

**RESPUESTAS A LAS CONSULTAS RECIBIDAS ACERCA DE LOS PLIEGOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO Nº 97/2025 “SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.”**

**Pregunta 1:** ¿Es posible que un licitador se presente a la licitación sin disponer, en el momento de la oferta, de la certificación de conformidad en categoría MEDIA del Esquema Nacional de Seguridad, aportando en su lugar un compromiso por parte del propio licitador de obtener dicha certificación durante la fase de transición y antes del inicio de la Fase de Pleno Servicio?

**Respuesta 1:** No, conforme a lo dispuesto en el apartado 5.3.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante “PCAP”), es necesario aportar la Certificación de conformidad en categoría MEDIA con el Esquema Nacional de Seguridad, siendo la única excepción la contemplada en dicho apartado:

*“Se admitirá que en el momento de presentación de ofertas el licitador o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación contasen con el Informe de Auditoría con resultado no desfavorable realizado por una Entidad de Certificación con las características referidas con anterioridad o la Aprobación Provisional de Conformidad con el ENS mediante un Distintivo de Aprobación Provisional de Conformidad expedido por el Centro Criptológico Nacional (CCN). No obstante lo anterior, en el momento en que se produzca la propuesta de adjudicación deberá acreditarse la certificación referida en el párrafo anterior.”*

**Pregunta 2:** Sobre el PCAP. En referencia a las distintas soluciones requeridas se indica que "si los licitadores ofertan las soluciones objeto de valoración, deberán aportar una descripción detallada de los módulos ofertados a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen los requisitos indicados". ¿En qué sobre de la licitación debemos incluir esta información?

**Respuesta 2:** En el sobre nº 3 “Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas”, “Especificaciones técnicas” y “subcontratación”.

En el apartado 1 y el apartado 10.14 del Anexo I del PCAP se indica en detalle el contenido de los sobres de que deben constar las ofertas.

**Pregunta 3:** Sobre los Anexos PPT. "¿Nos podrían facilitar los siguientes datos aportados en formato excel?

- CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN BACK OFFICE 2023-2024 (APDO 18 PPT)
- CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN ESCRITA 2023-2024 (APDO 18 PPT)
- CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN TEL RECEPCIÓN 2023-2024 (APDO 18 PPT)
- CURVA DE SERVICIOS CENTRALITA 2023-2024 (APDO 18 PPT)"

**Respuesta 3:** No se facilita información relativa a los documentos de la convocatoria en formato editable; se considera que con la información disponible en formato pdf en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid es suficiente para la correcta formulación de la oferta.

**Pregunta 4:** Sobre los Anexos PPT. ¿Nos podrían facilitar la curva intra month, a fin de visualizar el peso porcentual de las llamadas por cada semana del mes, para los servicios de Atención Backoffice, Atención escrita, Atención tel. recepción y Centralita?

**Respuesta 4:** Los datos facilitados en los pliegos y en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid se consideran suficientes para la correcta formulación de la oferta.

**Pregunta 5:** Sobre el PPT. ¿Podrían confirmar si el Nivel de Servicio para la atención de llamadas telefónicas entrantes es del 85% en 10 segundos?

**Respuesta 5:** De conformidad con los apartados 2.3.3. y 9 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante "PPT"), el NDS que se exige para atención telefónica "recepción" es del 85% de las llamadas atendidas en menos de 30 segundos.

**Pregunta 6:** Sobre el PPT. ¿Cuántos chats se pueden gestionar de forma simultánea?

**Respuesta 6:** Estará condicionado a la actividad que se reciba por este canal. Se ha facilitado el histórico de actividad en los anexos al PPT disponibles en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid. Se debe cumplir con los niveles de servicio exigidos en el PPT en relación con este canal de atención.

