

INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD

SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.

EXPEDIENTE Nº: 97/2025

Área: Atención Comercial

1. OBJETO DEL CONTRATO

A. TIPO DE CONTRATO:

- ☐ CONTRATO DE OBRAS
- ☐ CONTRATO DE SUMINISTROS
- ☒ CONTRATO DE SERVICIOS

B. OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del Contrato es la prestación de los servicios de gestión y atención al cliente de Canal de Isabel II, S.A. M.P. En la ejecución de las prestaciones objeto del contrato se tienen en cuenta las consideraciones sociales, ambientales y de innovación que se indican en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Asimismo, el contrato también comprende toda la tecnología necesaria para poder cumplir con el objeto del mismo.

- **Servicios de Atención al cliente y ciudadano:**

- Atención Telefónica: Recepción:
 - Cliente/Ciudadano
 - Centralitas corporativas
- Atención Telefónica: Emisión:
 - Campañas de emisión
- Atención Escrita
 - Correo electrónico
 - Oficina Virtual
 - Chat comercial
 - Mensajería instantánea
 - Carta/Fax
- Atención al Back Office:
 - Codificación de comunicaciones devueltas
 - Bolsa de horas gestor

- **Tecnología Contact Center:**

- Aplicación multicanal
- Aplicación de verificación de mail
- Customer (Speech y Text) Analytics

- Sistema de grabación de llamadas y 50% pantalla
- Bolsa de horas nuevos desarrollos/consultoría e implantación de los mismos

C. DIVISIÓN EN LOTES:

☐ NO

☒ SÍ

- **LOTE 1:** Servicios de Atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- **LOTE 2:** Servicios de Atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

El presente procedimiento de licitación se divide en dos lotes, dividiéndose las gestiones y ejecutando cada uno de ellos el 50% de la actividad total del servicio. La división en lotes tiene por finalidad diversificar el riesgo en la ejecución del contrato ante el posible incumplimiento del contratista, ya que en caso de indisponibilidad del servicio no podrían atenderse las llamadas recibidas por el servicio de atención al cliente y peticiones de clientes y usuarios presentadas a través de otros canales de atención. Por este mismo motivo se limita el número de lotes a adjudicar al mismo licitador.

Los licitadores deberán presentar oferta **obligatoriamente a los dos lotes**. Cada licitador, individualmente o en UTE, **sólo podrá ser adjudicatario de un (1) lote**. A tal efecto, se comenzará con la adjudicación del lote número 1 y se continuará con la adjudicación del lote número 2. No obstante lo anterior, un mismo licitador **podrá ser adjudicatario de los dos (2) lotes si su oferta es la única oferta admitida**.

La obligación de presentación de oferta a los dos lotes tiene por finalidad que haya concurrencia en ambos lotes.

El motivo para establecer la cláusula que permite adjudicar al mismo licitador los dos lotes en caso de que se trate de la única oferta admitida en el procedimiento de licitación es evitar el riesgo de que un lote quede desierto. En este contexto, en el que sólo se habría obtenido una oferta admisible, se considera que debe primar la cobertura de la totalidad del servicio sobre el posible riesgo de la indisponibilidad del servicio. Dada la criticidad del servicio objeto del contrato, con esta medida de economía procedimental se dispone de manera inmediata de un adjudicatario para ambos lotes, y permite prestar el servicio de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P. sin interrupciones. A este respecto debe tenerse en cuenta que hasta la prestación efectiva de los servicios hay una fase de transición de 5 meses durante la cual el nuevo contratista debe adaptarse a los requerimientos y obligaciones establecidas en los Pliegos. Finalmente, también debe considerarse que el Convenio Colectivo de aplicación al objeto del contrato establece la obligación de subrogación del personal que viene prestando los servicios (en los términos indicados en el propio Convenio), con los trámites administrativos que ello conlleva.

