

ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE ACLARACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN APORTADA RELATIVA A LAS OFERTAS ECONÓMICAS Y A LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO N.º 51/2021: SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A.

Durante el plazo concedido al efecto han presentado ofertas las siguientes empresas:

LOTE 1		
Nº	LICITADOR	NIF
1	IPSOS IBERIA, S.A.	A28485258
2	TELECYL, S.A.	A47310941
3	GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L.	B46175931
4	SANDSIV SWITZERLAND, LTD.	CHE-348.804.240
5	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.	B88018098

LOTE 2		
Nº	LICITADOR	NIF
1	IPSOS IBERIA, S.A.	A28485258
2	INSIGHTS AND CONSULTING KANTAR, S.L.U.	B79896965
3	TELECYL, S.A.	A47310941
4	GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L.	B46175931
5	STIGACX, S.L.	B80388952

Los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante "PCAP") son los siguientes:

Lote 1: Medición transaccional:

A) Criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas **100 puntos**

A) 1. Valoración económica.....**49 puntos**

A) 2. *Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas51 puntos:*

A) 2.1. Experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador. **Máximo 18 puntos**

A) 2.1.1 Experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I (**máximo 5 puntos**)

A) 2.1.2 Experiencia de los consultores especialistas propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a (Lote 1) del Anexo I (**máximo 13 puntos**)

A) 2.2. Cobertura funcional de la herramienta. **Máximo 22 puntos**

A) 2.3. Requerimientos adicionales de Seguridad de la información. **Máximo 9 puntos**

A) 2.4. Certificación en vigor de la ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad del licitador o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad del licitador. **Máximo 2 puntos.**

B) Criterios sujetos a un juicio de valor..... **No aplica**

Lote 2: Medición relacional y estudios en profundidad:

A) Criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas **100 puntos**

A) 1. Valoración económica.....**49 puntos**

A) 2. *Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas***51 puntos:**

A) 2.1. Experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador. **Máximo 46 puntos**

A) 2.1.1 Experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1. b (Lote 2) del Anexo I (**máximo 10 puntos**)

A) 2.1.2 Experiencia de los consultores especialistas propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b (Lote 2) del Anexo I (**máximo 36 puntos**)

A) 2.2. Requerimientos adicionales de Seguridad de la información. **Máximo 3 puntos**

A) 2.3 Certificación en vigor de la ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad del licitador o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad del licitador. **Máximo 2 puntos.**

B) Criterios sujetos a un juicio de valor..... **No aplica**

La documentación acreditativa de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas es la indicada, para cada lote, en el apartado 8 A) 2 del Anexo I del PCAP y en las notas al pie correspondientes de los Modelos de proposición relativa a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas (Anexo II bis.1 y II bis.2).

En cuanto al modelo de oferta económica, es el que figura en el Anexo II.1 y Anexo II.2 del PCAP para los lotes 1 y 2, respectivamente.

Una vez revisada la documentación anterior aportada por los licitadores, resulta necesario solicitar las siguientes aclaraciones:

LOTE 1:

1. IPSOS IBERIA, S.A. (LOTE 1)

Es necesario que IPSOS IBERIA, S.A. aclare las siguientes cuestiones relativas a la documentación acreditativa de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas:

PRIMERO. – Sobre la experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al jefe de proyecto ofertado, D.U.M, se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito del siguiente proyecto, especificando si se trata de un proyecto de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F—alta (MES/ AÑO)	F—baja (MES/ AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
Deloitte España	Project Manager	1/4/2016	1/3/2020	Deloitte España para diferentes clientes	Jefe de Proyecto

SEGUNDO. - Sobre la experiencia de los consultores especialistas en la herramienta VoC propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a (Lote 1) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en la herramienta VoC ofertados, E.M.C. y P.R., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F—alta (MES/ AÑO)	F—baja (MES/ AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
IPSOS	VoC - Automoción / 6 países / Online	15/11/2021	27/04/2022	SEAT S.A.	DIRECTOR TÉCNICO

IPSOS	VoC- Energía / España / Online	01/12/2021	01/06/2022	REPSOL COMERCIAL PROD.PETROLIF. S.A.	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	VoC - Automoción / 33 países / Online	03/01/2022	28/12/2022	SEAT S.A.	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	VoC - Automoción / 33 países / Online	23/11/2021	22/12/2021	SEAT S.A.	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	VoC- Restaurantes/ España/ Online	01/12/2019	30/12/2020	FOODSTATION SL	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	VOC - Restaurantes / España/ Online	14/11/2018	24/01/2019	LEROY MERLIN ESPAÑA S.L.U.	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	VoC - Energía	05/01/2017	15/06/2017	REPSOL COMERCIAL PROD.PETROLIF. S.A	DIRECTOR TÉCNICO
Medallia	Director Técnico	1/1/2021	En ejecución	Redsys	Director Técnico
Medallia	Director Técnico	1/1/2021	En ejecución	Telefónica España y Argentina	Director Técnico
Medallia	Director Técnico	1/1/2021	En ejecución	Reale España e Italia	Director Técnico
Medallia	Director Técnico	1/4/2022	En ejecución	Abanca	Director Técnico
Medallia	Director Técnico	1/1/2021	En ejecución	Telefónica Argentina	Director Técnico
Medallia	Director Técnico	1/1/2021	En ejecución	Generali	Director Técnico

- Asimismo, es necesario que el licitador **aporte copia de la titulación universitaria** requerida para estos perfiles.

TERCERO. – Sobre la experiencia del consultor especialista en Experiencia de cliente propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a (Lote 1) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al consultor especialista en Experiencia de Cliente ofertado, E.G.A., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos**,

especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F—alta (MES/ AÑO)	F—baja (MES/ AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
Medallia	Asesoramiento estratégico CX	01/01/2021	Presente	Generali Seguros	Consultor especialista en Experiencia de Cliente
Medallia	Asesoramiento estratégico CX	01/01/2021	Presente	EDP	Consultor especialista en Experiencia de Cliente
Medallia	Asesoramiento estratégico CX	01/01/2021	Presente	BASF	Consultor especialista en Experiencia de Cliente
Medallia	Asesoramiento estratégico CX	01/01/2021	Presente	Total Energies	Consultor especialista en Experiencia de Cliente
Medallia	Asesoramiento estratégico CX	01/01/2021	Presente	Telefónica	Consultor especialista en Experiencia de Cliente
Medallia	Asesoramiento estratégico CX	01/01/2021	Presente	Randstad	Consultor especialista en Experiencia de Cliente
Medallia	Asesoramiento estratégico CX	01/01/2021	Presente	Liberty	Consultor especialista en Experiencia de Cliente
Medallia	Asesoramiento estratégico CX	01/01/2021	Presente	Mapfre	Consultor especialista en Experiencia de Cliente
Medallia	Asesoramiento estratégico CX	01/01/2021	Presente	Redsys	Consultor especialista en Experiencia de Cliente
Medallia	Asesoramiento estratégico CX	01/01/2021	Presente	Diesel	Consultor especialista en Experiencia de Cliente
Medallia	Asesoramiento estratégico CX	01/01/2021	Presente	Bulgary	Consultor especialista en Experiencia de Cliente

Medallia	Asesoramiento estratégico CX	01/01/2021	Presente	DHL	Consultor especialista en Experiencia de Cliente
European Customer Experience Organization	Dirección asociación CX	01/10/2020	Presente	European Customer Experience Organization	Fundador y miembro del Consejo
Zurich España	Cargo ejecutivo CX	01/10/2015	01/10/2020	Zurich España	Chief Customer experience and Business process improvement
Vodafone España	Cargo ejecutivo CX	01/10/2004	31/12/2015	Vodafone España	Head of Customer Experience and Business process improvement

- Asimismo, es necesario que el licitador **aporte copia de la titulación universitaria** requerida para este perfil.

CUARTO. – Sobre la experiencia del consultor especialista en Business Intelligence y Visual Analytics propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a (Lote 1) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al consultor especialista en Business Intelligence y Visual Analytics ofertado, J.D., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”) y describiendo las tareas propias a la especialidad de Business Intelligence y Visual Analytics:

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F—alta (MES/AÑO)	F—baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
IPSOS	VOZ DE CLIENTE	mar-19	Nov-20	AREAS	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	Restauración Aeropuertos	mar-19	Activo	AREAS	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	Satisfacción Cliente	ago-19	Ene-20	BIOIBERICA	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	MS Dynamic Tracker	2020	Activo	BRISTOL MYERS	DIRECTOR TÉCNICO

IPSOS	Medication Errors	2021	Jul-21	ECAMET	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	Tracking Imagen de Marca	2019	Activo	ENDESA	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	Brand Awareness Tracker	2020	Activo	GLOVO	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	Competitive Intelligence	2021	Activo	GSK	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	Tracking Imagen de Marca	2021	Activo	IBERCAJA	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	Tracking Imagen de Marca	2021	Activo	IBERDROLA	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	CX RELATIONAL	2021	Activo	IKEA	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	MERCADO DINAMICO	2021	Activo	JANSSEN	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	DASHBOARD JTI	2019	Activo	JTI	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	PILOT REAL TIME RESERACH // SNACKS	2020	Feb-22	MONDELEZ	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	Competitive Intelligence	2021	Activo	NOVARTIS	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	STATE OF ART LC // MS DYNAMIC MARKET	2021	Activo	ROCHE	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	SAMSUNG CX	2021	Activo	SAMSUNG	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	PROMOTION AL ACTIVITY	2021	Activo	SANOFI	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	Tracking Imagen de Marca		Activo	TOTALENERGY	DIRECTOR TÉCNICO

- Asimismo, es necesario que el licitador **aporte copia de la titulación universitaria** requerida para este perfil y **copia de la certificación requerida para este perfil** (certificado en DA-100: Analyzing Data with Microsoft Power BI, con certificado vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org). El centro certificador deberá ser la empresa Microsoft), en los términos que se

establecen en el PCAP.