**Pregunta 7:** Sobre el PPT. ¿Nos pueden confirmar en que idiomas de atención se debe prestar el servicio?

**Respuesta 7:** Sí, en castellano, tal y como se indica en el apartado 1 del PPT.

**Pregunta 8:** Sobre el PPT. Actualmente, ¿cuál es el promedio de chat atendidos simultáneamente?

**Respuesta 8:** Ver respuesta 6.

**Pregunta 9:** Sobre el PPT. En caso de que haya distintos idiomas de atención, ¿nos podrían facilitar el peso porcentual de llamadas por idioma?

**Respuesta 9:** Ver respuesta 7.

**Pregunta 10:** ¿Existen periodos de alta o baja actividad predecibles (campañas, festivos, eventos especiales de la empresa)?

**Respuesta 10:** Se ha facilitado el histórico de actividad en los anexos al PPT disponibles en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

**Pregunta 11:** Sobre el PPT. ¿Cuál es el tiempo promedio estimado (TMO/AHT) para gestionar cada evento (llamada, chat, email, tarea de backoffice)?

**Respuesta 11:** El dato solicitado se ha facilitado en los Anexos al PPT disponibles en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

**Pregunta 12:** Sobre el PPT. ¿Se permite y se fomenta que un mismo asesor gestione distintos tipos de interacciones (ej. llamadas y chats, o diferentes skills de llamadas)? Si es así, ¿existe alguna preferencia o restricción (ej. solo ciertos skills pueden combinarse)?

**Respuesta 12:** Tal y como indica el apartado 7.2. del PPT, con carácter general, los agentes recibirán formación multiskill, pero por eficiencia del servicio, con carácter general la prestación de los servicios objeto del presente Contrato se realizará por equipos especializados y asignados a un servicio determinado. No obstante, se permitirán organizaciones multiskill al objeto de poder aplicar adecuadamente los procedimientos establecidos en la gestión en tiempo real y minimizar de este modo el sobre/infra dimensionamiento de los servicios.

**Pregunta 13:** Sobre el PPT. Si hay campañas de emisión, ¿son puramente comerciales o también incluyen gestiones de reclamación/servicio? Si son ambas, ¿cuál es la proporción y sus TMO/AHT asociados?

**Respuesta 13:** Pueden ser de ambos tipos. El tiempo de gestión de cada campaña estará condicionado por el argumentario que se defina para cada una de ellas. No obstante, de conformidad con el apartado 2.2. PPT, el precio del evento se calculará conforme al precio unitario ofertado por el licitador para un Tiempo Medio de Argumentario de 220 segundos y se ajustará a la ratio de contactabilidad y tiempo medio de operación de las nuevas campañas, conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Precio/evento} = \text{Precio unitario ofertado por el licitador} \times \text{Tiempo Medio Operación Campaña} / 220$$

**Pregunta 14:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿son llamadas manuales que tiene que realizar el asesor a través de casos del CRM o se pueden cargar en campañas de marcador?

**Respuesta 14:** Pueden ser de ambos tipos, como se colige de lo establecido en diversos apartados del PPT.

**Pregunta 15:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el número de intentos a realizar por día/semana/mes?

**Respuesta 15:** De conformidad con el apartado 3.2. del PPT, para el servicio de emisión, se realizarán como mínimo 3 intentos por registro en los casos de no contactabilidad, distribuidos a lo largo del tramo horario establecido para cada campaña, transcurriendo, entre el primer y segundo intento, al menos, un mínimo de 120 minutos.

No obstante lo anterior, según lo establecido en el apartado 3.2 del PPT, el Adjudicatario analizará aquellos tramos horarios y días de la semana en los que el ratio de contactabilidad sea más efectivo, cumpliendo con los protocolos de buenas prácticas.

**Pregunta 16:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, y en concreto al SLA de gestión, ¿cuál es la gestión de tiempo desde que se genera el evento para la llamada saliente?

