

SOLICITUD DE ACLARACIONES SOBRE LA DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LA PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO N.º 154/2020 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A.

Los aspectos susceptibles de aclaración encontrados en la documentación acreditativa de las proposiciones relativas a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas son los siguientes:

ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.

PRIMERO.- En relación con la documentación acreditativa del criterio técnico de valoración relativo a la experiencia extra del perfil de Responsable Técnico del servicio referido en el apartado 8 A) 2.2.1 del Anexo I del PCAP, así como en la nota 3 del Anexo II bis del mismo donde se pone de manifiesto lo siguiente:

“Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIII haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del responsable técnico del servicio propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el responsable técnico del servicio propuesto por el licitador. En dicha relación deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. Finalmente, en el citado Anexo XIII deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.”

Asunto: El licitador ha aportado la documentación acreditativa (Anexo XIII) correspondiente al perfil propuesto como responsable técnico del servicio (A.M.R.) Sin embargo, en dicha documentación el licitador no ha indicado los datos de contacto del cliente correspondiente (Persona de contacto/teléfono/e-mail) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Asimismo, en la documentación aportada no figura suficiente detalle como para determinar si los proyectos referidos en la misma son “proyectos de implantación de Tecnología Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el responsable técnico del servicio propuesto por el licitador”.

Aclaración: El licitador debe indicar los datos de contacto del cliente correspondiente (Persona de contacto/teléfono/e-mail) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada en la documentación acreditativa (Anexo XIII) correspondiente al perfil propuesto como responsable técnico del servicio (A.M.R.)

Adicionalmente, el licitador debe adjuntar una descripción detallada de los proyectos que figuran en la documentación aportada para que Canal de Isabel II, S.A. pueda determinar si los proyectos referidos en la misma son proyectos de implantación de Tecnología Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el responsable técnico del servicio propuesto por el licitador.

SEGUNDO. – En relación con la documentación acreditativa del criterio técnico de valoración relativo a la experiencia extra del perfil del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center referido en el apartado 8 A) 2.2.2 del Anexo I del PCAP, así como en la nota 4 del Anexo II bis del mismo donde se pone de manifiesto lo siguiente:

“Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIII haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. Finalmente, en el citado Anexo XIII deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.”

Asunto: El licitador ha aportado la documentación acreditativa (Anexo XIII) correspondiente al perfil propuesto como consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center (C.G.) Sin embargo, en dicha documentación el licitador no ha indicado los datos de contacto del cliente correspondiente (Persona de contacto/teléfono/e-mail) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Adicionalmente, debe indicarse que el perfil propuesto por el licitador pertenece a la empresa S.I.S.A. Dicho perfil ha sido ofertado por los licitadores KONECTA BTO, S.L. y TELECYL, S.A. como Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center. La tipología de proyectos objeto de valoración para el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center y para el Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center es la misma (proyectos de implantación de Análisis Semántico: *Text Analytics*). Sin embargo, y aunque el citado perfil (C.G.) es el mismo en las tres empresas licitadoras, el ámbito de los proyectos indicados en la documentación acreditativa aportada por dichas empresas es distinto. En particular, en la documentación aportada por KONECTA BTO, S.L. se refiere que el ámbito de los proyectos en los que ha participado el perfil ofertado incluye *Text Analytics*, y en la documentación aportada por los otros dos licitadores, no.

Aclaración: se solicita que la empresa S.I.S.A., a la que pertenece el perfil propuesto por el licitador (C.G.) acredite la experiencia de dicho perfil mediante la presentación del Anexo XIII haciendo constar expresamente la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. Finalmente, en el citado Anexo XIII deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente (Persona de contacto/teléfono/e-mail) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

TERCERO. – En relación con la documentación acreditativa del criterio técnico de valoración relativo a la experiencia extra del perfil del consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center referido en el apartado 8 A) 2.3 del Anexo I del PCAP, así como en la nota 5 del Anexo II bis del mismo donde se pone de manifiesto lo siguiente:

“Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIV haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberá acreditarse la participación de forma exitosa de dicho consultor en al menos 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador. Finalmente, en el citado Anexo XIV deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.”

Asunto: El licitador ha aportado la documentación acreditativa (Anexo XIV) correspondiente al perfil propuesto como consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center (E.R.) Sin embargo, en dicha documentación el licitador no ha indicado los datos de contacto del cliente correspondiente (Persona de contacto/teléfono/e-mail) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Adicionalmente, debe indicarse que el perfil propuesto por el licitador pertenece a la empresa S.I.S.A. Dicho perfil ha sido ofertado por los licitadores KONECTA BTO, S.L. y TELECYL, S.A. como Consultor para la plataforma de tecnología Contact Center. La tipología de proyectos objeto de valoración para el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center y para el Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center es la misma (proyectos de implantación de Análisis Semántico: *Text Analytics*). Sin embargo, y aunque el citado perfil (E.R.) es el mismo en las tres empresas licitadoras, el ámbito de los proyectos indicados en la documentación acreditativa aportada por dichas empresas es distinto. En particular, en la documentación aportada por KONECTA BTO, S.L. se refiere que el ámbito de los proyectos en los que ha participado el perfil ofertado incluye *Text Analytics*, y en la documentación aportada por los otros dos licitadores, no.

Aclaración: se solicita que la empresa S.I.S.A., a la que pertenece el perfil propuesto por el licitador (E.R.) acredite la experiencia de dicho perfil mediante la presentación del Anexo XIV haciendo constar expresamente la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (*Text Analytics*) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberá acreditarse la participación de forma exitosa de dicho consultor en al menos 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (*Text Analytics*). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador. Finalmente, en el citado Anexo XIV deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente (Persona de contacto/teléfono/e-mail) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

KONECTA BTO, S.L.

PRIMERO. – En relación con la documentación acreditativa del criterio técnico de valoración relativo a la experiencia extra del perfil del *consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center* referido en el apartado 8 A) 2.2.2 del Anexo I del PCAP, así como en la nota 4 del Anexo II bis del mismo donde se pone de manifiesto lo siguiente:

“Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIII haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. Finalmente, en el citado Anexo XIII deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.”

Asunto: El licitador ha aportado la documentación acreditativa (Anexo XIII) correspondiente al perfil propuesto como consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center (E.R.)

Adicionalmente, debe indicarse que el perfil propuesto por el licitador pertenece a la empresa S.I.S.A. Dicho perfil ha sido ofertado por el licitador TELECYL, S.A. como consultor para la plataforma de tecnología Contact Center y por el licitador ILUNION CONTACT CENTER S.A.U. como Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center. La tipología de proyectos objeto de valoración para el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center y para el Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center es la misma (proyectos de implantación de Análisis Semántico: *Text Analytics*). Sin embargo, y aunque el citado perfil (E.R.) es el mismo en las tres empresas licitadoras, el ámbito de los proyectos indicados en la documentación acreditativa aportada por dichas empresas es distinto. En particular, en la documentación aportada por KONECTA BTO, S.L. se refiere que el ámbito de los proyectos en los que ha participado el perfil ofertado incluye *Text Analytics*, y en la documentación aportada por los otros dos licitadores, no.

Aclaración: se solicita que la empresa S.I.S.A., a la que pertenece el perfil propuesto por el licitador (E.R.) acredite la experiencia de dicho perfil mediante la presentación del Anexo XIII haciendo constar expresamente la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. Finalmente, en el citado Anexo XIII deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente (Persona de contacto/teléfono/e-mail) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

SEGUNDO. - En relación con la documentación acreditativa del criterio técnico de valoración relativo a la experiencia extra del perfil del consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center referido en el apartado 8 A) 2.3 del Anexo I del PCAP, así como en la nota 5 del Anexo II bis del mismo donde se pone de manifiesto lo siguiente:

“Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIV haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberá acreditarse la participación de forma exitosa de dicho

consultor en al menos 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador. Finalmente, en el citado Anexo XIV deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.”

Asunto: El licitador ha aportado la documentación acreditativa (Anexo XIV) correspondiente al perfil propuesto como consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center (C.G.)

Adicionalmente, debe indicarse que el perfil propuesto por el licitador pertenece a la empresa S.I.S.A. Dicho perfil ha sido ofertado por el licitador ILUNION CONTACT CENTER S.A.U. como consultor para la plataforma de tecnología Contact Center y por el licitador TELECYL, S.A. como Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center. La tipología de proyectos objeto de valoración para el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center y para el Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center es la misma (proyectos de implantación de Análisis Semántico: *Text Analytics*). Sin embargo, y aunque el citado perfil (C.G.) es el mismo en las tres empresas licitadoras, el ámbito de los proyectos indicados en la documentación acreditativa aportada por dichas empresas es distinto. En particular, en la documentación aportada por KONECTA BTO, S.L. se refiere que el ámbito de los proyectos en los que ha participado el perfil ofertado incluye *Text Analytics*, y en la documentación aportada por los otros dos licitadores, no.

Aclaración: se solicita que la empresa S.I.S.A., a la que pertenece el perfil propuesto por el licitador (C.G.) acredite la experiencia de dicho perfil mediante la presentación del Anexo XIV haciendo constar expresamente la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberá acreditarse la participación de forma exitosa de dicho consultor en al menos 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador. Finalmente, en el citado Anexo XIV deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente (Persona de contacto/teléfono/e-mail) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

TELECYL, S.A.

PRIMERO. - En relación con la documentación acreditativa del criterio técnico de valoración relativo a la experiencia extra del perfil de Responsable Técnico del servicio referido en el apartado 8 A) 2.2.1 del Anexo I del PCAP, así como en la nota 3 del Anexo II bis del mismo donde se pone de manifiesto lo siguiente:

“Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIII haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del responsable técnico del servicio propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el responsable técnico del servicio propuesto por el licitador. En dicha relación deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. Finalmente, en el citado Anexo XIII deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.”

Asunto: El licitador ha aportado la documentación acreditativa (Anexo XIII) correspondiente al perfil propuesto como responsable técnico (J.B.C.) Sin embargo, en dicha documentación el licitador no ha indicado los datos de contacto del cliente correspondiente (Persona de contacto/teléfono/e-mail) de 15 proyectos a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Aclaración: El licitador deberá indicar los datos de contacto del cliente correspondiente (Persona de contacto/teléfono/e-mail) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

SEGUNDO. - En relación con la documentación acreditativa del criterio técnico de valoración relativo a la experiencia extra del perfil del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center referido en el apartado 8 A) 2.2.2 del Anexo I del PCAP, así como en la nota 4 del Anexo II bis del mismo donde se pone de manifiesto lo siguiente:

“Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIII haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. Finalmente, en el citado Anexo XIII deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.”

Asunto: El licitador ha aportado la documentación acreditativa (Anexo XIII) correspondiente al perfil propuesto como consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center (E.R.)

Adicionalmente, debe indicarse que el perfil propuesto por el licitador pertenece a la empresa S.I.S.A. Dicho perfil ha sido ofertado por el licitador KONECTA BTO, S.L.U. como consultor para la plataforma de tecnología Contact Center y por el licitador ILUNION CONTACT CENTER S.A.U. como Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center. La tipología de proyectos objeto de valoración para el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center y para el Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center es la misma (proyectos de implantación de Análisis Semántico: *Text Analytics*). Sin embargo, y aunque el citado perfil (E.R.) es el mismo en las tres empresas licitadoras, el ámbito de los proyectos indicados en la documentación acreditativa aportada por dichas

empresas es distinto. En particular, en la documentación aportada por KONECTA BTO, S.L. se refiere que el ámbito de los proyectos en los que ha participado el perfil ofertado incluye *Text Analytics*, y en la documentación aportada por los otros dos licitadores, no.

Aclaración: se solicita que la empresa S.I.S.A., a la que pertenece el perfil propuesto por el licitador (E.R.) acredite la experiencia de dicho perfil mediante la presentación del Anexo XIII haciendo constar expresamente la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. Finalmente, en el citado Anexo XIII deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente (Persona de contacto/teléfono/e-mail) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

TERCERO. - En relación con la documentación acreditativa del criterio técnico de valoración relativo a la experiencia extra del perfil del consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center referido en el apartado 8 A) 2.3 del Anexo I del PCAP, así como en la nota 5 del Anexo II bis del mismo donde se pone de manifiesto lo siguiente:

“Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIV haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberá acreditarse la participación de forma exitosa de dicho consultor en al menos 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador. Finalmente, en el citado Anexo XIV deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.”

Asunto: El licitador ha aportado la documentación acreditativa (Anexo XIV) correspondiente al perfil propuesto como consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center (C.G.)

Adicionalmente, debe indicarse que el perfil propuesto por el licitador pertenece a la empresa S.I.S.A. Dicho perfil ha sido ofertado por los licitadores ILUNION CONTACT CENTER S.A.U. como consultor para la plataforma de tecnología Contact Center y por el licitador KONECTA BTO, S.L.U. como Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center. La tipología de proyectos objeto de valoración para el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center y para el Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center es la misma (proyectos de implantación de Análisis Semántico: *Text Analytics*). Sin embargo, y aunque el citado perfil (C.G.) es el mismo en las tres empresas licitadoras, el ámbito de los proyectos indicados en la documentación acreditativa aportada por dichas empresas es distinto. En particular, en la documentación aportada por KONECTA BTO, S.L. se refiere que el ámbito de los proyectos en los que ha participado el perfil ofertado incluye *Text Analytics*, y en la documentación aportada por los otros dos licitadores, no.

Aclaración: se solicita que la empresa S.I.S.A., a la que pertenece el perfil propuesto por el licitador (C.G.) acredite la experiencia de dicho perfil mediante la presentación del Anexo XIV haciendo constar expresamente la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberá acreditarse la participación de forma exitosa de dicho consultor en al menos 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador. Finalmente, en el citado Anexo XIV deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente

(Persona de contacto/teléfono/e-mail) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Por favor, presenten la documentación **antes de las 14.00 horas del tercer 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** en la Subdirección de Contratación, Calle Santa Engracia, 125. Edif. 9 planta baja, 28003, Madrid. Tfno. 91.545.10.00

Firmado por DANIEL DUQUE VELASCO / A86488087 el día
18/01/2022

El Secretario de la Mesa de Contratación