

## ANEXO AL INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD

### JUSTIFICACIÓN DE SOLVENCIA

### SERVICIO DE DESARROLLO, PUESTA EN MARCHA Y EXPLOTACIÓN DE HERRAMIENTA DE APOYO AL CALL CENTRE DE AVERÍAS DE CANAL DE ISABEL II

EXPEDIENTE N.º: 15/2025

Área: **Operación y centro de control**

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Contrato es la prestación del Servicio de desarrollo, puesta en marcha y explotación de herramienta de apoyo al Call Centre de averías de Canal de Isabel II (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.

## 2. JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE SOLVENCIA ESTABLECIDOS EN EL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

### - Solvencia económica y financiera:

En relación con la solvencia económica y financiera, los licitadores deberán acreditar en el mejor ejercicio dentro de los tres (3) últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas un volumen anual de negocios global por importe igual o superior 500.000 €. Dicho importe se considera adecuado para garantizar que los licitadores cuenten con la suficiente solvencia económica y financiera para la realización de los trabajos objeto del contrato. En este sentido, la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) permite solicitar hasta 1,5 veces el valor estimado del contrato, y en este caso el importe requerido supone el 80,71% del valor estimado. Para facilitar la concurrencia, la cifra de negocio requerida es global, por lo que no se exige que la cifra de negocio sea en el ámbito concreto del contrato y, adicionalmente, este requisito de solvencia puede ser integrado con terceros.

### - Solvencia técnica y profesional:

- **Experiencia en la ejecución de servicios análogos:** los licitadores deberán haber realizado servicios análogos a los del presente Contrato ejecutados en los cinco (5) últimos años anteriores a la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., M.P., (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>), con las siguientes unidades mínimas:
  - **Al menos tres (3) Servicios de desarrollo, puesta en marcha y explotación de herramienta de apoyo a call centre de averías para empresas de al menos 1.000 trabajadores.**

Dichas unidades mínimas se consideran adecuadas y necesarias para garantizar que los licitadores cuenten con la suficiente solvencia técnica y profesional para la realización de los trabajos objeto del contrato y facilita la concurrencia. En este sentido, se solicita al menos (3) implantación de soluciones omnicanal para asegurar que las empresas adjudicatarias tienen la capacidad suficiente de realizar los servicios objeto del contrato. Adicionalmente a lo anterior, se solicita que las empresas licitadoras hayan

realizado estos tres trabajos en compañías con número de empleados igual o mayor a 1.000 empleados y dado que Canal de Isabel II, S.A., M.P., da empleo a más de 6.200 personas se considera suficiente como mínimo dicho número de empleados para asegurar la capacidad de la empresa en la realización de los trabajos contemplados en esta licitación. Adicionalmente, para facilitar la concurrencia, este requisito de solvencia puede ser integrado con terceros. Finalmente, también para facilitar la concurrencia, se permite acreditar la solvencia técnica y profesional mediante los servicios realizados en los últimos cinco (5) años en vez de en los últimos tres (3) años que establece la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) como regla general para los servicios.

En conclusión, la solvencia requerida es adecuada para la correcta realización de las actuaciones objeto del contrato y se han tomado las medidas oportunas para favorecer la concurrencia.

Firmado electrónicamente por: CESAR MARTÍN MEGÍAS  
En la fecha y hora 24.11.2025 12:41:18 CET

César Martín Megías  
JEFE DE ÁREA OPERACIÓN Y CENTRO DE CONTROL