QUINTO. – Que es necesario que IPSOS IBERIA, S.A. aclare algunas cuestiones relativas a los **requerimientos adicionales de Seguridad de la información:**

- En relación al requerimiento: Nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan dentro del marco de seguridad corporativo definido por el fabricante (políticas y controles), en la documentación aportada por IPSOS IBERIA, S.A., el licitador no ha aportado suficiente información al respecto, por lo que **se solicita información complementaria para poder comprobar si se acredita el cumplimiento de este criterio de valoración.**
- En relación al requerimiento: Procedimientos para la securización de los Web Services a nivel de mensaje (autenticación de los servicios y de los usuarios, garantía de la integridad y la confidencialidad y el no repudio, y definición de la política de seguridad en los Web Services), en la documentación aportada por IPSOS IBERIA, S.A., el licitador no ha aportado suficiente información al respecto, por lo que **se solicita información complementaria para poder comprobar si se acredita el cumplimiento de este criterio de valoración.**

2. TELECYL, S.A. (LOTE 1)

Es necesario que TELECYL, S.A. aclare las siguientes cuestiones relativas a la documentación acreditativa de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas:

PRIMERO. – Sobre la experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al jefe de proyecto ofertado, J.L.D., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito del siguiente proyecto, especificando si se trata de un proyecto de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F—alta (MES/AÑO)	F—baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
TELECYL, S.A.	Diseño e Implantación de la Herramienta de Gestión de Experiencia de Cliente para el SAC (Servicio de Atención al Cliente).	ago-13	sep-15	Cortefiel	Dirección y gestión de los servicios. Designación y coordinación de los equipos de trabajo de cada parte del proyecto.

SEGUNDO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en la herramienta VoC propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a (Lote 1) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en la herramienta VoC ofertados, R.A.V. y M. V. O., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F—alta (MES/AÑO)	F—baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)

TELECYL, S.A.	Diseño e Implantación de la Herramienta de Gestión de Experiencia de Cliente para el SAC (Servicio de Atención al Cliente).	ago-13	sep-15	Cortefiel	Elaboración de reporting y sistema de respuestas.
TELECYL, S.A.	Programa VoC. Plataforma Reporting.	feb-20	dic-20	Caja Arequipa	Programar y/o diseñar la plataforma y todos sus componentes. Encargado de la puesta en marcha y funcionamiento a lo largo del proyecto.
TELECYL, S.A.	PROYECTO EXPERIENCIA DE CLIENTE MISV. PLATAFORMA REPORTING.	abr-21	jun-21	MAPFRE	Programar y/o diseñar la plataforma y todos sus componentes. Encargado de la puesta en marcha y funcionamiento a lo largo del proyecto.

TERCERO. – Sobre la experiencia del consultor especialista en Experiencia de Cliente propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a (Lote 1) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al consultor especialista en Experiencia de Cliente ofertado, C.A.N., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F—alta (MES/AÑO)	F—baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
TELECYL, S.A.	Diseño e Implantación de la Herramienta de Gestión	ago-13	sep-15	Cortefiel	Dirección y gestión de los servicios. Designación y coordinación de

	de Experiencia de Cliente para el SAC (Servicio de Atención al Cliente).				los equipos de trabajo de cada parte del proyecto.
TELECYL, S.A.	Programa VoC. Plataforma Reporting.	ene-21	dic-21	Caja Arequipa	Dirección y gestión de los servicios. Designación y coordinación de los equipos de trabajo de cada parte del proyecto.

CUARTO. – Que es necesario que TELECYL, S.A. aclare algunas cuestiones relativas a los **requerimientos adicionales de Seguridad de la información:**

- En relación al requerimiento: Nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan dentro del marco de seguridad corporativo definido por el fabricante (políticas y controles), en la documentación aportada por TELECYL, S.A., el licitador no ha aportado suficiente información al respecto, por lo que **se solicita información complementaria para poder comprobar si se acredita el cumplimiento de este criterio de valoración.**
- En relación al requerimiento: Procedimientos para la securización de los Web Services a nivel de mensaje (autenticación de los servicios y de los usuarios, garantía de la integridad y la confidencialidad y el no repudio, y definición de la política de seguridad en los Web Services), en la documentación aportada por TELECYL, S.A., el licitador no ha aportado suficiente información al respecto, por lo que **se solicita información complementaria para poder comprobar si se acredita el cumplimiento de este criterio de valoración.**

3. GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. (LOTE 1)

Es necesario que GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. aclare las siguientes cuestiones relativas a la documentación acreditativa de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas:

PRIMERO. – Sobre la experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Es necesario que el licitador acredite que el perfil propuesto como jefe de proyecto (A.L.D.) cuenta con experiencia de 10 años en gestión de proyectos. En este sentido, en la documentación aportada (Anexo XIII) se incluyen varios proyectos iniciados en 2012, 2018 y 2019. Sin embargo, en dichos proyectos no se indica la fecha de baja, por lo que no se pueden contabilizar los años de experiencia en gestión de proyectos. **El licitador deberá aclarar esta cuestión, completando la información aportada, hasta alcanzar los 10 años en gestión de proyectos requeridos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP.**
- Asimismo, es necesario que el licitador **aporte copia de la titulación universitaria** requerida para este perfil.

SEGUNDO. – Sobre la experiencia del consultor especialista en Business Intelligence y Visual Analytics propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al consultor especialista en Business Intelligence y Visual Analytics ofertado, A.M., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de todos los proyectos indicados en la documentación aportada, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”) y describiendo las tareas propias a la especialidad de Business Intelligence y Visual Analytics, así como las empresas para las que se han realizado los proyectos.
- Asimismo, es necesario que el licitador **aporte copia de la titulación universitaria** requerida para este perfil y **copia de la certificación requerida para este perfil** (certificado en DA-100: Analyzing Data with Microsoft Power BI, con certificado vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org). El centro certificador deberá ser la empresa Microsoft.), en los términos que se establecen en el PCAP.

TERCERO. – Sobre la experiencia del consultor especialista en Analítica web propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al consultor especialista en Analítica web ofertado, R.B., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de todos los proyectos indicados en la**

documentación aportada, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”) y describiendo las tareas propias a la especialidad de Analítica web, así como las empresas para las que se han realizado los proyectos.

- Asimismo, es necesario que el licitador **aporte copia de la titulación universitaria** requerida para este perfil y **copia de la certificación requerida para este perfil** (certificado en *Google Analytics*, con certificado vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del presente PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org). El centro certificador deberá ser la empresa *Google*), en los términos que se establecen en el PCAP.

CUARTO. – Que es necesario que GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. aclare algunas cuestiones relativas a la **cobertura funcional de la herramienta**, ya que tras analizar la documentación aportada por el licitador no es posible comprobar el cumplimiento de los siguientes requisitos de nivel 3, pues no se explica cómo se va a realizar cada uno de ellos. Por tanto, se solicita una explicación detallada para cada uno de ellos:

Código	Requisito	Descripción
CEX.036	Canales (V)	El sistema deberá estar preparado para lanzar encuestas a través de dispositivos físicos tipo tótems/tablets.
CEX.037	Canales (VI)	El sistema deberá estar preparado para lanzar encuestas mediante web/APP. Dichas encuestas deberán poder programarse en base a parámetros de navegación/analítica web (finalización de un proceso, intención de abandono, etc.)
CEX.044	Cuestionarios (VII)	El sistema deberá permitir incluir en el cuestionario preguntas abiertas en formato de audio (con una duración de al menos 30 segundos) y posteriormente transcribir el audio para ser incorporado al proceso de inteligencia de mercado (ver apartado 3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos).
CEX.048	Gestión del consentimiento (IV)	Toda la información que se gestione en relación con el consentimiento debe volcar a un módulo de mantenimiento de personas y relaciones, de tal modo que puedan obtenerse reportes para su control y seguimiento. Se deberá permitir buscar, filtrar, y exportar listados teniendo en cuenta todas las variables posibles (consentimiento positivo, distintas finalidades, canales de entrada de las manifestaciones del consentimiento, por fechas de registro y cualquier otra variable que se incluya en el sistema en relación con la clasificación de personas)
CEX.049	Gestión del consentimiento (V)	Adicionalmente el módulo de mantenimiento de personas y relaciones deberá incorporar un histórico de altas, modificaciones y denegación de los consentimientos con relación a la participación en las distintas campañas de encuestas, en el cual se pueda consultar la fecha y hora de modificación, así como el origen de dicha

		modificación.
CEX.050	Gestión del consentimiento (VI)	Adicionalmente, en una visión 360º del cliente, es imprescindible que toda la información registrada en este módulo vuelque al CRM, por lo que el sistema deberá contemplar cómo devolver la información obtenida al CRM, en función de los criterios técnicos que se establezcan en cada caso (ver Anexo V – “Integraciones y aspectos de seguridad”).
CEX.056	Incorporación de otras fuentes de información (VI) - Feedback del empleado	El sistema deberá permitir la captura de la voz del cliente a través del empleado, permitiendo al usuario de la herramienta VoC incorporar comentarios y/o propuestas de mejora que surjan a partir de la gestión del Close the Loop o cualquier otro análisis y llevar el seguimiento de estos planes de acción y el impacto en los principales indicadores. La información deberá mostrarse y trabajarse en un dashboard específico con las funcionalidades requeridas. Ver requerimientos asociados en esta misma tabla.
CEX.065	Text Analytics (IX)	El sistema deberá ser capaz de reconocer categorías intencionales (peticiones de contacto, sugerencias, solicitudes, etc.). El adjudicatario deberá crear en base al histórico de datos y a la información proporcionada por Canal un nuevo modelo de categorías intencionales con un alcance exigible al menos 20 categorías y 2 niveles de información. La aprobación final del modelo de categorías corresponderá a Canal.
CEX.066	Text Analytics (X)	El sistema de Text Analytics deberá de incorporar un indicador específico que permita medir el impacto de cada categoría temática sobre al menos uno de los principales indicadores (SAT o NPS). El indicador deberá de responder a las preguntas del tipo: ¿Cuánto peso tiene cada categoría sobre los principales indicadores? ¿Sobre qué categoría temática debo de actuar para mejorar mis niveles de satisfacción y NPS? El indicador deberá formar parte del Dashboard principal de Text Analytics y deberá de permitir detectar los puntos de dolor de los clientes en cada proceso y priorizar planes de acción.
CEX.067	Text Analytics (XI)	El sistema deberá permitir la elaboración de un modelo predictivo de la intención del cliente, creado a partir de Inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural. Este sistema permitirá anticipar las acciones del cliente que puedan tener una repercusión en la compañía (riesgo de queja/reclamación, reincidencia de llamadas, etc.).
CEX.068	Text Analytics (XII)	El sistema deberá permitir identificar por medio de un modelo predictivo creado a partir de inteligencia artificial de forma autónoma aquellos clientes que requieren atención o que nos dejen sugerencias de mejora.
CEX.069	Text Analytics (XII)	El sistema de Text Analytics deberá ser capaz de detectar las principales emociones de los clientes a partir de sus expresiones en el comentario de texto abierto. El sistema deberá ser capaz de detectar al menos 6 tipologías de emociones (sorpresa, alegría, ira,

