

SOLICITUD DE SUBSANACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA APORTADA POR LOS LICITADORES PROPUESTOS COMO ADJUDICATARIOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO N.º 154/2020 PARA SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A.

Las empresas propuestas como adjudicatarias han presentado la documentación en el plazo concedido al efecto:

Nº	LICITADOR	NIF
LOTE 1	TELECYL, S.A.	A47310941
LOTE 2	SERVINFORM, S.A.	A41050980

Los aspectos susceptibles de subsanación encontrados en la documentación administrativa y de los requisitos y criterios de solvencia económica y financiera, y técnica o profesional son los siguientes:

TELECYL, S.A.

PRIMERO.- En el apartado 5.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) se establece lo siguiente:

“5.3 Además de acreditar su solvencia o, en su caso, la clasificación, los licitadores se deberán comprometer a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios referidos en el presente apartado 5.3. En el contrato que se formalice con Canal de Isabel II, S.A. se recogerá el compromiso anteriormente referido. Esta obligación tendrá carácter esencial de conformidad con lo previsto en el artículo 211.1 f) de la LCSP y cláusula 39 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1. Adscripción de medios personales al contrato:

Los licitadores deberán contar como mínimo con el siguiente personal adscrito a los servicios objeto del contrato:

(...)

- ***Un Delegado de Protección de datos:*** Titulación universitaria y experiencia de al menos tres (3) años en puestos similares y relacionados con servicios análogos a los del presente Contrato.

(...)”

Asimismo, en el apartado 5.4 del Anexo I del PCAP se indica lo siguiente:

“5.4 Documentación referida al compromiso de dedicación o adscripción a la ejecución del contrato de los medios referidos en el apartado 5.3 anterior.

Los licitadores deberán aportar una declaración responsable en virtud de la cual se

comprometan a dedicar o adscribir los medios referidos en el apartado 5.3 anterior. Adicionalmente, deberán aportar la siguiente documentación:

1. *Para acreditar los medios personales a adscribir al contrato indicados en el apartado 5.3.1 anterior, los licitadores deberán presentar la siguiente documentación:*

Relación con currícula con la experiencia referida en el apartado 5.3.1 anterior, que el licitador dedicará al desarrollo y ejecución de los Servicios objeto del presente Pliego de los siguientes perfiles:

Atención al cliente y ciudadano:

(...)

- *Un Delegado protección de datos*

(...)

Los Currículum Vitae presentados deberán permitir la identificación de los titulares de los mismos mediante nombre y apellidos.

Asimismo, deberá aportarse la titulación requerida para el responsable del Servicio y el Delegado de protección de datos.

(...)"

Defecto: La empresa licitadora aporta documentación relativa al perfil del Delegado de Protección de Datos propuesto. En la página 141 del documento aportado denominado "Tratamiento de datos" el licitador ha incorporado un enlace a otro documento. Sin embargo, el referido enlace no permite acceder a la documentación, por lo que no se ha aportado documentación acreditativa de los requisitos del Delegado de Protección de Datos.

Subsanación: La empresa licitadora debe aportar el Currículum Vitae del Delegado de Protección de Datos propuesto así como copia de la titulación universitaria requerida. El Currículum Vitae deberá permitir la identificación del titular del mismo mediante nombre y apellidos y deberá acreditar al menos tres (3) años de experiencia en puestos similares y relacionados con servicios análogos a los del presente Contrato (servicios de atención al cliente).

SERVIFORM, S.A.

PRIMERO.- En el apartado 5.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) se establece lo siguiente:

"5.3 Además de acreditar su solvencia o, en su caso, la clasificación, los licitadores se deberán comprometer a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios referidos en el presente apartado 5.3. En el contrato que se formalice con Canal de Isabel II, S.A. se

recogerá el compromiso anteriormente referido. Esta obligación tendrá carácter esencial de conformidad con lo previsto en el artículo 211.1 f) de la LCSP y cláusula 39 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1. *Adscripción de medios personales al contrato:*

Los licitadores deberán contar como mínimo con el siguiente personal adscrito a los servicios objeto del contrato:

Atención al cliente o ciudadano:

- **Un responsable del Servicio con dedicación exclusiva:** Titulación universitaria y experiencia de al menos cinco (5) años en puestos de responsable para servicios análogos a los del presente Contrato.
- **Dos formadores con dedicación exclusiva:** Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center.
- **Dos supervisores del Servicio con dedicación exclusiva:** Experiencia en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center de al menos tres (3) años.
- **Cinco coordinadores del Servicio:** Experiencia de al menos cinco (5) años en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center.
(...)"

Defecto: La empresa licitadora aporta documentación relativa a todos los perfiles indicados anteriormente acreditando el cumplimiento de los requisitos mínimos exigido. Sin embargo, no ha indicado que dichos perfiles tengan la dedicación exclusiva requerida en el apartado 5.3.1 del Anexo I al PCAP.