**Respuesta 16:** El tiempo de gestión de cada campaña estará condicionado por el argumentario que se defina para cada una de ellas. No obstante, de conformidad con el apartado 2.2. PPT, el precio del evento se calculará conforme al precio unitario ofertado por el licitador para un Tiempo Medio de Argumentario de 220 segundos y se ajustará a la ratio de contactabilidad y tiempo medio de operación de las nuevas campañas, conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Precio/evento} = \text{Precio unitario ofertado por el licitador} \times \text{Tiempo Medio Operación Campaña} / 220$$

**Pregunta 17:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿a partir de qué número de intentos se da por cerrado?

**Respuesta 17:** Ver respuesta 15.

**Pregunta 18:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el AHT de Registros Útiles Positivos?

**Respuesta 18:** Las campañas de emisión que realiza Canal de Isabel II, S.A. M.P. son de casuística muy variada, por lo que el TMO de cada campaña es muy variable, dependiendo del argumentario determinado para cada una de ellas. Por ello, de cara a la configuración de este servicio y su posterior facturación, en el apartado 2.2. del PPT se ha determinado como referencia general un Tiempo Medio de Argumentario de 220 segundos. El precio que deberá ofertarse deberá tener en cuenta el volumen de contacto útil de emisión contemplado en el escenario hipotético de valoración del Anexo II del PCAP, con un Tiempo medio de Argumentario de 220 segundos. Dicho precio se ajustará a la ratio de contactabilidad y tiempo medio de operación de cada campaña, conforme a la siguiente fórmula:

Precio/evento = Precio unitario ofertado por el licitador x Tiempo Medio Operación Campaña / 220

**Pregunta 19:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el AHT de Registros Útiles Negativos?

**Respuesta 19:** Ver respuesta 18.

**Pregunta 20:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el AHT de Registros No Útiles?

**Respuesta 20:** Ver respuesta 18.

**Pregunta 21:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el AHT de Conversaciones Programadas o reintentos?

**Respuesta 21:** No se recoge este dato en el PPT, pues no se considera necesario para la formulación de las ofertas.

**Pregunta 22:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el AHT de Incidencias de Asesor?

**Respuesta 22:** Ver respuesta 21.

**Pregunta 23:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el % de máximo de Registros de Titulares Contactados sobre el total de Registros?

**Respuesta 23:** Este dato es variable dependiendo de la tipología y objetivo de cada campaña, por lo que los datos históricos disponibles no tienen por qué resultar representativos de cara a campañas futuras.

**Pregunta 24:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el % de Registros Titulares Contactados sobre el total de Conversaciones?

**Respuesta 24:** Este dato es variable dependiendo de la tipología y objetivo de cada campaña, por lo que los datos históricos disponibles no tienen por qué resultar representativos de cara a campañas futuras.

**Pregunta 25:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el % de Registros Titulares Útiles sobre el de Titulares Contactados?

**Respuesta 25:** Este dato es variable dependiendo de la tipología y objetivo de cada campaña, por lo que los datos históricos disponibles no tienen por qué resultar representativos de cara a campañas futuras.

**Pregunta 26:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el % de Registros Titulares Cerrados en Intentos Máximos sobre el total de Registros?

**Respuesta 26:** Este dato es variable dependiendo de la tipología y objetivo de cada campaña, por lo que los datos históricos disponibles no tienen por qué resultar representativos de cara a campañas futuras.

**Pregunta 27:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el % de Registros Titulares Útiles Positivos caídos sobre el total de Registros Útiles Positivos?

**Respuesta 27:** Este dato es variable dependiendo de la tipología y objetivo de cada campaña, por lo que los datos históricos disponibles no tienen por qué resultar representativos de cara a campañas futuras.

**Pregunta 28:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el promedio de llamadas o marcaciones por Registro?

**Respuesta 28:** No se considera necesario este dato para la presentación de ofertas, puesto que su facturación, de conformidad con el apartado 2.2. del PPT se realiza en función de los contactos útiles o útiles positivos, y no en función del número de marcaciones o intentos por registro.