		gratitud, tristeza, etc).
CEX.070	Text Analytics (XIII)	El sistema de Text Analytics deberá ser capaz de medir el esfuerzo expresado por los clientes en la interacción.
CEX.088	Dashboard de feedback del empleado	Este dashboard permitirá ordenar y gestionar los comentarios y/o propuestas de los empleados para la mejora de la Experiencia de Cliente (requerimiento CEX.055), permitiendo priorizar planes de acción y llevar el seguimiento temporal de los planes y/o tareas asociadas y medir el impacto de los mismos sobre los principales KPIS vinculados al plan. Canal podrá requerir la implementación de al menos 10 widgets en este dashboard. La aprobación final de la configuración de los dashboards corresponderá a Canal.
CEX.096	Reporting y análisis (VIII)	Se deberá poder interactuar de forma dinámica y multinivel con los elementos gráficos (variables de segmentación / datos) permitiendo filtrar la información por cualquier variable de negocio a través de los datos mostrados en los widgets en más de un nivel. Al seleccionar uno o varios datos mostrados en cualquiera de los widgets el resto de elementos del dashboard se actualizará mostrando información de los segmentos seleccionados. Por ejemplo, si clicamos sobre un municipio concreto en el mapa, y sobre el segmento de promotores del widget de NPS el Dashboard actualizará automáticamente el resto de widgets mostrando únicamente información de las encuestas de promotores asociadas a ese municipio.
CEX.097	Reporting y análisis (IX)	La solución de reporting deberá permitir incluir en un mismo informe elementos gráficos con distintas agrupaciones temporales (semanales, quincenales, mensuales, anuales, etc.).
CEX.098	Reporting y análisis (X)	La solución de reporting deberá permitir dentro de los informes la carga de los datos (tablas y gráficas) sobre las principales estadísticas del proceso de encuestación (registros cargados en el sistema, encuestas rechazadas, encuestas realizadas, tasas de respuesta etc.).
CEX.099	Reporting y análisis (XI)	La solución de reporting deberá permitir mediante análisis predictivo la creación de un modelo de proyección futura para los principales indicadores (SAT, NPS, IMG) en base al histórico de datos y algoritmos recursivos.
CEX.101	Reporting y análisis (XIII)	El sistema deberá incorporar soluciones para la interpretación efectiva de la información que se muestra (alertas si los datos no son estadísticamente representativos, objetivos marcados sobre los indicadores, correlación entre variables del modelo etc.).
CEX.118	Close the loop (XI)	La herramienta deberá tener capacidad para adjuntar ficheros en la ficha de la alerta.

CEX.119	Sistema de respuesta automática a clientes (I)	La solución VoC deberá integrar un sistema de respuesta automática a clientes, que se deberá poder parametrizar en base a los distintos tipos de percepción que se identifiquen en los clientes y que permitirá dar una respuesta adecuada a cada proceso del que se haya obtenido una respuesta del cliente, permitiendo así construir interacciones significativas con los clientes post encuesta. Los canales preferentes para esta respuesta automática serán el e-mail y la web mediante pantallas de agradecimiento personalizadas en función del resultado de la encuesta, aunque se podrán requerir otros canales como mensajería instantánea
---------	--	---

QUINTO. – Que es necesario que GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. aclare algunas cuestiones relativas a los **requerimientos adicionales de Seguridad de la información**:

- En relación al requerimiento: Nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan dentro del marco de seguridad corporativo definido por el fabricante (políticas y controles), en la documentación aportada por GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L., el licitador no ha aportado suficiente información al respecto, por lo que **se solicita información complementaria para poder comprobar si se acredita el cumplimiento de este criterio de valoración.**
- En relación al requerimiento: Esquema de BBDD propio. Acceso al esquema exclusivamente por usuarios de aplicación, en la documentación aportada por GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L., el licitador no ha aportado suficiente información al respecto, por lo que **se solicita información complementaria para poder comprobar si se acredita el cumplimiento de este criterio de valoración.**
- En relación al requerimiento: Procedimientos para la securización de los Web Services a nivel de mensaje (autenticación de los servicios y de los usuarios, garantía de la integridad y la confidencialidad y el no repudio, y definición de la política de seguridad en los Web Services), en la documentación aportada por GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L., el licitador no ha aportado suficiente información al respecto, por lo que **se solicita información complementaria para poder comprobar si se acredita el cumplimiento de este criterio de valoración.**

4. SANDSIV SWITZERLAND, LTD. (LOTE 1)

Es necesario que SANDSIV SWITZERLAND, LTD. aclare las siguientes cuestiones relativas a la documentación acreditativa de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas:

PRIMERO. – Sobre la experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Es necesario que el licitador acredite que el perfil propuesto como jefe de proyecto (J.B.A.) cuenta con experiencia de 10 años en gestión de proyectos. En este sentido, en la documentación aportada (Anexo XIII) se incluyen proyectos con fecha de inicio enero de 2017 hasta la fecha de presentación de ofertas, lo cual acredita 5 años y 5 meses de experiencia en gestión de proyectos. **El licitador deberá aclarar esta cuestión, completando la información aportada, hasta alcanzar los 10 años en gestión de proyectos requeridos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP.**

SEGUNDO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en la herramienta VoC propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en la herramienta VoC ofertados, B.P.T. y J.P.C., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del proyecto y ámbito del mismo	F-alta (MES / AÑO)	F-baja (MES / AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto
Correos	Diseño funcional de la App de localización de envíos de Correos.es y de la recogida de Voz de Cliente para la mejora continua	Junio/2016	Agosto/2017	Correos	Consultora especialista en experiencia de cliente y herramienta VoC
Correos	Diseño herramienta colaborativa en la nube para la recogida del feedback del empleado	Febrero/2019	Diciembre/2019	Correos	Consultora especialista en experiencia de cliente y herramienta VoC

Correos	Modelo de recogida VoC en canales digitales de Correos.es	Mayo/2018	Julio/2018	Correos	Consultora especialista en experiencia de cliente y herramienta VoC
Correos	Desarrollo a medida de la herramienta de gestión de cliente para la automatización de respuestas clientes y gestión de la experiencia de cliente	Agosto/2018	Diciembre/2019	Correos	Consultora especialista en experiencia de cliente y herramienta VoC
Connecting Visions Group	Diseño piloto herramienta VoC en Cofares	Mayo/2022	Actualmente seguimos dando el servicio	Cofares	Consultora especialista en experiencia de cliente y herramienta VoC
STIGA	Diseño y conceptualización de procesos de gestión sobre gestión de plataforma VoC	Enero 2019	Actualmente se sigue dando el servicio	Securitas Direct	Consultor especialista en herramienta de Voc
STIGA	Diseño y conceptualización de procesos ETL sobre gestión de plataforma VoC	Enero 2019	Actualmente se sigue dando el servicio	AXA	Consultor especialista en herramienta de Voc
STIGA	Diseño y conceptualización de procesos ETL sobre gestión de plataforma VoC	Mayo 2020	Actualmente se sigue dando el servicio	BMKS-SEG	Consultor especialista en herramienta de Voc
STIGA	Diseño y conceptualización de procesos ETL sobre	Marzo 2019	Actualmente se sigue dando el servicio	Deutsche Bank	Consultor especialista en herramienta de Voc
STIGA	Diseño y conceptualización de procesos ETL y control y monitorización automatizado de encuestas sobre gestión de plataforma VoC	Julio 2021	Actualmente se sigue dando el servicio	IMQ Navarra	Consultor especialista en herramienta de Voc
STIGA	Diseño y conceptualización de proceso ETL sobre gestión de	Marzo 2020	Actualmente se sigue dando el servicio	Santander Seguros	Consultor especialista en herramienta de Voc

	plataforma VoC				
--	----------------	--	--	--	--

- o Asimismo, es necesario que el licitador aporte **copia de la titulación universitaria requerida para estos perfiles.**

TERCERO. – Sobre la experiencia del consultor especialista en Experiencia de Cliente propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- o Con relación al consultor especialista en Experiencia de Cliente ofertado, M.M.B., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del proyecto y ámbito del mismo	F-alta (MES / AÑO)	F-baja (MES / AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto
Lukkap	Prototipado de una solución SaaS del Journey del cliente	Enero/2014	Abril/2015	Lukkap	Consultora experiencia de cliente
Viálogos (CAN)	Análisis VoC y métricas de emociones de nuevas generaciones de clientes para rediseñar la experiencia en establecimientos.	Abril/2006	Octubre/2007	Burguer King	Consultora especialista en experiencia de cliente
Mind The Gap	Diagnóstico y transformación de la experiencia de empleado, fase previa de voz del empleado combinando técnicas cualitativas y cuantitativas	Marzo/2020	Diciembre/2020	AEGON	Consultora especialista en experiencia de cliente
Freelancer	Recogida de VoC para el rediseño de app móvil.	Febrero/2020	Octubre/2020	Scanbuy Retail	Consultora especialista en experiencia de cliente

IZO	Proyecto de diagnóstico y transformación de la Experiencia del Médico con fase previa de análisis VoC combinando técnicas	Febrero/2017	Noviembre/2017	Chiesi	Consultora especialista en experiencia de cliente
CIONET	Desarrollo de un modelo VoC para la captación de assessment de madurez en distintas tecnologías.	Junio/2020	Marzo/2022	CIONET	Consultora especialista en experiencia de cliente

- Asimismo, es necesario que el licitador **aporte copia de la titulación universitaria** requerida para este perfil y **copia de la certificación requerida para este perfil** (certificado en Experiencia de Cliente, con certificado vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org)). El centro certificador deberá ser una asociación, escuela de formación o empresa que cuente con una unidad especializada en la disciplina de Experiencia de Cliente desde hace, al menos, tres años), en los términos que se establecen en el PCAP.

CUARTO. – Sobre la experiencia del consultor especialista en Business Intelligence y Visual Analytics propuesto (E.G.C.) en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Es necesario que el licitador **aporte copia de la titulación universitaria** requerida para este perfil y **copia de la certificación requerida para este perfil** (certificado en DA-100: Analyzing Data with Microsoft Power BI, con certificado vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org)). El centro certificador deberá ser la empresa Microsoft.), en los términos que se establecen en el PCAP.

