

## INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD

### SERVICIO DE DESARROLLO, PUESTA EN MARCHA Y EXPLOTACIÓN DE HERRAMIENTA DE APOYO AL CALL CENTRE DE AVERÍAS DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

EXPEDIENTE N.º: 15/2025

Área: Operación y Centro de Control

## 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 el Servicio de desarrollo, puesta en marcha y explotación de herramienta de apoyo al Call Centre de averías de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante “el Servicio”) adquiriendo las suscripciones de licencias a una plataforma y desarrollos necesarios en la misma para la explotación integral de llamadas entrantes y salientes al centro de control, que incluye el Call Centre de averías, de Canal de Isabel II, S.A., M.P. incluyendo omnicanalidad, gestión de esperas, soporte a mayores de 65 años y ciudadanos con discapacidad auditiva además de integrar o desarrollar un bot conversacional equivalente o superior al que actualmente se dispone.

En resumen, se trata de una herramienta de gestión de llamadas entrantes y salientes que permita a todos los colectivos a turnos del centro de control tener una gestión ágil, eficiente y con la trazabilidad necesaria para llegar allí donde la aplicación actual no llega, además de permitir el cumplimiento legal de atención a personas mayores de 65 años y con discapacidad auditiva.

### C. DIVISIÓN EN LOTES:

- ☒ NO  
☐ SÍ

Canal de Isabel II, S.A., M.P., no ha dividido el objeto del contrato en lotes debido a que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución de este, desde el punto de vista técnico. En concreto, se trata de un proyecto indivisible, en el que la herramienta, su desarrollo, implantación y mantenimiento forma parte de un todo, por este motivo la división en lotes no podría realizarse.

## 2. PLAZO DE DURACIÓN O DE EJECUCIÓN

Cuatro (4) años a partir de la fecha indicada en el acta de inicio de los trabajos.

## 3. MEMORIA ECONÓMICA

### A. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (PBL)

	BASE	IVA (21%)	TOTAL
PBL	619.448,00 €	130.084,08€	749.532,08 €

## B. ÁMBITO DE APLICACIÓN

EMPRESA DEL GRUPO	Importe
CANAL DE ISABEL II, S.A. (M.P.)	619.448,00 €
<b>TOTAL (Presupuesto Base de Licitación s/ IVA)</b>	<b>619.448,00 €</b>

## C. PARTIDA PRESUPUESTARIA

Gasto:			
CEGE	CUENTA	POSICIÓN	ORDEN
U155000	622700	G/622700/000002	62011141
U155000	621200	G/621200/000003	62011140

Inversión:			
CEGE	CUENTA	POSICIÓN	Elem. PEP

### Línea Estratégica:

*	Descripción Línea Estratégica
<input checked="" type="checkbox"/>	LE01: Garantía y continuidad del suministro
<input checked="" type="checkbox"/>	LE02: Calidad del agua
<input checked="" type="checkbox"/>	LE03: Calidad Ambiental
<input checked="" type="checkbox"/>	LE04: Transición energética
<input checked="" type="checkbox"/>	LE05: Clientes y sociedad
<input checked="" type="checkbox"/>	LE06: Nuestros profesionales
<input checked="" type="checkbox"/>	LE07: Transformación digital e innovación
<input checked="" type="checkbox"/>	LE08: Gestión económico-financiera sostenible

## D. ESTIMACIÓN DE DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA POR ANUALIDADES

### D.1 DISTRIBUCION DEL PRESUPUESTO:

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2026	217.112,00 €	No aplica	217.112,00 €
2027	100.000,00 €	No aplica	100.000,00 €
2028	134.112,00 €	No aplica	134.112,00 €
2029	134.112,00 €	No aplica	134.112,00 €

2030	34.112,00 €	No aplica	34.112,00 €
<b>TOTAL (S/ IVA)</b>	<b>619.448,00 €</b>	<b>No aplica</b>	<b>619.448,00 €</b>

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

☐ SI  
☒ NO

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

☐ SI  
☒ NO

#### 4. MEMORIA JUSTIFICATIVA

##### A. NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO

###### A.1: NECESIDADES QUE SATISFACER:

Es necesario dotar de una herramienta de gestión llamadas eficiente en el Centro de Control. Actualmente no se puede tener registro de llamadas salientes, no existen herramientas que permitan detectar personas mayores de 65 años, no permite comunicar con personas con discapacidad auditiva, no permite una gestión de esperas, con esta nueva herramienta se pretende dar servicio a estas funcionalidades y preparar esta parte interactiva para nuevas herramientas de futuro.