Subsanación: La empresa licitadora debe aportar declaración responsable de compromiso de exclusividad de los perfiles indicados con anterioridad.

SEGUNDO.- En el apartado 5.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) se establece lo siguiente:

"5.3 Además de acreditar su solvencia o, en su caso, la clasificación, los licitadores se deberán comprometer a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios referidos en el presente apartado 5.3. En el contrato que se formalice con Canal de Isabel II, S.A. se recogerá el compromiso anteriormente referido. Esta obligación tendrá carácter esencial de conformidad con lo previsto en el artículo 211.1 f) de la LCSP y cláusula 39 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1. *Adscripción de medios personales al contrato:*

Los licitadores deberán contar como mínimo con el siguiente personal adscrito a los servicios objeto del contrato:

(...)

- **Un Delegado de Protección de datos:** Titulación universitaria y experiencia de al menos tres (3) años en puestos similares y relacionados con servicios análogos a los del presente Contrato.

(...)"

Asimismo, en el apartado 5.4 del Anexo I del PCAP se indica lo siguiente:

"5.4 Documentación referida al compromiso de dedicación o adscripción a la ejecución del contrato de los medios referidos en el apartado 5.3 anterior.

Los licitadores deberán aportar una declaración responsable en virtud de la cual se comprometan a dedicar o adscribir los medios referidos en el apartado 5.3 anterior. Adicionalmente, deberán aportar la siguiente documentación:

1. *Para acreditar los medios personales a adscribir al contrato indicados en el apartado 5.3.1 anterior, los licitadores deberán presentar la siguiente documentación:*

Relación con currícula con la experiencia referida en el apartado 5.3.1 anterior, que el licitador dedicará al desarrollo y ejecución de los Servicios objeto del presente Pliego de los siguientes perfiles:

Atención al cliente y ciudadano:

(...)

- ***Un Delegado protección de datos***

(...)

Los Currículum Vitae presentados deberán permitir la identificación de los titulares de los mismos mediante nombre y apellidos.

Asimismo, deberá aportarse la titulación requerida para el responsable del Servicio y el Delegado de protección de datos.

(...)"

Defecto: La empresa licitadora aporta documentación relativa al perfil del Delegado de Protección de Datos con iniciales A.C.C., el cual viene desempeñando funciones de Responsable y Coordinación de Protección de datos en dicha empresa desde 06/2019. Sin embargo, la misma no hace referencia a los proyectos en los que participó en su etapa Freelance como Consultor para la Gestión de Protección de Datos en las fechas comprendidas entre septiembre de 2013 y junio de 2019, los cuales son necesarios para acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado 5.3 del Anexo I del PCAP

para dicho perfil con experiencia de al menos tres (3) años en puestos similares y relacionados con servicios análogos a los del presente Contrato (servicios de atención al cliente).

Subsanación: La empresa licitadora debe aportar los proyectos, y la naturaleza de cada uno de ellos, en los que ha participado como Freelance en el puesto de Consultor para la Gestión de Protección de Datos en las fechas comprendidas entre septiembre de 2013 y junio de 2019 para acreditar la experiencia de al menos tres (3) años en puestos similares y relacionados con servicios análogos a los del presente Contrato (servicios de atención al cliente).

TERCERO.- En el apartado 5.5 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) se establece lo siguiente:

“5.5 Requisitos de selección cualitativa

1. *Los licitadores, o las empresas que les presten el servicio Cloud, deberán disponer de las siguientes certificaciones para los servicios iCloud:*
 - *Certificación en la norma ISO/IEC 27001 o equivalente para los servicios Cloud objeto del contrato.*

(...)

Defecto: La empresa licitadora no ha aportado la Certificación vigente en la norma ISO/IEC 27001 correspondiente a la empresa TELECONTACT, S.L., Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información conforme a la norma ISO/IEC 27001 correspondiente a la empresa SERVIFORM, S.A., y Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad correspondiente a la empresa SERVIFORM, S.A.

Subsanación: La empresa licitadora debe aportar la Certificación vigente en la norma ISO/IEC 27001 correspondiente a la empresa TELECONTACT, S.L., Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información conforme a la norma ISO/IEC 27001 correspondiente a la empresa SERVIFORM, S.A., y Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad correspondiente a la empresa SERVIFORM, S.A.

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 a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Canal de Isabel II, S.A.** Si las deficiencias no fueran subsanadas, no será tomada en consideración la oferta presentada en el presente procedimiento de licitación. Tfno. 91.545.10.00

Firmado por DANIEL DUQUE VELASCO / A86488087 el día
07/03/2022

El Secretario de la Mesa de Contratación.