QUINTO. – Sobre la experiencia del consultor especialista en Analítica web propuesto (J.B.H.) en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Es necesario que el licitador **aporte copia de la titulación universitaria** requerida para este perfil y **copia de la certificación requerida para este perfil** (certificado en *Google Analytics*, con certificado vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del presente PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org)). El centro certificador deberá ser la empresa *Google*), en los términos que se establecen en el PCAP.

SEXTO. – Que es necesario que SANDSIV SWITZERLAND, LTD. aclare algunas cuestiones relativas a los **requerimientos adicionales de Seguridad de la información**:

- En relación al requerimiento: Medidas de seguridad multi-tenant implementadas en el servicio, en la documentación aportada por SANDSIV SWITZERLAND, LTD., el licitador no ha aportado

suficiente información al respecto, por lo que **se solicita información complementaria para poder comprobar si se acredita el cumplimiento de este criterio de valoración.**

- En relación al requerimiento: Procedimientos para la securización de los Web Services a nivel de mensaje (autenticación de los servicios y de los usuarios, garantía de la integridad y la confidencialidad y el no repudio, y definición de la política de seguridad en los Web Services), en la documentación aportada por SANDSIV SWITZERLAND, LTD., el licitador no ha aportado suficiente información al respecto, por lo que **se solicita información complementaria para poder comprobar si se acredita el cumplimiento de este criterio de valoración.**

5. INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. (LOTE 1)

Es necesario que INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. aclare las siguientes cuestiones relativas a la documentación acreditativa de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas:

PRIMERO. – Sobre la experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al jefe de proyecto ofertado, M.V., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito del siguiente proyecto, especificando si se trata de un proyecto de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”) e indicando los clientes/empresas para los que se han realizado:

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/AÑO)	F-baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
Minsait	Dirección de Agilidad (Business Agility)	Julio 2021	Activo	Diferentes sectores: financiero y asegurador, telco, salud, utilities	Head Of Business Agility
KairósDS	Dirección de Agilidad (Business Agility)	Enero 2016	Julio 2021	Diferentes sectores: financiero y asegurador, telco, salud, utilities	Head Of Business Agility

SEGUNDO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en la herramienta VoC propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en la herramienta VoC ofertados, L.S.Y. y J.M.P., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/AÑO)	F-baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
OPINATOR	Programa de VoC en las distintas divisiones de Telefónica - Telefónica GGCC: Medición del VoC a grandes cuentas por correo electrónico. - Movistar: Encuestas NPS/SAT - RRSS - Movistar TV	01/01/2016	Activo	Telefónica	Consultor Senior Experto
OPINATOR	Programa de VoC Diseño, producción, generación y gestión inteligente de feedback de clientes del Grupo AXA a través de múltiples canales.	01/10/2021	Activo	AXA	Consultor Senior Experto
OPINATOR	Programa de Medición y Mejora de procesos de abandono en la web de WiZink España Recogida y medición del feedback de usuarios de la web en procesos de alta. Exportación del feedback recogido sobre motivos de abandono para extracción de conclusiones que permitan mejorar los procesos.	2016	Activo	WiZink	Customer Success Manager

TERCERO. – Sobre la experiencia del consultor especialista en Experiencia de Cliente propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al consultor especialista en Experiencia de Cliente ofertado, (E.A.C.), se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito del siguiente proyecto, especificando si se trata de un proyecto de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios

de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/AÑO)	F-baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
Abanca	Programa de medición VoC recurrente Diseño, control y evolución del programa de medición recurrente en oficinas físicas (sucursales) Diseño de las mediciones, dashboards, planes de acción y vinculación con objetivos de negocio Selección y dirección de equipo de evaluadores que realizan la medición de manera física e itinerante	01/12/2018	43497	Abanca	Consultor Senior

CUARTO. – Sobre la experiencia del consultor especialista en Business Intelligence y Visual Analytics propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al consultor especialista en Business Intelligence y Visual Analytics ofertado, E.M.G., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”) y describiendo las tareas propias a la especialidad de Business Intelligence y Visual Analytics:

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/AÑO)	F-baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
Minsait	Defensor del Pueblo	Mayo 2022	Activo	Defensor del Pueblo	Consultor Microsoft Power BI
Minsait	Reporting Liquidador Repsol EyG	Octubre 2021	Mayo 2022	Repsol	Consultor Microsoft Power BI

QUINTO. – Sobre la experiencia del consultor especialista en analítica web propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I

del PCAP:

- Con relación al consultor especialista en analítica web ofertado, M.M.F.S., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”) y describiendo las tareas propias a la especialidad de analítica web:

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/AÑO)	F-baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
Minsait	Trazabilidad de las acciones digitales mediante la analítica Gestión de la analítica digital del cliente Definición de un plan de medición con las actuales herramientas de analítica. Unificación de datos de diferentes plataformas en una única solución que permitiera visualizar todos los datos. Capacidad de trazar los datos del cliente desde el inicio hasta el final del embudo de conversión	2021	2021	ALDI	Consultor
Minsait	Definición, implementación y reporting analítico basado en ventas mediante campañas Paid Media Creadora de la analítica digital del cliente Implementación de las herramientas de analítica en todos los canales digitales del cliente. Extracción de datos de redes sociales a través de la herramienta Supermetrics para la visualización de los mismos en Google Data Studio. Creación de toda la analítica enfocada a la venta de productos a través de campañas de Paid Media para la captación de nuevos clientes.	2021	2022	Eurona	Consultor

SEXTO. – Que es necesario que INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U., aclare algunas cuestiones relativas a la **cobertura funcional de la herramienta**, ya que tras analizar la documentación aportada por el licitador no es posible comprobar el cumplimiento de los siguientes

requisitos de nivel 3, pues no se explica cómo se va a realizar cada uno de ellos. Por tanto, se solicita una explicación detallada para cada uno de ellos:

Código	Requisito	Descripción
CEX.056	Incorporación de otras fuentes de información (VI) - Feedback del empleado	El sistema deberá permitir la captura de la voz del cliente a través del empleado, permitiendo al usuario de la herramienta VoC incorporar comentarios y/o propuestas de mejora que surjan a partir de la gestión del Close the Loop o cualquier otro análisis y llevar el seguimiento de estos planes de acción y el impacto en los principales indicadores. La información deberá mostrarse y trabajarse en un dashboard específico con las funcionalidades requeridas. Ver requerimientos asociados en esta misma tabla.
CEX.065	Text Analytics (IX)	El sistema deberá ser capaz de reconocer categorías intencionales (peticiones de contacto, sugerencias, solicitudes, etc.). El adjudicatario deberá crear en base al histórico de datos y a la información proporcionada por Canal un nuevo modelo de categorías intencionales con un alcance exigible al menos 20 categorías y 2 niveles de información. La aprobación final del modelo de categorías corresponderá a Canal.
CEX.066	Text Analytics (X)	El sistema de Text Analytics deberá de incorporar un indicador específico que permita medir el impacto de cada categoría temática sobre al menos uno de los principales indicadores (SAT o NPS). El indicador deberá de responder a las preguntas del tipo: ¿Cuánto peso tiene cada categoría sobre los principales indicadores? ¿Sobre qué categoría temática debo de actuar para mejorar mis niveles de satisfacción y NPS? El indicador deberá formar parte del Dashboard principal de Text Analytics y deberá de permitir detectar los puntos de dolor de los clientes en cada proceso y priorizar planes de acción.
CEX.069	Text Analytics (XII)	El sistema de Text Analytics deberá ser capaz de detectar las principales emociones de los clientes a partir de sus expresiones en el comentario de texto abierto. El sistema deberá ser capaz de detectar al menos 6 tipologías de emociones (sorpresa, alegría, ira, gratitud, tristeza, etc).
CEX.070	Text Analytics (XIII)	El sistema de Text Analytics deberá ser capaz de medir el esfuerzo expresado por los clientes en la interacción.

CEX.088	Dashboard de feedback del empleado	Este dashboard permitirá ordenar y gestionar los comentarios y/o propuestas de los empleados para la mejora de la Experiencia de Cliente (requerimiento CEX.055), permitiendo priorizar planes de acción y llevar el seguimiento temporal de los planes y/o tareas asociadas y medir el impacto de los mismos sobre los principales KPIS vinculados al plan. Canal podrá requerir la implementación de al menos 10 widgets en este dashboard. La aprobación final de la configuración de los dashboards corresponderá a Canal.
CEX.096	Reporting y análisis (VIII)	Se deberá poder interactuar de forma dinámica y multinivel con los elementos gráficos (variables de segmentación / datos) permitiendo filtrar la información por cualquier variable de negocio a través de los datos mostrados en los widgets en más de un nivel. Al seleccionar uno o varios datos mostrados en cualquiera de los widgets el resto de elementos del dashboard se actualizará mostrando información de los segmentos seleccionados. Por ejemplo, si clicamos sobre un municipio concreto en el mapa, y sobre el segmento de promotores del widget de NPS el Dashboard actualizará automáticamente el resto de widgets mostrando únicamente información de las encuestas de promotores asociadas a ese municipio.
CEX.097	Reporting y análisis (IX)	La solución de reporting deberá permitir incluir en un mismo informe elementos gráficos con distintas agrupaciones temporales (semanales, quincenales, mensuales, anuales, etc.).
CEX.099	Reporting y análisis (XI)	La solución de reporting deberá permitir mediante análisis predictivo la creación de un modelo de proyección futura para los principales indicadores (SAT, NPS, IMG) en base al histórico de datos y algoritmos recursivos.
CEX.100	Reporting y análisis (XII)	La solución de reporting deberá permitir al usuario incorporar datos manualmente a través de tablas o elementos gráficos. Esta funcionalidad permitirá enriquecer los informes con información externa al sistema VoC.
CEX.101	Reporting y análisis (XIII)	El sistema deberá incorporar soluciones para la interpretación efectiva de la información que se muestra (alertas si los datos no son estadísticamente representativos, objetivos marcados sobre los indicadores, correlación entre variables del modelo etc).