2. PLAZO DE DURACIÓN O DE EJECUCIÓN

El plazo de duración inicial del Contrato será como máximo de VEINTINUEVE (29) MESES, conforme a las siguientes Fases:

- a) **Fase de Transición de los Servicios.** Esta Fase comienza a partir del día siguiente a la formalización del Contrato y tendrá la duración mínima necesaria para iniciar la prestación del servicio, siendo la posible duración máxima de esta Fase de CINCO (5) MESES. Durante esta Fase el contratista realizará las tareas necesarias para adaptarse a los requerimientos y obligaciones establecidas en los Pliegos. El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante esta Fase se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Durante esta Fase el contratista no prestará los Servicios, sin perjuicio de las obligaciones que le correspondan de conformidad con el Pliego de Prescripciones Técnicas. El Servicio continuará ejecutándose por el contratista del Contrato del lote correspondiente del procedimiento 154/2020.

- b) **Fase de Pleno Servicio:** Finalizada la Fase de Transición, se firmará el Acta de Inicio de los trabajos, comenzando a partir de dicha fecha a prestar el contratista todos los Servicios objeto del Contrato. Esta Fase tendrá una duración de VEINTICUATRO (24) MESES divididos dos periodos. El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante esta Fase se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Los periodos son:

- **Periodo de Estabilización.** Tiene una duración máxima de CINCO (5) MESES desde el día de la fecha de firma del Acta de Inicio de los trabajos. El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante esta Fase se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- **Periodo de Servicio Efectivo.** Finalizado el Periodo de Estabilización se firmará un Acta para el inicio de este Periodo. El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante esta Fase se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas. El adjudicatario deberá dar cumplimiento al Plan de Devolución dentro de este periodo.

Canal de Isabel II, S.A. M.P. se reserva el derecho a prorrogar el contrato hasta un máximo de DOS (2) veces mediante dos prórrogas de UN (1) AÑO como máximo cada una de obligado cumplimiento para el contratista, siendo el plazo de duración total del contrato, eventuales prórrogas incluidas, de CINCUENTA Y TRES (53) MESES. Canal de Isabel II, S.A. M.P. preavisará de la primera prórroga al adjudicatario al menos con DOS (2) MESES de antelación a la finalización del plazo de duración inicial del contrato. En caso de producirse la segunda prórroga, Canal de Isabel II, S.A. M.P. preavisará de la misma con DOS (2) MESES de antelación a la finalización del plazo de duración de la primera prórroga.

3. MEMORIA ECONÓMICA

A. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (PBL)

	BASE	IVA	TOTAL
Lote 1	6.749.409,34	1.417.375,96	8.166.785,30
Lote 2	6.749.409,34	1.417.375,96	8.166.785,30
TOTAL	13.498.818,68	2.834.751,92	16.333.570,60

B. ÁMBITO DE APLICACIÓN

EMPRESA DEL GRUPO	Importe
CANAL DE ISABEL II, S.A. (M.P.)	13.498.818,68
TOTAL (Presupuesto Base de Licitación s/ IVA)	13.498.818,68

C. PARTIDA PRESUPUESTARIA

Gasto:			
CEGE	CUENTA	POSICIÓN	ORDEN
Q114000	607006	G/607006/000001	60003401
Q114000	607006	G/607006/000001	60003402
Q114000	607006	G/607006/000001	60004528
Q114000	607006	G/607006/000001	60004529
Q114000	622700	G/622700/000003	62011020

Línea Estratégica: LE05: Clientes y Sociedad

D. ESTIMACIÓN DE DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA POR ANUALIDADES

D.1 DISTRIBUCION DEL PRESUPUESTO INICIAL:

Lote 1

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2026	646.510,21	0	646.510,21
2027	3.290.337,05	0	3.290.337,05
2028	2.812.562,08	0	2.812.562,08
TOTAL (S/ IVA)	6.749.409,34	0,00	6.749.409,34

Lote 2

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2026	646.510,21	0	646.510,21
2027	3.290.337,05	0	3.290.337,05
2028	2.812.562,08	0	2.812.562,08
TOTAL (S/ IVA)	6.749.409,34	0,00	6.749.409,34

Se ha de señalar que en los contratos del presente procedimiento de licitación se contempla una Fase de Transición con duración máxima de cinco meses. Este importe se establece aplicando un 2,5% como máximo del importe ofertado por el licitador. Dicho importe se imputa a los cinco primeros meses de vigencia del contrato.

