

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

NÚMERO: 353 / 2025

 Unidad Administrativa
 Área de Gestión de la Contratación

 Exp.: ECON/000293/2020 – Lote 6
 ECON/000031/2022 (MO001)

En uso de las atribuciones que me han sido conferidas de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. Núm. 311, 30 de diciembre de 2005),

RESUELVO

De conformidad con la previsión expresa contenida en el *Artículo 204 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*, se aprueba la **modificación** del 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 **ODIGO IBERIA, S.L.U.**, NIF: B-72782790, que ha prestado conformidad a la misma, y una vez autorizado por el Consejo de Administración de la Agencia en sesión de 22 de mayo de 2025, en las siguientes condiciones:

- **Justificación y objeto de la modificación:** 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.

Item 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.

Durante el plazo de ejecución de la modificación deberá realizarse la **configuración, puesta en marcha, formación a agentes, pruebas y paso a producción.**

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.

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 precisa la ampliación presupuestaria del contrato para poder incorporar dichas funcionalidades.

- Plazo de ejecución de la modificación: El plazo de ejecución de la modificación del contrato será **desde el día siguiente a la formalización del contrato hasta el 31 de agosto de 2025.**
- Plazo total de ejecución del contrato incluida la modificación: **42 meses.**
- Importe de la modificación: El importe máximo de la modificación asciende a **VEINTISIETE MIL CIENTO CUATRO EUROS (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 €

El adjudicatario estará obligado a constituir **GARANTÍA DEFINITIVA** por importe de **1.120,00 euros**.

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha: 2025 05 27 20 02