CEX.103	Reporte y exportación de informes y dashboards (II)	Todos los informes configurados en el módulo de reporting y análisis, así como cualquiera de los dashboards de la herramienta VoC deberán poder reportarse vía e-mail de forma sencilla y automática desde la propia plataforma, así como programar su envío automático a los grupos de usuarios que se deseen y con la periodicidad que se desee.
---------	---	--

SÉPTIMO. – Respecto a los **requerimientos adicionales de Seguridad de la información**: El licitador indica, en el Anexo II bis, para cada uno de los requisitos adicionales de Seguridad de la información, lo siguiente: “Se adjunta documentación Anexo V”. Sin embargo, no se ha localizado documentación acreditativa alguna acerca de los requisitos adicionales de Seguridad de la información del apartado 8 del Anexo I del PCAP, por lo que se solicita al licitador que aporte la correspondiente documentación acreditativa.

LOTE 2:

1. IPSOS IBERIA, S.A. (LOTE 2)

Es necesario que IPSOS IBERIA, S.A. aclare las siguientes cuestiones relativas a la proposición económica y a la documentación acreditativa de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas:

PRIMERO. – En la oferta económica presentada por IPSOS IBERIA, S.A. el licitador ha ofertado 0 € para los siguientes conceptos:

Compra de datos encuestas 400 CAWI efectivas- panel (ámbito nacional) -Parte del PTR4
Compra de datos encuestas 400 CAWI efectivas - panel (extranjero) - Parte del PTR4
Técnica Neuromarketing (Eye-tracking) (8 pers.) online, complemento focus group, taller o entrevistas - Parte del PTR3
Técnica Neuromarketing (EEG - electroencefalografía) (8 pers.) online, complemento focus group, taller o entrevistas - Parte del PTR3
Técnica Neuromarketing (Respuesta Galvánica - GSR) (8 pers.) online, complemento focus group, taller o entrevistas - Parte del PTR3
Técnica de Neuromarketing múltiple y presencial, complemento focus group, taller o entrevistas: aplicación sistema multisource

De conformidad con el apartado C1 “PROPOSICIÓN ECONÓMICA” de la cláusula 11 del PCAP “*En el caso de que en la proposición económica del licitador se consigne algún precio unitario con el valor 0 ó falte algún precio unitario (bien por omisión, bien porque se haya consignado cualquier signo distinto a un número natural o bien porque se quede en blanco), se considerará **tanto a efectos de valoración de la oferta como de ejecución del contrato, que el precio unitario ofertado para ese concepto es 0.** En este caso, el licitador podrá retirar su oferta, no teniendo dicha retirada la consideración de injustificada a los efectos previstos en el artículo 62 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.*”

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el apartado C1 “PROPOSICIÓN ECONÓMICA” de la cláusula 11 del PCAP se solicita al licitador que aclare si el precio unitario ofertado (0 €) para los referidos conceptos es correcto, o si dichos precios unitarios ofertados suponen un error o inconsistencia que hagan inviable la oferta.

SEGUNDO. – Sobre la experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al jefe de proyecto ofertado, J.P.G.S., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguiente proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa

con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F—alta (MES/AÑO)	F—baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
IPSOS	VOC - Restaurantes / ONLINE QR	07/06/2018	25/02/2019	OBSERVER SPAIN	DIRECTOR DE PROYECTO
IPSOS	VOC - Restaurantes / ONLINE QR	26/06/2018	24/06/2019	CASUAL BEER & FOOD S.A.U.	DIRECTOR DE PROYECTO

TERCERO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en Investigación de Mercados (cuantitativo) propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en investigación de mercados (cuantitativo) ofertados, E.M.C. y M.S.G., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F—alta (MES/AÑO)	F—baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
IPSOS	VoC - Automoción / 6 países / Online	15/11/2021	27/04/2022	SEAT S.A.	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	VoC- Energía / España / Online	01/12/2021	01/06/2022	REPSOL COMERCIAL PROD.PETROLIF. S.A	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	VoC- Restaurantes/ España/ Online	01/12/2019	30/12/2020	FOODSTATION SL	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	VOC - Restaurantes / España/ Online	14/11/2018	24/01/2019	LEROY MERLIN ESPAÑA S.L.U.	DIRECTOR TÉCNICO

IPSOS	VoC - Energía	05/01/2017	15/06/2017	REPSOL COMERCIAL PROD.PETROLIF. S.A	DIRECTOR TÉCNICO
IPSOS	Informes IACS NCBS HY / España / Solo Análisis	16/08/2021	29/10/2021	VOLKSWAGEN GROUP ESPAÑA	DIRECTOR TÉCNICO

Nota: Los proyectos deben ser de tipo cuantitativo.

CUARTO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en Investigación de Mercados (cualitativo) propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en investigación de mercados (cualitativo), M.A.S. y O.P.S.J., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F—alta (MES/ AÑO)	F—baja (MES/ AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
IPSOS	Exploración	09/07/2020	31/07/2020	IBERDROLA	DIRECTORA TÉCNICA
IPSOS	Test de servicio/Italia/Focus groups	24/01/2019	25/02/2019	IBERDROLA	DIRECTORA TÉCNICA
IPSOS	Test de servicio/Italia/Focus groups	05/12/2018	25/02/2019	IBERDROLA	DIRECTORA TÉCNICA
IPSOS	Test de servicio/Italia/Focus groups	24/01/2019	19/03/2019	IBERDROLA	DIRECTORA TÉCNICA
IPSOS	Test de servicio/Italia/Focus groups	24/01/2019	24/01/2019	IBERDROLA	DIRECTORA TÉCNICA
IPSOS	Test de servicio/Italia/Focus groups	21/03/2018	09/05/2018	IBERDROLA	DIRECTORA TÉCNICA

Nota: Los proyectos deben ser de tipo cualitativo.

2. INSIGHTS AND CONSULTING KANTAR, S.L.U. (LOTE 2)

Es necesario que INSIGHTS AND CONSULTING KANTAR, S.L.U. aclare las siguientes cuestiones relativas a la documentación acreditativa de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas:

PRIMERO. – Sobre la experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al jefe de proyecto ofertado, (R.A.), se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguiente proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo	F-alta (MES/AÑO)	F-baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto
Insights & Consulting Kantar S.L.	PLANES DE FIDELIZACIÓN	2017	2017	AIR MILES ESPAÑA S.A.	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	Improving Customer Experience	2019	2020	Air Transport Association (IATA)	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	Proyecto ace Audi ventas	2020	2020	AUDI España	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	PROYECTO LOYALTY GENERALI	2021	2021	GENERALI	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	Reactivación SAE	2018	2018	HOMESERVE	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	TRIM 2019 CANARIAS	2019	2019	JTI Iberia	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	High Speed Train	2020	2020	OLIVER WYMAN	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	Como convertir BestJobs en una marca irresistible (MX)	2017	2017	REDARBOR	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	PILOTO XPERIENCE SKODA	2018	2018	SKODA	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	JORNADAS CX SKODA 2020	2020	2020	SKODA	Jefe de Proyecto

Insights & Consulting Kantar S.L.	Clientes Kodiak y Karoq	2020	2020	SKODA	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	PROGRAMA LEXUS EUROPA	2019	2019	TOYOTA	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	Addictes a la UOC	2018	2018	Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	Smoke Detector	2017	2017	VERISURE	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	DIY market	2018	2018	VERISURE	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	Camera Innovation	2020	2020	VERISURE	Jefe de Proyecto
Insights & Consulting Kantar S.L.	Deep Dive Generation Gap	2020	2020	VERISURE	Jefe de Proyecto

- Es necesario que el licitador acredite que el perfil propuesto como jefe de proyecto (R.A.) cuenta con experiencia de 10 años en gestión de proyectos. En este sentido, en la documentación aportada (Anexo XIII) se incluyen varios proyectos con fecha de inicio 2016 hasta la actualidad, lo cual acredita 6 años y 5 meses de experiencia. **El licitador deberá aclarar esta cuestión, completando la información aportada, hasta alcanzar los 10 años en gestión de proyectos requeridos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP.**

SEGUNDO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en Investigación de Mercados (cuantitativo) propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en investigación de mercados (cuantitativo) ofertados, J.A.A. y R.S., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca **del ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/ AÑO)	F-baja (MES/ AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
Insights & Consulting Kantar S.L.	PLANES DE FIDELIZACIÓN	2017	2017	AIR MILES ESPAÑA S.A.	Consultor Especialista Cuantitativo

Insights & Consulting Kantar S.L.	Improving Customer Experience	2019	2020	Air Transport Association (IATA)	Consultor Especialista Cuantitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	DEEP DIVE HAVAIANAS_ UK& ITALY	2018	2018	Alpargatas Europe SLU	Consultor Especialista Cuantitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Mystery frío	2017	2017	BSH Electrodomésticos España, S.A.	Consultor Especialista Cuantitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Needscope Ibercaja – Módulo CX	2022	2022	IBERCAJA BANCO SA	Consultor Especialista Cuantitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	TRIM 2019 CANARIAS	2019	2019	JTI Iberia	Consultor Especialista Cuantitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Mystery Research CE IQOS	2017	2017	PHILIP MORRIS SPAIN	Consultor Especialista Cuantitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Campo de Gibraltar	2018	2018	Reptrack Company	Consultor Especialista Cuantitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Proyecto ace audi ventas	2020	2020	AUDI España	Consultor Especialista Cuantitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	GMB Audi 2021	2021	2021	AUDI España	Consultor Especialista Cuantitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	PILOTO XPERIENCE SKODA	2018	2018	SKODA	Consultor Especialista Cuantitativo

Nota: Los proyectos deben ser de tipo cuantitativo.

TERCERO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en Investigación de Mercados (cualitativo) propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en investigación de mercados (cualitativo), P.M. y J.M., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo	F-alta (MES/AÑO)	F-baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto
---------	--	------------------	------------------	---------	--

Insights & Consulting Kantar S.L.	Estudio Segmentación 2	2020	2020	MAHOU	Consultor Especialista Cualitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Cambio de marca empresas	2018	2018	TELEFONICA	Consultor Especialista Cualitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Smart Wifi en Brasil	2018	2018	TELEFONICA	Consultor Especialista Cualitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Propuestas evolución Fusión Empresas Cloud	2019	2019	TELEFONICA	Consultor Especialista Cualitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Proyecto Narrativa Telefonica	2021	2021	TELEFONICA	Consultor Especialista Cualitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Nueva imagen de telefonica	2021	2021	TELEFONICA	Consultor Especialista Cualitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Relato corporativo	2020	2020	CEPSA	Consultor Especialista Cualitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Rebranding Lubricantes Cepsa	2021	2021	CEPSA	Consultor Especialista Cualitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Naming Nueva Visión Fase 2	2022	2022	CEPSA	Consultor Especialista Cualitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Deep Dive Business Gap	2020	2020	VERISURE	Consultor Especialista Cualitativo
Insights & Consulting Kantar S.L.	Gems round 2	2021	2021	VERISURE	Consultor Especialista Cualitativo

Nota: Los proyectos deben ser de tipo cualitativo.