D.2 DISTRIBUCION DE LAS PRÓRROGAS:

Lote 1

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2028	477.774,97	0	477.774,97
2029	3.290.337,05	0	3.290.337,05
2030	2.812.562,08	0	2.812.562,08
TOTAL (S/ IVA)	6.580.674,10	0,00	6.580.674,10

Lote 2

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2028	477.774,97	0	477.774,97
2029	3.290.337,05	0	3.290.337,05
2030	2.812.562,08	0	2.812.562,08
TOTAL (S/ IVA)	6.580.674,10	0,00	6.580.674,10

E. ¿ESTE CONTRATO ES SUSTITUCIÓN DE UNO YA EXISTENTE?

- ☒ SI
☐ NO

CONTRATO 154/2020 SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II

F. ¿SE ENCUENTRA INCLUIDO EN LA PLANIFICACIÓN PLURIANUAL VIGENTE?

- ☒ SI Código asignado: PCYII 25 - 171
☐ NO

4. MEMORIA JUSTIFICATIVA

A. NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO

A.1: NECESIDADES QUE SATISFACER:

El Contrato de servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P. es fundamental para el desarrollo de la actividad de la empresa y la prestación del servicio. Entre otros aspectos, la actividad de Contact Center es de vital importancia para la compañía por lo siguiente:

- El Contact Center es el punto de contacto principal entre los clientes y la empresa. Brindar un servicio de atención al cliente de calidad fortalece la relación con los clientes y mejora su satisfacción. Un buen servicio de atención al cliente es clave para que la experiencia del cliente sea satisfactoria.
- Un Contact Center eficiente se encarga de gestionar todas las interacciones con los clientes, ya sean consultas o gestiones recibidas a través de los diferentes canales de comunicación, de manera rápida y efectiva:
 - Atención telefónica “recepción”: Este servicio consiste en asistir telefónicamente los contactos que se pudieran dar a través de este canal, al tiempo que se asesora, orienta y se gestionan las posibles solicitudes y consultas que puedan surgir en relación con los servicios prestados por Canal de Isabel II, S.A. M.P. Se atienden del entorno de las 4.000 llamadas diarias.
 - Atención telefónica “emisión”: Realizar llamadas salientes, con la periodicidad o frecuencia que requiera cada campaña, según el argumentario elaborado al efecto. La activación de campañas de emisión está condicionada a la estabilidad y cumplimiento de niveles en el resto de los servicios. En la actualidad, el volumen medio diario es de 365 llamadas.
 - Atención a las Centralitas Corporativas. El volumen medio diario es de 130 llamadas.
 - Atención escrita: gestión de toda la documentación y comunicaciones que se reciben de clientes o ciudadanos en relación con los servicios prestados. La gestión escrita comprende entre otras cuestiones, resolución de las comunicaciones escritas, tales como cartas, faxes, correos electrónicos, peticiones a través de la Oficina Virtual, y en todo caso actualización de base de datos. La gestión se podrá resolver a través del proceso específico solicitado por el cliente (contratación, revisión de factura, modificación de datos, etc.), o en caso de no poder dar trámite a la misma, informarle de los motivos, mediante una carta comercial. Se atienden del orden de 1.400 escritos diarios.
 - Mensajería instantánea: Servicio que consiste en establecer un canal de comunicación instantánea y en tiempo real con el cliente, a través de soluciones informáticas (Chat comercial). Se atienden del orden de 70 mensajes diarios.
 - Atención en Back Office: codificación de comunicaciones devueltas y otras gestiones como puedan ser contrataciones masivas, modificaciones de datos masivas, y otras que determine Canal de Isabel II, S.A. M.P. que requieran de apoyo en cada momento. Diariamente se gestionan del entorno de 385 comunicaciones devueltas, y se encomiendan gestiones que requieren del entorno de 375 horas/gestor mensuales.

