lo que resulta necesario anticipar el impacto económico en dichas anualidades. Esta previsión permite garantizar la disponibilidad presupuestaria y evitar riesgos en la ejecución del servicio.

Dadas las volumetrías referidas en la anterior tabla, es necesaria una ampliación al alza del presupuesto por un valor de 108.847,33 euros (IVA no incluido) para toda la vigencia de la prórroga, lo que supone un 8,39 % del precio de adjudicación del contrato.

#### PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA MODIFICACIÓN

El plazo de ejecución de la modificación será desde el día siguiente al acuerdo de modificación hasta el 28 de febrero de 2027.

#### IMPORTE DE LA MODIFICACIÓN

El importe máximo de la modificación asciende a **DOSCIENTOS SESENTA Y UN MIL SEISCIENTOS VEINTE EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CÉNTIMOS (261.620,55 €), IVA incluido**, según el siguiente desglose:

CUOTA VARIABLE	Año 2026	Año 2027	Total
Modificación Prevista	95.323,00 €	12.045,00 €	107.368,00 €
Modificación No Prevista	103.208,24 €	5.639,09 €	108.847,33 €
<b>Base Imponible</b>	<b>198.531,24 €</b>	<b>17.684,09 €</b>	<b>216.215,33 €</b>
<b>IVA 21 %</b>	<b>41.691,56 €</b>	<b>3.713,66 €</b>	<b>45.405,22 €</b>
<b>Importe Total (IVA incluido)</b>	<b>240.222,80 €</b>	<b>21.397,75 €</b>	<b>261.620,55 €</b>

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 los *Artículos 204 y 205 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, (LCSP)*, y 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: JUAN RAMON PALOMINO DE FRUTOS  
Fecha: 2026.01.23 17:58

Fdo.: Juan Ramón Palomino de Frutos

La autenticidad de este documento se puede comprobar en Internet a través de:  
<https://gestion.madrid.gob.es/verificacion>  
mediante el siguiente código seguro de verificación



## ANEXO

### HISTORICO DE MODIFICACIONES

**CONTRATO INICIAL.**- Mediante **Resolución Núm. 57/2022**, de 3 de febrero, se adjudicó el contrato por importe máximo de **1.298.023,75 euros (IVA no incluido)**.

*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 (IVA no incluido)**, y el importe de las **modificaciones no previstas** no podrá exceder de **649.011,88 euros (IVA no incluido)**.

**MODIFICACIÓN PRIMERA.**- Mediante **Resolución núm. 682/2024**, de 25 de octubre, fue aprobada la modificación del contrato en la cuota variable por causas previstas, y por importe de **22.400,00 euros (IVA no incluido)**, lo que supone un incremento del **1,73 %** del precio de adjudicación del contrato.

**MODIFICACIÓN SEGUNDA.**- Actualmente se propone la modificación del contrato por la necesidad de ampliar los servicios bajo demanda. La modificación por causas previstas asciende a **107.368,00 euros (IVA no incluido)**, lo que supone un **8,27 %** del precio de adjudicación del contrato, y la modificación por causas no previstas asciende a **108.847,33 euros (IVA no incluido)**, lo que supone un **8,39 %** del precio de adjudicación del contrato.

Por tanto, el resumen de las modificaciones realizadas hasta la fecha en el contrato es el siguiente:

MODIFICACIÓN	PREVISTA Artículo 204		NO PREVISTA Artículo 205	
	Importe IVA no incluido	%	Importe IVA no incluido	%
MO1	22.400,00 €	1,73 %		
MO2	107.368,00 €	8,27 %	108.847,33 €	8,39 %
TOTAL	129.768,00 €	10,00 %	108.847,33 €	8,39 %