3. TELECYL, S.A. (LOTE 2)

Es necesario que TELECYL, S.A. aclare las siguientes cuestiones relativas a la documentación acreditativa de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas:

PRIMERO. – Sobre la experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al jefe de proyecto ofertado, J.L.D., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/AÑO)	F-baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
TELECYL SA	Spain LS C&R CPT	ene-12	dic-12	British American Tobacco, S.A. (BAT)	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Spain TOT	ene-12	dic-12	British American Tobacco, S.A. (BAT)	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Análisis del funcionamiento y resultados del Programa de Subvenciones del Organismo Autónomo Parques Nacionales. 2006-2009. Parque de Cabañeros, Monfragüe y Tablas Daimiel	ene-12	dic-12	Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino. Organismo Autónomo Parques Nacionales	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.

TELECYL, SA	Carta de Despedida: Incentivación y aplicación de resultados de encuesta	ene-12	dic-12	Mapfre. Dirección Clientes Particulares	
TELECYL, SA	Lanzamiento de un nuevo producto de Saint-Gobain	ene-12	dic-12	Saint-Gobain PLACO IBÉRICA, S.A. Unipersonal	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	STM CAMEL- PERÚ	ene-13	dic-13	British American Tobacco, S.A. (BAT)	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Spain CBC	ene-13	dic-13	British American Tobacco, S.A. (BAT)	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	STM PALL MALL- SPAIN	may-13	ago-13	British American Tobacco, S.A. (BAT)	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Investigación Altas Comerciales Canales Pull	ene-13	dic-13	ENDESA ENERGÍA, S.A. Dirección de Gran Público	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.

TELECYL, SA	ACTIVACIÓN IKEA FAMILY	ene-13	dic-13	Ikea Ibérica S.A.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	TELECOMUNICACIONES	ene-13	dic-13	ORANGE ESPAÑA (France Telecom, s.a.)	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Análisis Cluster	ene-13	dic-13	TELECYL, SA Agency	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Proyecto Centros Privados de Radiología - España	ene-13	dic-13	CARESTREAM HEALTH SPAIN S.A.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Laboratorio farmacéutico	ene-14	dic-14	LUNDBECK ESPAÑA S.A.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	LA DIFERENCIACIÓN DE PRODUCTO SEGÚN EL SHOPPER	ene-14	dic-14	AECOC	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y

					coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Medición de la Experiencia del Cliente	ene-14	dic-14	TECNOCOM	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	HUEVÓMETRO	jun-14	dic-14	BURSON MARSTELLER, S.L.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	SEGUIMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA FCT EN CASTILLA Y LEON	ene-14	dic-14	Consejo Regional de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Castilla y León	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Proyecto Billing	ene-14	dic-14	VODAFONE	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	HÁBITOS DE HIDRATACIÓN EN VERANO	ene-14	dic-14	BURSON MARSTELLER, S.L.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.

TELECYL, SA	Automoción	ene-15	dic-15	BMW IBERICA S.A.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Fabricante y distribuidora de tabaco a nivel mundial	ene-15	dic-15	British American Tobacco, S.A. (BAT)	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Medición de la Experiencia del Cliente	ene-15	dic-15	Unilever	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Tecnologías de la Información y la Comunicación	ene-15	dic-15	Unilever	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	ELABORADOS CÁRNICOS	ene-15	dic-15	CAMPOFRIO	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Análisis de Experiencia de Clientes	ene-15	dic-15	Caprabo S.A.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y

						coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	AECOC es una de las mayores asociaciones empresariales de nuestro país y la única en que fabricantes y distribuidores trabajan conjuntamente para la mejora del sector a fin de aportar mayor valor al consumidor.	ene-15	dic-15	AECOC		Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Agencia de Comunicación	ene-15	dic-15	BURSON MARSTELLER, S.L.		Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	BANCO SANTANDER 2014	ene-15	dic-15	Ediciones La Meseta S.L.		Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	EL NUEVO LINEAL DE CHARCUTERÍA SEGÚN EL SHOPPER	ene-15	dic-15	CAMPOFRIO		Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	CLIENTES ANONIMOS CENTENARIO 2016	ene-16	dic-16	CENTENARIO / INVERSIONES NUEVA METROPOLI S.A		Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de

						trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	UPT G4S FOR LUCKY STRIKE SPAIN	ene-16	dic-16	British American Tobacco, S.A. (BAT)		Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Plataforma Servicios Personas Mayores	ene-16	dic-16	MAPFRE ESPAÑA		Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Proyecto de Medición del Cliente	ene-16	dic-16	Gas Natural Fenosa SDG, S.A.		Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	PROYECTO TRATO Y ATENCIÓN PROYECTO 9000 CONTIGO	ene-16	dic-16	Caprabo S.A.		Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	TIENDITAS IKEA	ene-16	dic-16	Ikea Ibérica S.A.		Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.

TELECYL, SA	CANAL VALUE: ATENCIÓN AL CLIENTE BANKINTER CONSUMER 2016-2018 “ASISTENCIA INCIDENCIAS ELÉCTRICAS EN EL HOGAR: UUEE (URGENCIAS ELÉCTRICAS) Y PEH (PROTECCIÓN ELÉCTRICA). Marzo – Junio 2016.	ene-16	dic-16	Bankinter S.A.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de
TELECYL, SA	OHH Safari Barcelona	ene-16	dic-16	NESTLE ESPAÑA S.A	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “PALANCAS DE IPN”	ene-17	dic-17	EVO BANCO	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	PLATAFORMA DIGITAL TELEVENTA 2017	ene-17	dic-17	ORANGE	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Tracking Bajas Especiales ELECTUR	ene-17	dic-17	IBERDROLA GENERACION S.A.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	ESTUDIO WINE ON TAP	ene-17	dic-17	CODORNIU	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas

TELECYL, SA	TEST DE STICKERS	ene-17	dic-17	CAMPOFRIO	de dirección, coordinación y gestión Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	AUDIT DE MERCADO LOCAL: CONTROL ACCESO USUARIOS HERRAMIENTA REPORTING	ene-17	dic-17	COCA COLA EUROPEAN PARTNERS S.A.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	LUCKY STRIKE CLICK & ROLL 4CAST FC90mm	ene-18	dic-18	BRITISH AMERICAN TOBACCO	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Huevómetro	ene-18	dic-18	Organización Interprofesional del Huevo y sus Productos (INPROVO)	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Panel online de Brand Awareness y recuerdo de marca Civitatis 2018	ene-18	dic-18	Civitis tours sl	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	ESTUDIO INCIDENCE	abr-18	oct-18	BRITISH AMERICAN TOBACCO (BAT)	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión

					del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Estudio Repetidor Wifi Premium	ene-18	dic-18	ORANGE	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	POST-CAMPAÑA ASESORAMIENTO EN POTENCIA	ene-19	dic-19	ENDESA ENERGÍA, S.A.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	ESTUDIO LUCKY STRIKE MENTHOL: SINGLE AND DOUBLE CAPSULE	ene-19	dic-19	BRITISH AMERICAN TOBACCO (BAT)	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	SEAT Aftersales Loyalty Program	ene-19	dic-19	SEAT	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Servicio de Estudio Diagnóstico en materia de drogas en la provincia de Soria para la contextualización de un nuevo Plan Provincial de Drogas 2019	ene-19	dic-19	DIPUTACIÓN DE SORIA	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.

TELECYL, SA PERU	PERFIL DEL VACACIONISTA NACIONAL 2017	mar-17	mar-18	PROMPERU	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MAPEO DE RECURSOS COMUNITARIOS DE SALUD PÚBLICA EN EL MUNICIPIO DE VALLADOLID	abr-20	jul-20	Ayuntamiento de Valladolid	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA PERU	MEDICION VOX MODELO DE GESTION	feb-20	dic-20	CAJA AREQUIPA	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato.
TELECYL, SA	Estudio NPS Colectivos Salud	ago-21	nov-21	MAPFRE	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Cuestionario inteligente de Salud	jul-21	ene-22	MAPFRE	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Incidence study in Greece_Año 22	ene-21	dic-21	BRITISH AMERICAN TOBACCO (BAT)	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.

TELECYL, SA	Incidence study in Spain_Año 21	ene-21	dic-21	BRITISH AMERICAN TOBACCO (BAT)	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	CAMPAÑA DE AP y FP DICIEMBRE 2021	dic-21	ene-22	Bankinter S.A.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	Estudio piloto SensPower	sep-21	feb-22	IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	ESTUDIO MERCADO POTENCIAL CLIENTE	may-21	sep-21	FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	INVESTIGACION DE MERCADO CUANTITATIVO ENCUESTAS	feb-21	mar-21	CLARO	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	ESTUDIO CHURN TEMPRANO Y BOOSTER ACTIVACIONES	jun-21	jul-21	DIRECT TV	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y

					coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.
TELECYL, SA	PROYECTO INDECOPI - OC 0000180904	abr-21	jun-21	USIL	Jefe de Proyecto, asumiendo tareas de dirección, coordinación y gestión del contrato. Designación y coordinación de los equipos de trabajo en cada parte del proyecto.

