

ADENDA

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 036/2022/SER/DG

SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA INTEGRACIÓN DE PLATAFORMA
TECNOLÓGICA CUSTOMER CARE Y DESARROLLO AUTOSERVICIOS

En Madrid, a 15 de diciembre de 2023.

REUNIDOS

De una parte, **D. Óscar Gómez Barbero**, mayor de edad y con domicilio a efectos del presente documento en Calle Maestro Ángel Llorca, 6, 2ª Planta, 28003 – Madrid, y con D.N.I. 14578040-L.

Y, de otra parte, **D. José Pedro Mur Buil**, mayor de edad, con domicilio a efectos del presente documento en Camino Fuente de la Mora, 1, 28050 – Madrid, y con D.N.I. 73199389-A.

ACTÚAN

D. Óscar Gómez Barbero, en nombre y representación de la Mercantil **LogiRAIL, SME S.A. (en adelante “LogiRAIL”)**, domiciliada en Calle Maestro Ángel Llorca, nº 6, 2ª Planta de Madrid, inscrita debidamente en el Registro Mercantil de la provincia Madrid, Hoja M-67.691, al tomo 4.067, folio 139 con C.I.F. A-28944767 actuando en su condición de Director Gerente de la citada sociedad y haciendo uso de las facultades que tiene concedidas por medio de la escritura de poder, otorgada el día 28 de septiembre de 2021 ante el Notario de Madrid, D. Tomás Pérez Ramos, con el nº 7.355 de su protocolo.

Y, D. Jorge Crespo Valls, en nombre y representación de la unión temporal de empresas **SABIO IBÉRICA, S.A.U. (en adelante “SABIO”)** domiciliada en Avda. de Manoteras, 6, Planta 1, 28050 – Madrid, inscrita debidamente en el Registro Mercantil de la provincia de Madrid, Hoja M-76.712, al tomo 4.667, folio 65 con C.I.F. A-28556009 en nombre y representación de la indicada Sociedad y haciendo uso de las facultades que tiene concedidas por medio de escritura otorgada el día 04 de febrero de 2020, ante el Notario de Madrid, D. José Miguel García Lombardía, con el nº 584 de su protocolo.

Ambas partes se reconocen mutuamente capacidad bastante para contratar y obligarse, por lo que pasan libre y espontáneamente a formalizar la presente **ADENDA AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, y a tal efecto,

MANIFIESTAN

1. Que SABIO participó en el proceso de Licitación mediante Procedimiento abierto ordinario nº 036/2022/SER/DG para la contratación del SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA INTEGRACIÓN DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA CUSTOMER CARE Y DESARROLLO AUTOSERVICIOS, resultando adjudicataria del mismo, por ser su oferta la más ventajosa de las presentadas, en virtud del artículo 145 LCSP, suscribiéndose el Contrato con fecha 1 de enero de 2023, por plazo de 60 meses. (En adelante, “el Contrato”).

2. Que tal y como se describe en el Informe Técnico correspondiente, emitido por D. Jaime Gil Casas, Director de Innovación, Transformación Digital y Servicios Tecnológicos, dentro de las soluciones tecnológicas necesarias para la ejecución del servicio, se incluyó la instalación de un conector estándar entre las herramientas Genesys Cloud y Verint, para que los datos de las interacciones de clientes que eran atendidos en el Contact Center y de WorkForce Management generados en Genesys Cloud viajaran hacia la solución analítica Verint, tal como se había incluido en el alcance del Encargo de Renfe.

Sabio realizó una valoración de la instalación del conector necesario para cubrir los requerimientos de la especificación técnica y se instaló debidamente durante la fase de integración del proyecto.

3. Que en la actualidad, una vez integradas las aplicaciones informáticas y ya en fase de producción del proyecto, RENFE ha solicitado que además de los datos que ya se migran desde Genesys Cloud a Verint, también lo hagan otras variables que un primer momento no eran necesarias, pero que en este momento se consideran de vital importancia de cara al control de la eficiencia y de la calidad de los servicios de Customer Care de Renfe. Son estas:

- Incorporación de información de llamadas transferidas.
- Incorporación del backlog en las colas de e-mail, chat o backoffice
- Obtención de la información histórica a nivel de skills.
- Obtención de métricas para las campañas de emisión.