###### A.2: IDONEIDAD DE LA PROPUESTA PLANTEADA:

En abril de 2020, se ha internalizado el servicio de atención de averías al ciudadano. Actualmente este servicio está siendo desarrollado por un grupo de operadores pertenecientes a plantilla de Canal de Isabel II.

El servicio se desarrolla en su inicio con una llamada del ciudadano al teléfono 900 365 365 donde una centralita AVAYA posee una IVR en la que una de las opciones es la atención de averías. La llamada es lanzada a una centralita virtual de Vodafone en dónde, se gestiona en función de unas especificaciones dadas. Cuando existe una confluencia de llamadas tal que ningún operador puede atenderla es entregada a un bot que gestiona la llamada con una serie de preguntas (qué le ocurre, dónde le ocurre, identificación de llamante...) y esta información es depositada en una FTP para el rescate y volcado en la aplicación interna de canal de gestión de órdenes de trabajo GAYTA.

Además de la vía telefónica el ciudadano tiene la posibilidad de realizar este aviso antes descrito, a través de la oficina virtual de canal de Isabel II, siguiendo un proceso equivalente.

El objeto del contrato es la suscripción de licencias y desarrollos necesarios para dar un servicio integral desde el inicio de la llamada hasta la generación de una orden de trabajo. El inicio del proceso se produce

una vez que la plataforma AVAYA lanza la llamada a averías y finaliza con la comunicación con la aplicación GAYTA.

Desde el inicio de la internalización del servicio de atención de averías, desde el centro de control se ha tratado de dotar a éste, de una herramienta actual que atendiese correctamente a los ciudadanos. Se ha estado trabajando en dos ámbitos, un desarrollo a medida desde Microsoft con el uso de créditos de AZURE y, por otro lado, a la espera de adherirse a los desarrollos que del proyecto YARA pudiesen surgir. Debido a las previsiones de obtener resultados en un plazo razonable, se ha iniciado el procedimiento 15/2025 “Desarrollo, puesta en producción y explotación de una herramienta de apoyo al call centre de averías de Canal de Isabel II”, con el que se pretende dotar de un sistema actualizado para el tipo de servicio que se está ofreciendo.

### A.3: JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS

Canal de Isabel II, S.A.M.P. no dispone de este tipo de software en su portfolio de aplicaciones. La plataforma inteligente de Vodafone utilizada actualmente se queda muy en la superficie de las necesidades legales y de buen servicio que se deberían aportar.

## B. JUSTIFICACIÓN DE LOS VALORES ECONÓMICOS

Para la justificación de precios se establecen los siguientes antecedentes y condiciones de contorno:

El centro de control dispone de varios grupos de colaboradores, plantilla de Canal de Isabel II, S.A., M.P., compuesto por:

- Operadores de call centre: 20, máximo por turno 9
- Administrativos de sala 10: máximo por turno 7
- Técnico de red supervisión y recurso hídrico: 14 máximo por turno 6
- Técnico de red incidencias: 7 máximo por turno 3
- Técnico de generación eléctrica: 7 máximo por turno 2
- Responsables del centro de control: 14 máximo por turno 4.
- Supervisor del centro de control: 2
- Titulados de desarrollo: 3

Todos los trabajadores desarrollan su cometido a régimen de turnos 24/7 mañana, tarde y noche y la composición por turno es completamente variable.

Actualmente se dispone de una plataforma de red inteligente de Vodafone en la que todos los componentes del turno se logan a ella al inicio de su jornada, con un rol determinado.

Existe un flujo de desvíos establecido y configurable para las llamadas entrantes.

Se dispone de la posibilidad de establecer diferentes estados (activo, descanso, en trámites, formación...) dejando registro de ellos.