SEGUNDO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en Investigación de Mercados (cuantitativo) propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en investigación de mercados (cuantitativo) ofertados, M.P. y A.G., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** ("servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final"):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/AÑO)	F-baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
TELECYL, SA	Mapa de recursos de información y asesoramiento a la mujer en los organismos de Igualdad de las Comunidades Autónomas	mar-06	dic-06	Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. Consejería de Presidencia. Instituto de la Mujer	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Propuesta de colaboración "Estudios para la elaboración del Plan de Dinamización del Producto Turístico de la comarca Bajo Aragón"	mar-10	sep-10	NETTIUM	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TELECYL, SA	Spain LS C&R CPT	ene-12	dic-12	British American Tobacco, S.A. (BAT)	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	STM CAMEL- PERÚ	ene-13	dic-13	British American Tobacco, S.A. (BAT)	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Spain CBC	ene-13	dic-13	British American Tobacco, S.A. (BAT)	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	STM PALL MALL- SPAIN	may-13	ago-13	British American Tobacco, S.A. (BAT)	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	ACTIVACIÓN IKEA FAMILY	ene-13	dic-13	Ikea Ibérica S.A.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TELECYL, SA	Restyling Flota	ene-13	dic-13	PROSEGUR ESPAÑA S..L.U.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL,	Proyecto Centros Privados de Radiología - España	ene-13	dic-13	CARESTREAM HEALTH SPAIN S.A.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
	Organismo Autónomo Parques Nacionales. Periodo 2006 – 2009. Parques Nacionales de Ordesa y Cabrera”			Marino	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Proyecto Billing	ene-14	dic-14	VODAFONE	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Tecnologías de la Información y la Comunicación	ene-15	dic-15	UNILEVER	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TELECYL, SA	ELABORADOS CÁRNICOS	ene-15	dic-15	CAMPOFRIO	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Agencia de Comunicación	ene-15	dic-15	BURSON MARSTELLER, S.L.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	BANCO SANTANDER 2014	ene-15	dic-15	Ediciones La Meseta S.L.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LAS FCT EN CASTILLA Y LEÓN (Curso 2014/2015", para ejecutar en 2016	ene-16	dic-16	Junta de Castilla y León	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Proyecto de Medición del Cliente	ene-16	dic-16	Gas Natural Fenosa SDG, S.A.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	PROYECTO TRATO Y ATENCIÓN PROYECTO 9000 CONTIGO	ene-16	dic-16	Caprabo S.A.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos

					asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	PROYECTO LOCALIDAD	ene-16	dic-16	Caprabo S.A.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Canal Value-Campaña Win Back	ene-16	dic-16	TELECYL, SA	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	OHH Safari Barcelona	ene-16	dic-16	NESTLE ESPAÑA S.A	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	AUDIT DE MERCADO LOCAL: REALIZACIÓN DE 4 FORMACIONES USUARIOS HERRAMIENTA	ene-17	dic-17	COCA COLA EUROPEAN PARTNERS S.A.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	AUDIT DE MERCADO LOCAL: CONTROL ACCESO USUARIOS HERRAMIENTA REPORTING	ene-17	dic-17	COCA COLA EUROPEAN PARTNERS S.A.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

					la ejecución.
TELECYL, SA	AUDIT DE MERCADO LOCAL. FUNCION SUMATORIOS GRAFICOS HERRAMIENTA	ene-17	dic-17	COCA COLA EUROPEAN PARTNERS S.A.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Huevómetro	ene-18	dic-18	Organización Interprofesional del Huevo y sus Productos (INPROVO)	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Audioria para la internacionalización de la Feria Infoagro Exhibition	ene-18	dic-18	QUANTUM DIGITAL GROUP S.L.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	AUDITORIA PARA LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LA FERIA GLOBAL ROBOT EXPO	ene-18	dic-18	Global Robot Expo, S.L.,	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	SEAT Aftersales Loyalty Program	ene-19	dic-19	SEAT	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TELECYL, SA	Comprobación del proceso de comercialización de productos financieros del mercado de valores por las redes comerciales de entidades habilitadas para prestar servicios de inversión	jul-20	nov-21	COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Cross Category Segmentation	jul-05	jul-05	British American Tobacco (BAT)	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	PROYECTO ESTIMACIÓN MOTIVOS DE RECHAZO EN LA VENTA	ene-21	feb-21	SECURITAS DIRECT, S.A.U.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Estudio comparativo sobre la Introducción, Desarrollo y Generalización de la Teleformación en los diferentes ámbitos	ene-08	dic-08	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Encuesta de Manipulación	ene-09	dic-09	Junta de Castilla y León. Consejería de Sanidad. Agencia de Protección de la Salud y Seguridad Alimentaria	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Cartas europeas de Turismo Sostenible	ene-10	dic-10	Junta de Castilla y León. Consejería de Cultura y Turismo. DG de Turismo	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TELECYL, SA	TELECOMUNICACIONES	ene-13	dic-13	ORANGE ESPAÑA (France Telecom, s.a.)	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Análisis Cluster	ene-13	dic-13	TELECYL, SA Agency	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS	ene-13	dic-13	CEPSA	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Laboratorio farmacéutico	ene-14	dic-14	LUNDBECK ESPAÑA S.A.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	LA DIFERENCIACIÓN DE PRODUCTO SEGÚN EL SHOPPER	ene-14	dic-14	AECOC	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TELECYL, SA	Automoción	ene-15	dic-15	BMW IBERICA S.A.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Fabricante y distribuidora de tabaco a nivel mundial	ene-15	dic-15	British American Tobacco, S.A. (BAT)	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	EL NUEVO LINEAL DE CHARCUTERÍA SEGÚN EL SHOPPER	ene-15	dic-15	CAMPOFRIO	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	CLIENTES ANONIMOS CENTENARIO 2016	ene-16	dic-16	CENTENARIO / INVERSIONES NUEVA METROPOLI S.A	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	UPT G4S FOR LUCKY STRIKE SPAIN	ene-16	dic-16	British American Tobacco, S.A. (BAT)	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TELECYL, SA	Plataforma Servicios Personas Mayores	ene-16	dic-16	MAPFRE ESPAÑA	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	PROYECTO 9000 CONTIGO	ene-16	dic-16	Caprabo S.A.	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "PALANCAS DE IPN"	ene-17	dic-17	EVO BANCO	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	PLATAFORMA DIGITAL TELEVENTA 2017	ene-17	dic-17	ORANGE	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	PROYECTO CUSTOMER EXPERIENCE CLIENTES DIGITALES	ene-18	dic-18	SANTANDER CONSUMER FINANCE	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TELECYL, SA	MYSTERY shopper - AUDITORÍAS ONLINE. TIENDAS ORANGE 2018	ene-18	dic-18	ORANGE	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la "investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución."
TELECYL, SA	PROYECTO INDECOPI - OC 0000180904	abr-21	jun-21	USIL	Consultor Cuantitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TERCERO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en Investigación de Mercados (cualitativo) propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en investigación de mercados (cualitativo), E.C. y B.G., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** ("servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final"):

Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/AÑO)	F-baja (MES/AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
TELECYL, SA	Estudio Sectorial Alquiler de Vehiculos con y sin Conductor	ene-05	dic-05	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Estudio sobre actitudes y practicas deportivas de las mujeres españolas 1990-2003	jul-04	dic-04	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Mujer	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TELECYL, SA	Estudio sobre esfuerzos sociales en Formación Continua.	may-04	dic-04	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Empleo (INEM)	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Estudio sobre la estructura sectorial de la Formación Profesional para trabajadores Ocupados y Desempleados	ene-05	dic-05	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Empleo. Servicio público de empleo estatal (INEM)	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Investigación sectorial: Actividades Deportivas y sus Instalaciones	abr-06	dic-06	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Diagnóstico sobre la presencia, usos y demandas de las trabajadoras autónomas en relación con las tecnologías	ene-08	dic-08	Unión de Trabajadoras Autónomas y Emprendedoras. UATAE	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Realización de un Estudio que permita conocer la relación y eficacia de los Planes de Formación de la Comunidad de Madrid y el Empleo. Cofinanciados por el Fondo Social Europeo	ene-08	dic-08	Comunidad de Madrid. Consejería de Empleo y Mujer. Servicio Regional de Empleo. IRCUAL	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Estudio sobre la seguridad de la información y la e-confianza en la Pyme Española	ene-11	dic-11	INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (INTECO)	Consultor Cualitativo.
TELECYL, SA	Lanzamiento de un nuevo producto de Saint-Gobain	ene-12	dic-12	Saint-Gobain PLACO IBÉRICA, S.A. Unipersonal	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Realización de un estudio de detección de necesidades formativas del profesorado en el	jun-21	dic-21	Comunidad de Madrid	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y

	área profesional de Frío y Climatización				dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	SERVICIO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS VÍA INDICADORES DE LAS CAMPAÑAS PUBLICITARIAS ALUSIVAS A LA INNOVACIÓN ARTESANAL	may-14	may-14	MINCETUR - MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	EVALUACIÓN DEL CONCEPTO SEGURO PARA MASCOTAS	sep-14		RIMAC SEGUROS	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	CLIMA LABORAL 2014	feb-14	feb-14	HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL,	SERVICIO DE ESTUDIO DE DETERMINAR EL INDICE DEL COSTO DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO 2017	ene-14	abr-14	SUNAT -	Consultor Cualitativo.
TELECYL, SA	REALIZACION DE MINI GRUPOS	2014	2014	SYNAPSIS RESEARCH PERU S.A.C.	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL,	PLAN DE INVESTIGACIÓN DE SATISFACCIÓN - SALONES DE BELLEZA	2014	2014	L'OREAL PERU	Consultor Cualitativo.
TELECYL, SA	MISTERY	2014	2014	LG	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TELECYL, SA	Estudio de evaluación de la incidencia de la formación continua en la trayectoria profesional de los trabajadores ocupados	may-04	dic-04	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Empleo - Servicio Público de Empleo INEM	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Definición de un modelo de evaluación continuada de la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios asistenciales del conjunto del Sistema Regional de Salud	oct-04	jun-05	Junta de Castilla y León. Consejería de Sanidad, DG de Planificación y Ordenación Sanitaria	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Estudio sobre el Conocimiento y Valoración de los Servicios Públicos de Atención por parte de la Población Residente en Castilla-La Mancha	abr-05	sep-05	Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. Consejería de Administraciones Públicas	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Diagnóstico de grado de aceptación y estimación de público potencial del nuevo centro de Arte Contemporáneo "Dos de Mayo"	abr-06	dic-06	Comunidad de Madrid. Consejería de Cultura y Deportes. Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Estudio sobre los perfiles profesionales en castilla y leon, desde la perspectiva de genero	mar-06	dic-06	Junta de Castilla y León. Consejería de Economía y Empleo. Servicio Público de Empleo de Castilla y León (ECYL)	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Necesidades formativas y nuevos yacimientos de empleo en sectores generadores de energía en Castilla y León	may-07	jul-07	IFES (Instituto de Formación y estudios sociales)	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Realización de estudio para identificar la eficacia y eficiencia de las actuaciones en materia de Formación para el empleo en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid	ene-09	dic-09	Comunidad de Madrid. Consejería de Empleo y Mujer. Servicio Regional de Empleo. IRCUAL	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TELECYL, SA	Estudio sobre Incidencia de la Formación Profesional para el Empleo y la cualificación en la Estabilidad Laboral	ene-10	dic-10	Ministerio de Trabajo e Inmigración. Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Informe de medición del Turismo de Reuniones en Bilbao, año 2020	jun-20	ene-21	AYUNTAMIENTO DE BILBAO. BILBAO CONVENTION BUREAU	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Estudio Fidelización de Clientes	mar-20	jun-20	IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Estudio Pricing	ene-20	dic-20	SOLGAS	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MAPEO DE RECURSOS COMUNITARIOS DE SALUD PÚBLICA EN EL MUNICIPIO DE VALLADOLID	abr-20	jul-20	Ayuntamiento de Valladolid	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	Plan de Salud de la ciudad de Valladolid	oct-21	dic-21	Ayuntamiento de Valladolid	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
TELECYL, SA	ESTUDIO MERCADO POTENCIAL CLIENTE	may-21	sep-21	FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.