SABIO junto con el equipo técnico de LogiRAIL ha realizado una evaluación multidisciplinar de las necesidades involucrando a los siguientes equipos: consultores WFM, consultores Genesys, equipo de desarrollo y equipo de proyecto asignado a LOGIRAIL. Tras esta evaluación y análisis, y teniendo en cuentas las carencias del conector existente, se ha elaborado la siguiente tabla donde se describen las métricas que se necesitan inyectar en VERINT, así como su correspondencia con valores accesibles en Genesys mediante sus API.

4. Que por dicho motivo, ante la ampliación del Encargo a LogiRAIL por parte de RENFE y las nuevas necesidades, se precisa formalizar ADENDA al Contrato 036/2022, a fin de adaptar la relación contractual de las partes a esta nueva necesidad. Por dicho motivo, se suscribe **la presente ADENDA AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, con arreglo a las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Ampliación del presupuesto

De acuerdo con la valoración y oferta emitida por SABIO, en la implantación y puesta en producción y por otro en la disposición de una bolsa de horas a consumir, si fuera necesario ante posibles evolutivos o incidencias en la puesta en producción, se contempla un aumento del presupuesto en **59.634,11 €**, según el siguiente desglose:

DESARROLLO CONECTOR WFM	HORAS ESTIMADAS NECESARIAS	IMPORTE
Desarrollo e implantación	-	49.634,11 €
Bolsa de horas Mantenimiento	100	10.000,00 €
TOTAL		59.634,11 €

En estos precios se encuentran incluidos todos los conceptos, medios, gastos y costes de los medios empleados para la prestación del servicio demandado, a excepción del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), que será facturado de forma desglosada en cada una de las facturas, de conformidad con lo previsto en su Ley Reguladora.

Estos precios se consideran fijos e inalterables durante el período de vigencia del Contrato.

LogiRAIL se reserva expresamente la facultad de no alcanzar el importe total anteriormente reseñado ni el importe para cada una de las anualidades del contrato, facturando solo aquellos servicios efectivamente prestados.

SEGUNDA.- Norma aplicable

Resulta de aplicación para la firma de la presente Adenda lo previsto en el Artículo 322 de la Ley 9/2017 sobre contratos del sector público, por el cual:

“1. Los efectos, modificación y extinción de los contratos de las entidades del Sector Público que no ostenten la condición de poder adjudicador se regularán por las normas de derecho privado que les resulten de aplicación.(...)”

Con relación a lo anterior, LogiRAIL cuenta con un Procedimiento de aprobación para la modificación de los Contratos suscritos, que requiere el *Conforme* de la Dirección financiera y departamento de asesoría jurídica, así como de la Dirección gerencia, previo Informe del responsable del negocio sobre la necesidad de modificar el Contrato en alguno de sus extremos.

Se hace constar que la presente modificación de contrato tiene las autorizaciones necesarias con carácter previo a la firma de la presente Adenda.

TERCERA.- Contrato de 1 de enero de 2023.

En todo lo no modificado de forma expresa por esta Adenda, permanece vigente lo previsto en el Contrato de fecha 1 de enero de 2023.

CUARTA.- Firmas: exoneración de unidad de acto y firma digital

Las partes admiten que la firma de la presente Adenda y Anexos no se efectúe en unidad de acto, así como que el formato de firma sea digital.

Así lo acuerdan y convienen, a cuyo fin y para su debida constancia, firman y signan las partes, en duplicado ejemplar, a un solo efecto, en el lugar y día que figura en el encabezamiento.

Por LOGIRAIL, SME, SA

Por SABIO IBÉRICA, S.A.U.

Oscar Gómez Barbero.

Jorge Crespo Valls.