- Contribuye a mejorar la Experiencia del Cliente y la imagen de la compañía, así como a generar confianza y demostrar el compromiso de la empresa con los clientes. Asimismo, contribuye al cumplimiento de normativa, pues en sectores de servicios públicos como el suministro de agua, existen regulaciones y normas que requieren una atención al cliente adecuada y transparente.

A.2: IDONEIDAD DE LA PROPUESTA PLANTEADA:

Las prestaciones objeto del contrato sirven al desempeño por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. toda vez que el objeto del contrato es la atención comercial que Canal de Isabel II, S.A. M.P. ofrece a los clientes y usuarios, comprendiendo los servicios de atención telefónica (tanto recepción como emisión), la atención escrita por los diferentes canales puestos a disposición de los clientes y usuarios (Oficina Virtual, correo electrónico, correo postal, mensajería instantánea a través de aplicaciones como WhatsApp o Telegram), así como otras gestiones de back office, y otras que por necesidades del servicio pudieran encomendarse a los gestores externos a criterio de Canal de Isabel II, S.A. M.P., para atender las peticiones de clientes y usuarios relacionadas con el ciclo integral del agua, contratación del suministro de agua potable y alcantarillado, facturación, gestión de cobro, modificaciones, etc. Asimismo, el contrato también comprende toda la tecnología necesaria para poder cumplir con el objeto del mismo.

El contrato se divide en dos lotes de igual actividad. En la actualidad, la actividad se está prestando dividida en dos lotes, con dos adjudicatarios diferentes, lo que supone que existan dos unidades productivas diferentes y en dos ubicaciones físicas (provincias de Valladolid y Madrid).

Por otra parte, en cuanto a los medios necesarios para la ejecución del servicio se han considerado los costes de disponibilidad de la tecnología de Contact Center necesaria para la prestación del servicio (licencias por disponibilidad de plataforma multicanalidad, incluyendo la disponibilidad de equipos de comunicación, marcación, grabación y supervisión, licencias de Microsoft Office, y licencias de herramientas mensajería instantánea (como, por ejemplo, WhatsApp), todas ellas necesarias para la prestación del servicio).

Adicionalmente, dada la rápida evolución de la tecnología durante los últimos años, pensando en el futuro y en el avance que pudiera darse a lo largo de la ejecución del contrato en lo que se refiere a nuevas aplicaciones que permitan facilitar la comunicación con los clientes, o aportar un mayor valor a la atención ofrecida por los agentes, no se puede no considerar la irrupción de la inteligencia artificial y cómo puede evolucionar el servicio. La inteligencia artificial hace que de cara al futuro se deba tener en cuenta para prestar un servicio de la máxima calidad a los clientes.

A.3: JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS:

Resulta necesaria la externalización de los servicios de este contrato, al no disponer en Canal de Isabel II, S.A. M.P. de la plantilla necesaria para las prestaciones de los mismos ni está prevista la ampliación de la misma.

Por otra parte, Canal de Isabel II, S.A. M.P. tampoco dispone de los medios necesarios para la ejecución del servicio: tecnología de Contact Center necesaria para la prestación del servicio tales como licencias por disponibilidad de plataforma multicanalidad, incluyendo la disponibilidad de equipos de comunicación, marcación, grabación y supervisión y licencias de herramientas mensajería instantánea.

B. JUSTIFICACIÓN DE LOS VALORES ECONÓMICOS

Para el cálculo del Presupuesto Base de Licitación (considerando la suma de ambos lotes, de igual importe y actividad, repartiéndose al 50% la actividad total del servicio) se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se ha considerado el **coste del personal con derecho a subrogación de conformidad con el Artículo 20 del III Convenio de ámbito estatal del sector de Contact Center**, y se ha determinado en base al salario base, antigüedad y pluses consolidados según documentación remitida por los contratistas actuales, y aumento del IPC a razón de un 2,5% anual. Asimismo, se han tenido en cuenta los gastos de Seguridad Social a cargo de la empresa, así como la estimación del pasivo corriente de los Recursos Humanos (5% respecto del total de los costes de personal). Esta partida representa un porcentaje sobre el Presupuesto Base de licitación, sin IVA, del 73,39%, y del 74,32% del Valor Estimado del contrato, sin IVA (nótese que el Presupuesto Base de Licitación incluye una partida del 2,5% de dicho Presupuesto Base imputable a la Fase de Transición y puesta en marcha del servicio, que no se hace extensiva a las posibles prórrogas del contrato, lo que explica la diferencia de % de esta partida si se compara con el Presupuesto Base de Licitación del contrato o con el Valor Estimado).
- Se han considerado los costes de disponibilidad de la tecnología de Contact Center necesaria para la prestación del servicio (licencias por disponibilidad de plataforma multicanalidad, incluyendo la disponibilidad de equipos de comunicación, marcación, grabación y supervisión, licencias de Microsoft Office, y licencias de herramientas mensajería instantánea (como, por ejemplo, WhatsApp), todas ellas necesarias para la prestación del servicio). Teniendo en cuenta la diversidad de herramientas existentes en el mercado, y la variabilidad de los costes atribuibles a cada herramienta, tras un **análisis de mercado sobre tres proveedores de referencia**, se ha determinado un coste de 154,15 euros mensuales por licencia concurrente, coste unitario que se ha aplicado sobre el personal concurrente

mínimo exigido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, suponiendo un porcentaje sobre el Presupuesto Base de licitación, sin IVA, del 3,29%, y del 3,33% del Valor Estimado del contrato, sin IVA.

- Se ha incluido una nueva partida de transcripción de las grabaciones de llamadas. Como precio unitario de transcripción, se ha considerado 2,30 €/hora de grabación, **precio alineado con las condiciones de mercado y avances en la aplicación de la inteligencia artificial a las herramientas de transcripción de llamadas**. Supone un porcentaje sobre el Presupuesto Base de licitación, sin IVA, del 3,22%, y del 3,26% del Valor Estimado del contrato, sin IVA.
- Se considera una partida adicional para desarrollos informáticos, que haga posible la continua adaptación del servicio a la evolución tecnológica y a la irrupción de la inteligencia artificial. En este sentido el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares tiene en consideración estas circunstancias y se valora positivamente a los licitadores que ofrezcan avances en este sentido. Por ello, se han considerado los costes que pudieran suponer la aplicación de estos avances a nuestro servicio, determinándose como una referencia razonable, en base al tiempo dedicado a desarrollos informáticos en otros proyectos anteriores, la de 1.100 horas anuales, que incluirían los trabajos de desarrollo de aplicativos, implantación y mantenimiento. **Dada la variabilidad de precios del coste de hora de consultor/desarrollador, se ha considerado el coste de 125,00 euros/hora**. Supone un porcentaje sobre el Presupuesto Base de licitación, sin IVA, del 2,04%, y del 2,06% del Valor Estimado del contrato, sin IVA.
- Al total de costes anteriores, se les ha aplicado el **13% de Costes generales, y el 6% de Beneficio Industrial**, de conformidad con el Informe 40/2019 de la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado. Entre ambas partidas supone un porcentaje sobre el Presupuesto Base de licitación, sin IVA, del 15,56%, y del 15,76% del Valor Estimado del contrato, sin IVA.
- Y finalmente, y en base a la positiva experiencia del contrato anterior, **como retribución de los cinco meses imputables al período de Transición del servicio se ha considerado un 2,5% del Presupuesto Base de Licitación**, lo que supone un 1,27% del Valor Estimado del contrato, sin IVA, si se consideran las posibles prórrogas del mismo.