TELECYL, SA	Estudio consumidor Healthy	nov-21	dic-21	HEALTHY POKE S.L	Consultor Cualitativo. Elaboración de la investigación y dirección de los equipos asociados a la ejecución.
----------------	-------------------------------	--------	--------	---------------------	--

4. GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. (LOTE 2)

Es necesario que GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. aclare las siguientes cuestiones relativas a la proposición económica y a la documentación acreditativa de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas:

PRIMERO. – En la oferta económica presentada por GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. el licitador ha ofertado 0 € para los siguientes conceptos:

Compra de datos encuestas 400 CAWI efectivas- panel (ámbito nacional) - Parte del PTR4
 Compra de datos encuestas 400 CAWI efectivas - panel (extranjero) - Parte del PTR4
 Técnica Neuromarketing (EEG - electroencefalografía) (8 pers.) online, complemento focus group, taller o entrevistas - Parte del PTR3
 Técnica Neuromarketing (Respuesta Galvánica - GSR) (8 pers.) online, complemento focus group, taller o entrevistas - Parte del PTR3

De conformidad con el apartado C1 “PROPOSICIÓN ECONÓMICA” de la cláusula 11 del PCAP “*En el caso de que en la proposición económica del licitador se consigne algún precio unitario con el valor 0 ó falte algún precio unitario (bien por omisión, bien porque se haya consignado cualquier signo distinto a un número natural o bien porque se quede en blanco), se considerará **tanto a efectos de valoración de la oferta como de ejecución del contrato, que el precio unitario ofertado para ese concepto es 0.** En este caso, el licitador podrá retirar su oferta, no teniendo dicha retirada la consideración de injustificada a los efectos previstos en el artículo 62 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.*”

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el apartado C1 “PROPOSICIÓN ECONÓMICA” de la cláusula 11 del PCAP se solicita al licitador que aclare si el precio unitario ofertado (0 €) para los referidos conceptos es correcto, o si dichos precios unitarios ofertados suponen un error o inconsistencia que hagan inviable la oferta.

SEGUNDO. – Sobre la experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación al jefe de proyecto ofertado, A.L.D., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito del siguiente proyecto, especificando si se trata de un proyecto de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/ AÑO)	F-baja (MES/ AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
Medición experiencia y comunicación Cliente interno (España)	2018		Cliente interno	Jefe de proyecto

- Asimismo, el licitador deberá identificar las empresas en las que el perfil ofertado ha realizado todos los proyectos incluidos en la documentación aportada.

- Finalmente, es necesario que el licitador acredite que el perfil propuesto como jefe de proyecto (A.L.D.) cuenta con experiencia de 10 años en gestión de proyectos. En este sentido, en la documentación aportada (Anexo XIII) se incluyen varios proyectos iniciados en 2012, 1028 y 2019. Sin embargo, en dichos proyectos no se indica la fecha de baja, por lo que no se pueden contabilizar los años de experiencia en gestión de proyectos. **El licitador deberá aclarar esta cuestión, completando la información aportada, hasta alcanzar los 10 años en gestión de proyectos requeridos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I del PCAP.**

TERCERO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en Investigación de Mercados (cuantitativo) propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en investigación de mercados (cuantitativo) ofertados, L.G. y L.P., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/ AÑO)	F-baja (MES/ AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
Programa de calidad e3	01/01/2012		B2C	Consultor especialista cuantitativo
La Voz del Cliente	01/03/2019		B2C y B2B	Consultor especialista cuantitativo
Satisfacción Nuevos Suministros	01/10/2019	31/12/2019	B2C	Consultor especialista cuantitativo
Satisfacción clientes de restauración en aeropuertos	01/10/2014	31/12/2015	B2C	Consultor especialista cuantitativo
TEST DE SERVICIOS DE LAVADOS EN ESTACIONES DE SERVICIO	01/03/2022	mar-22	B2C	Consultor especialista cuantitativo
MARCA LOW COST ESTACIONES DE SERVICIO	01/12/2021	mar-22	B2C	Consultor especialista cuantitativo

Nota: Los proyectos deben ser de tipo cuantitativo

- Asimismo, el licitador deberá identificar las empresas en las que los perfiles ofertados han realizado todos los proyectos incluidos en la documentación aportada.
- Finalmente, es necesario que el licitador **aporte copia de la titulación universitaria** requerida para estos perfiles.

CUARTO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en Investigación de Mercados (cualitativo) propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en investigación de mercados (cualitativo), I.R. y

J.C., se solicita aclaración lo más detallada posible acerca del **ámbito de los siguientes proyectos, especificando si se trata de proyectos de características análogas al objeto de este contrato** (“servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”):

Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/ AÑO)	F-baja (MES/ AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
Exploración BEST PRACTICES FIDELIZACIÓN				
Test Programa de Fidelidad				
Satisfacción y fidelidad				
Exploración programa ONBOARDING				
Satisfacción producto FUSION			Clientes y competencia	Consultor especialista cualitativo
Satisfacción cliente tienda urbana			Clientes y competencia	Consultor especialista cualitativo
Satisfacción cliente hipoteca			Clientes y competencia	Consultor especialista cualitativo
Satisfacción usuarios de energía solar			Clientes y competencia	Consultor especialista cualitativo

Nota: Los proyectos deben ser de tipo cualitativo

- Asimismo, el licitador deberá completar todos los campos de la tabla e identificar las empresas en las que los perfiles ofertados han realizado todos los proyectos incluidos en la documentación aportada.
- Finalmente, es necesario que el licitador **aporte copia de la titulación universitaria** requerida para estos perfiles.

5. STIGACX, S.L. (LOTE 2)

Es necesario que STIGACX, S.L. aclare las siguientes cuestiones relativas a la proposición económica y a la documentación acreditativa de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas:

PRIMERO. – En la oferta económica presentada por STIGACX, S.L. el licitador ha ofertado 0 € para los siguientes conceptos:

Compra de BBDD encuestas 400 CATI efectivas (ámbito nacional)- Parte del PTR4
Inclusión cuota adicional en el diseño muestral - Parte del PTR4
Entrega de Masters y editables vídeos - Parte del PTR4

De conformidad con el apartado C1 “PROPOSICIÓN ECONÓMICA” de la cláusula 11 del PCAP *“En el caso de que en la proposición económica del licitador se consigne algún precio unitario con el valor 0 ó falte algún precio unitario (bien por omisión, bien porque se haya consignado cualquier signo distinto a un número natural o bien porque se quede en blanco), se considerará **tanto a efectos de valoración de la oferta como de ejecución del contrato, que el precio unitario ofertado para ese concepto es 0.** En este caso, el licitador podrá retirar su oferta, no teniendo dicha retirada la consideración de injustificada a los efectos previstos en el artículo 62 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.”*

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el apartado C1 “PROPOSICIÓN ECONÓMICA” de la cláusula 11 del PCAP se solicita al licitador que aclare si el precio unitario ofertado (0 €) para los referidos conceptos es correcto, o si dichos precios unitarios ofertados suponen un error o inconsistencia que hagan inviable la oferta.

SEGUNDO. – Sobre la experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I: En el Anexo II bis, el licitador oferta 190 proyectos adicionales. A continuación, señala lo siguiente: “Sobre el total de proyectos realizados durante la experiencia del consultor en Stiga, se citan algunas referencias de trabajos similares a los requeridos en el contrato”, adjuntando 5 referencias.

Para poder valorar el cumplimiento de los 190 proyectos ofertados se requiere el detalle de todos ellos, no solo de una muestra, por lo que se solicita al licitador acreditar los 185 proyectos restantes de conformidad con el Anexo XIII al PCAP.

TERCERO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en Investigación de Mercados (cuantitativo) propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- o Con relación a los consultores especialistas en investigación de mercados (cuantitativo) ofertados, A.M.G. y M.G.A., en el Anexo II bis, el licitador oferta 168 y 147 proyectos adicionales, respectivamente. A continuación, señala lo siguiente: “Sobre el total de proyectos realizados durante la experiencia del consultor en Stiga, se citan algunas referencias de trabajos similares

a los requeridos en el contrato", adjuntando 5 referencias para cada uno.

Para poder valorar el cumplimiento de los 315 proyectos ofertados se requiere el detalle de todos ellos, no solo de una muestra, por lo que se solicita al licitador acreditar los 305 proyectos restantes de conformidad con el Anexo XIII al PCAP.

Nota: Los proyectos que aporte este perfil deberán ser de tipo cuantitativo.

CUARTO. – Sobre la experiencia de los consultores especialistas en Investigación de Mercados (cualitativo) propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I del PCAP:

- Con relación a los consultores especialistas en investigación de mercados (cualitativo) ofertados, L.M.S. y M.I.P., en el Anexo II bis, el licitador oferta 137 y 34 proyectos adicionales, respectivamente. A continuación, señala lo siguiente: "Sobre el total de proyectos realizados durante la experiencia del consultor en Stiga, se citan algunas referencias de trabajos similares a los requeridos en el contrato", adjuntando 5 referencias para cada uno.

Para poder valorar el cumplimiento de los 171 proyectos ofertados se requiere el detalle de todos ellos, no solo de una muestra, por lo que se solicita al licitador acreditar los 161 proyectos restantes de conformidad con el Anexo XIII al PCAP.

Nota: Los proyectos que aporte este perfil deberán ser de tipo cualitativo.

Por favor, procedan a aclarar los aspectos anteriormente citados antes de las 14.00 horas del cuarto día hábil computado a partir del día hábil siguiente a la publicación en el tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, a través de la Plataforma de Licitación Electrónica. Tfno. 91.545.10.00

El Secretario de la Mesa de Contratación.