



CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

ORDEN

Exp.: A/SER-047758/2021C01-MO05

Unidad administrativa:

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

Orden de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local por la que se dispone la modificación nº 1 del contrato titulado **“SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN OMNISCANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

De conformidad con lo que establecen el artículo 204 de 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 y demás disposiciones de aplicación, en virtud de la previsión expresa contenida en el contrato, concedido trámite de audiencia al contratista y emitidos los informes preceptivos, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas por las disposiciones vigentes,

DISPONGO

1. Aprobar la **modificación nº 1** del contrato titulado **“Servicio de información y atención omniscanal 012 de la Comunidad de Madrid”** motivada por:

- Ampliación de alcance del plan de integraciones, ampliando el volumen de horas de evolutivos (2.240 horas).
- Incremento de costes por nuevas licencias:
 - Public sector Foundation (PSS) Advanced-Unlimited Edition: 250 licencias
 - Genesys Native Agent Assist Concurrent: 20 licencias
- Consumo adicional de servicios por volumetrías:
 - Google Dialog Flow CX: 40.000.000 unidades
 - Digital Engagement - WhatsApp Outbound Messages (1,000): 250 unidades
- Ampliación del equipo fijo de agentes 012:
 - Coordinador: 1.176 horas
 - Agente especializado: 23.603 horas

Y cuya ejecución se llevará a cabo por el mismo adjudicatario, UTE ILUNION CONTACT CENTER – ILUNION CEE CONTACT CENTER – EVOLUTIO, 012 CAM III (NIF: U72815350), quien ha prestado su conformidad a la misma en fecha 5 de febrero de 2025, en las siguientes condiciones:

- El plazo total de ejecución no sufre variación.
- Plazo del período de modificación: desde el 1 de abril hasta el 30 de noviembre de 2025, (finalización del contrato).
- Esta modificación supone un incremento del 4,14 % de variación respecto del contrato primitivo. El precio del contrato se fija en 21.144.427,81 euros, aumentando en 839.917,14 euros. Este incremento se desglosa en los siguientes conceptos:

Base imponible: 694.146,40 €

IVA (21%): 145.770,74 €

ORDEN

Unidad administrativa:

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

Exp.: A/SER-047758/2021C01-MO05

2. Aprobar el gasto por importe de 839.917,14 euros con cargo a la clasificación funcional 921T, clasificaciones económicas 22709 y 64001, del vigente Presupuesto de Gastos de la Comunidad de Madrid.

Anualidad	Económica 22709	Económica 64001
2025	375.605,48 €	464.311,66 €

Conforme a lo establecido en el artículo 109.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en el plazo de 15 días desde la fecha de notificación de esta orden, el contratista deberá ampliar la garantía definitiva en la cantidad de 34.707,32 euros.

EL CONSEJERO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

Firmado digitalmente por: MIGUEL ANGEL
GARCIA MARTIN - ***6535**
Fecha: 2025.03.24 12:08

Contra el presente acto, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse con carácter potestativo recurso de reposición en el plazo un mes, ante el mismo órgano que lo ha dictado, o bien, directamente, recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, ambos plazos contados desde el día siguiente al de la recepción de la notificación, sin perjuicio de cualquier otro recurso que se estime procedente interponer. Todo ello conforme a lo dispuesto en el artículo 44.2 d) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y los artículos 8, 10 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa. Todo ello sin perjuicio de cualquier otro recurso que se estime procedente interponer.