		1 año + 5 meses transición	2 años + 5 meses transición	4 años + 5 meses transición	% s/PBL	% s/VE
RRHH	Salario + pluses + incentivos	3.608.324,41 €	7.216.648,82 €	14.433.297,64 €		
	Seguridad Social	1.109.086,10 €	2.218.172,20 €	4.436.344,40 €		
	Total	4.717.410,51 €	9.434.821,02 €	18.869.642,04 €		
	Pasivo 5%	235.870,53 €	471.741,06 €	943.482,12 €		
	Total Recursos Humanos	4.953.281,04 €	9.906.562,08 €	19.813.124,16 €	73,39%	74,32%
Tecnología	Total puestos concurrentes (cc)	120	120	120		
	Coste Licencias (mensual)	154,15 €	154,15 €	154,15 €		
	Total tecnología cc años	221.976,00 €	443.952,00 €	887.904,00 €	3,29%	3,33%
	Horas de grabación	94.444	188.888	377.776		
	Precio/hora grabación procesada	2,30 €	2,30 €	2,30 €		
	Total transcripción	217.221,20 €	434.442,40 €	868.884,80 €	3,22%	3,26%
	Horas desarrollos	1.100	2.200	4.400		
	Precio/hora	125,00 €	125,00 €	125,00 €		
	Nuevos desarrollos	137.500,00 €	275.000,00 €	550.000,00 €	2,04%	2,06%
	Total tecnología	576.697,20 €	1.153.394,40 €	2.306.788,80 €	8,55%	8,65%
	Total	5.529.978,24 €	11.059.956,48 €	22.119.912,96 €		
		13%	13%	13%		
	Costes generales	718.897,17 €	1.437.794,34 €	2.875.588,68 €	10,65%	10,79%
		6%	6%	6%		
	Beneficio Industrial	331.798,69 €	663.597,38 €	1.327.194,76 €	4,91%	4,97%
	Costes + BI	1.050.695,86 €	2.101.391,72 €	4.202.783,44 €	15,56%	15,76%
	Total	6.580.674,10 €	13.161.348,20 €	26.322.696,40 €		
	Transición 2,5%	337.470,48 €	337.470,48 €	337.470,48 €	2,50%	1,27%
	Contrato	6.918.144,58 €	13.498.818,68 €	26.660.166,88 €		
	IVA	1.452.810,36 €	2.834.751,92 €	5.598.635,04 €		
	Total	8.370.954,94 €	16.333.570,60 €	32.258.801,92 €		

El Presupuesto Base de Licitación, sin IVA, de este contrato supone un incremento del 23,97% respecto a la licitación del contrato al que sustituye, y es consecuencia de:

- **Costes de Personal**

Esta partida supone un porcentaje sobre el importe de licitación, sin IVA, del 73,39%, lo que equivale a 9.906.562,08 € sin IVA, para los dos años de la Fase de Pleno Servicio del contrato. En la licitación previa, el importe equivalente ascendió a 8.364.414,53 € sin IVA. Correspondiendo el 50% de los importes anteriores a cada lote.

Este incremento del 18,44% respecto a la licitación previa (que supone el 59,09% del incremento total del Presupuesto Base de Licitación, sin IVA) se ha producido como consecuencia de los recursos que ha sido necesario adscribir al servicio por los proveedores actuales, y por el incremento de salario consecuencia de lo establecido en el III Convenio de ámbito estatal del sector de Contact Center, que contempla la actualización anual conforme a la variación del IPC.

El importe del incremento de esta partida es el causante del incremento del 14,16% del Presupuesto Base de Licitación, sin IVA.

- **Costes de disponibilidad de la tecnología de Contact Center**

Esta partida supone un porcentaje sobre el importe de licitación, sin IVA, del 3,29%, lo que equivale a 443.952,00 € sin IVA, para los dos años de la Fase de Pleno Servicio del contrato. En la licitación previa, el importe equivalente ascendió a 333.511,20 € sin IVA. Correspondiendo el 50% de los importes anteriores a cada lote.

Este incremento del 33,11% respecto a la licitación previa se ha producido como consecuencia de la consideración de la necesidad de disponibilidad de 120 licencias concurrentes (60 por lote) en lugar de 110 de acuerdo con los requisitos de plantilla exigidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, así como al aumento de precios del mercado, estimado en un 22% por licencia.

- **Coste de transcripción de las grabaciones de llamadas**

Esta nueva partida, no considerada en la anterior licitación, supone un porcentaje sobre el importe de licitación, sin IVA, del 3,22%, lo que equivale a 434.442,40 € sin IVA, para los dos años de la Fase de Pleno Servicio del contrato. Correspondiendo el 50% del importe anterior a cada lote.

- **Desarrollos Informáticos**

Esta partida supone un porcentaje sobre el importe de licitación, sin IVA, del 2,04%, lo que equivale a 275.000,00 € sin IVA, para los dos años de la Fase de Pleno Servicio del contrato. En la licitación previa, el importe equivalente ascendió a 223.597,78 € sin IVA. Correspondiendo el 50% de los importes anteriores a cada lote.

Este incremento del 22,99% respecto a la licitación previa se ha producido como consecuencia de la consideración del aumento del número de horas anuales dedicadas a este tipo de desarrollos hasta las 1.100 horas anuales (frente a las 500 horas anuales anteriores), a consecuencia de la irrupción de la inteligencia artificial y mejoras que está provocando en el sector, así como del ajuste a valores de mercado del precio del coste de hora de consultor/desarrollador.

- **Gastos Generales y Beneficio Industrial**

Esta partida supone un porcentaje sobre el importe de licitación, sin IVA, del 15,56%, lo que equivale a 2.101.391,72 € sin IVA, para los dos años de la Fase de Pleno Servicio del contrato. En la licitación previa, el importe equivalente ascendió a 1.695.089,47 € sin IVA. El incremento del 23,97% se debe a que el cálculo de dicho coste se realiza como un % respecto al valor acumulado de los costes citados anteriormente. Correspondiendo el 50% de los importes anteriores a cada lote.

- **Coste Fase de Transición**

Esta partida supone un porcentaje sobre el importe de licitación, sin IVA, del 2,5%, lo que equivale a 337.470,48 € sin IVA, para los dos años de la Fase de Pleno Servicio del contrato. Correspondiendo el 50% del importe anterior a cada lote.

5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

- ☒ **ABIERTO** (en cualquiera de sus modalidades: ordinario, simplificado...)
☐ **NEGOCIADO**
☐ **CONTRATACIÓN BASADA EN ACUERDO MARCO (AM)**
☐ **CONTRATACIÓN ESPECÍFICA DERIVADA DE SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN (SDA)**

Firmado electronicamente por: JOSÉ
MANUEL SANTOS ÁVILA
En la fecha y hora 17.07.2025 13:41:03 CEST

José Manuel Santos Ávila
JEFE DEL ÁREA DE ATENCIÓN COMERCIAL

Firmado electronicamente por: ANTONIO
MONTOTO RAMÍREZ
En la fecha y hora 17.07.2025 13:42:59 CEST

Antonio Montoto Ramírez
SUBDIRECTOR DE RELACIONES COMERCIALES

Firmado electronicamente por: Juan Ignacio
Zubizarreta Pariente
En la fecha y hora 18.07.2025 13:31:56 CEST

Juan Ignacio Zubizarreta Pariente
DIRECTOR COMERCIAL