Los parámetros principales de gestión se depositan en un archivo csv que por medio de una sftp es consultado por Canal de Isabel II, S.A., M.P. para la adquisición de los indicadores de gestión.

El cálculo del precio se ha basado en dos fuentes principales:

1. Consultas a páginas web especializadas de plataformas omnicanal y sus tarifas (<https://www.genesys.com/en-sg/pricing>).
2. Licitaciones realizadas por la administración (EXPEDIENTE N.º: 029 y 032/2022/SER/DG Logirail (Adif))
3. Consultas a empresas del sector tomándose como base el precio intermedio toda vez que se ajusta más a las necesidades de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Para establecer el precio de bot de atención de llamadas a desborde se ha tenido en cuenta el precio de adjudicación de 0,39 € llamada en el contrato menor 2025\_EXP\_00000175. Aunque en un principio sea usado exclusivamente para el desborde, una vez perfeccionada la presente herramienta se desea utilizar para el 100% de llamadas entrantes, es decir, del entorno de 20.000 llamadas al mes.

En conclusión, los precios obtenidos en la presente licitación son precios de mercado.

Costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación: costes directos 100%, no hay costes indirectos:

	UN.	Precio unitario €	1 mes	1 año	4 años	Costes directos (%)
Suscripciones Call Centre	11	118,727	1.306,00 €	15.672,00 €	62.688,00 €	10,12%
Suscripciones Sala del centro de control	25	7,24	181,00 €	2.172,00 €	8.688,00 €	1,40%
Canal Video	1	139,00 €	139,00 €	1.668,00 €	6.672,00 €	1,08%
Módulo Reporting	1	472,00 €	472,00 €	5.664,00 €	22.656,00 €	3,65%
<b>TOTAL SUSCRIPCIONES PLATAFORMA</b>			<b>2.098,00 €</b>	<b>25.176,00 €</b>	<b>100.704.00 €</b>	<b>16,25%</b>
Mantenimiento correctivo	1	417,00 €	417,00 €	5.004,00 €	20.016,00 €	3,23%
Mantenimiento evolutivo/desarrollos	1	528.00 €	528.00 €	6.336.00 €	25.344.00€	4,09%
Soporte video	1	333.00 €	333,00 €	3.996,00 €	15.984,00 €	2,58%
<b>TOTAL MANTENIMIENTO</b>		<b>1.278,00 €</b>	<b>1.278,00 €</b>	<b>15.336,00 €</b>	<b>61.344,00€</b>	<b>9,9%</b>

Verif. ampliación de funcionalidades	1	83.000.00 €			83.000.00 €	13,40%
<b>TOTAL Verif. FUNCIONALIDADES</b>					<b>83.000.00 €</b>	<b>13,40%</b>
<b>TOTAL Operación bot</b>	<b>20.000*</b>	<b>0,39</b>	<b>7.800.00 € *</b>	<b>93.600.00 €</b>	<b>374.400.00 €</b>	<b>60,45%</b>
					<b>619.448,00 €</b>	<b>100 %</b>

\*Estimadas 20.000 llamadas atendidas al mes.

## 5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

- ☒ **ABIERTO**  
☐ **NEGOCIADO**  
☐ **CONTRATACIÓN BASADA EN ACUERDO MARCO (AM)**  
☐ **CONTRATACIÓN ESPECÍFICA DERIVADA DE SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN (SDA)**

### RESPONSABLE DEL CONTRATO:

Se designa como responsable del contrato a efectos de lo establecido en el artículo 62 de la LCSP al Jefe de Área de Operación y Centro de Control.

Firmas:

Firmado electronicamente por: CESAR MARTÍN MEGÍAS  
En la fecha y hora 24.11.2025 12:41:21 CET

César Martín Megías  
JEFE DEL ÁREA DE OPERACIÓN Y CENTRO DE CONTROL

Firmado electronicamente por: FRANCISCO JAVIER  
FERNÁNDEZ DELGADO  
En la fecha y hora 24.11.2025 14:43:41 CET

Francisco Javier Fernández Delgado  
SUBDIRECTOR DE TELECONTROL

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA  
En la fecha y hora 25.11.2025 15:03:56 CET

Juan Sánchez García  
DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA