

SERVIFORM, S.A.

A41050980

Contrato nº: 97/2025/LT02

Asunto: Comunicación de adjudicación

De conformidad con la propuesta de adjudicación realizada por la Mesa Permanente de Contratación, el **Consejo de Administración de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.**, en su sesión celebrada el día 30 de abril de 2026, **acordó adjudicar** a la empresa **SERVIFORM, S.A.** el contrato del **Lote 2** del procedimiento de licitación **97/2025**, relativo a los **“SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.”**

El importe de adjudicación asciende a 6.749.409,34 euros, IVA excluido.

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

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 de conformidad con lo indicado en el apartado 13.1 del 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.

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, salvo que se haya producido la prórroga del contrato en los términos indicados en el presente apartado.

Servicio que promueve el contrato: Área de Atención Comercial (Subdirección de Relaciones Comerciales – Dirección Comercial).

Contra el presente acuerdo de adjudicación podrá interponerse reclamación en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (TACP) en el plazo de quince días hábiles contados a partir del siguiente a aquel en que se notifique la presente acta,

pudiendo presentarse en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el registro del órgano de contratación o en el del TACP (artículo 51.3 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).

Contra la resolución dictada por el Tribunal, cabrá la interposición de recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente a la notificación de la presente acta (Artículo 119.5 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa).

Firmado electronicamente por: Gonzalo José Bardón
Fernández-Pacheco
En la fecha y hora 04.05.2026 09:57:30 CEST

Gonzalo José Bardón Fernández - Pacheco
Subdirector de Contratación