**Pregunta 29:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el % de Conversaciones sobre el total de Marcaciones?

**Respuesta 29:** Ver respuesta 28.

**Pregunta 30:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el % de Incidencias de Asesor sobre el total de llamadas con incidencia?

**Respuesta 30:** Este dato no figura recogido en el PPT pues no se considera necesario para la formulación de las ofertas.

**Pregunta 31:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿cuál es el tipo de marcador: predictivo o manual?

**Respuesta 31:** Esta cuestión se determinará en la fase de transición, o bien, a lo largo de la vigencia del contrato, siendo determinado campaña a campaña, en función de las características de cada una de ellas, por lo que no se considera necesario este dato para la presentación de ofertas.

**Pregunta 32:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, en caso de que el marcador sea predictivo, ¿cuál es el tiempo de espera entre Conversaciones (Predictiva-Progresiva)?

**Respuesta 32:** Ver respuesta 31.

**Pregunta 33:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, en caso de que el marcador sea manual, ¿cuál es el tiempo de marcación entre llamadas (Manual-Aviso Previo)?

**Respuesta 33:** Ver respuesta 31.

**Pregunta 34:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿Cuál es el % Registros Titulares Útiles Positivos sobre el de Útiles?

**Respuesta 34:** Este dato es variable dependiendo de la tipología y objetivo de cada campaña, por lo que los datos históricos disponibles no tienen por qué resultar representativos de cara a campañas futuras.

**Pregunta 35:** Sobre el PPT. Con respecto a la emisión de llamadas, ¿Actualmente, cuál es el % Registros Titulares Útiles Positivos sobre el de Útiles?

**Respuesta 35:** Este dato es variable dependiendo de la tipología y objetivo de cada campaña, por lo que los datos históricos disponibles no tienen por qué resultar representativos de cara a campañas futuras.

**Pregunta 36:** Sobre el PCAP. ¿Cuántas horas por lote se han considerado para la partida correspondiente al coste de transcripción de las grabaciones de llamadas?

**Respuesta 36:** Según consta en el Informe de necesidad e Idoneidad del contrato publicado en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, el total anual de horas de grabación a transcribir para el conjunto del servicio (ambos lotes) se ha estimado en 94.444 horas. Con carácter general, el servicio se reparte al 50% para cada lote.

**Pregunta 37:** Sobre el PCAP. ¿Podrían compartir el racional de cálculo aplicado para establecer el valor estimado de contrato considerando las partidas indicadas?

**Respuesta 37:** Dicha información figura en el apartado 4.B del Informe de Necesidad de Idoneidad del contrato, y resumido en el apartado 3.2 del Anexo I del PCAP, ambos publicados en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

**Pregunta 38:** Sobre el PCAP. Entendemos que el número de unidades que aparecen en el anexo corresponden a 1 lote, ¿es correcto?

**Respuesta 38:** Sí, las unidades indicadas en el Anexo II del PCAP se corresponden con un escenario hipotético de valoración establecido a los efectos de poder comparar las ofertas para la duración inicial del contrato de 29 meses, para cada lote.

**Pregunta 39:** Sobre el PCAP. ¿Podrían proporcionar el detalle de los importes por tipología incluidos dentro del salario variable?

**Respuesta 39:** En el Anexo X del PCAP figura la información que permite realizar una evaluación exacta de los costes que supone la obligación de subrogación de personal que establece en la actualidad el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, de conformidad con el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante “LCSP”). Dichos datos actualizados a fecha marzo de 2025, han sido facilitados por los contratistas del servicio a Canal de Isabel II, S.A., M.P. que son los que conocen la situación y circunstancias de sus trabajadores.

Tal y como indica el artículo 130.5 de la LCSP, en el caso de que una vez producida la subrogación los costes laborales fueran superiores a los que se desprendieran de la información facilitada por el antiguo contratista al órgano de contratación, el contratista tendrá acción directa contra el antiguo contratista.

**Pregunta 40:** Sobre el PCAP. De los trabajadores que figuran en excedencia, ¿qué tipo de excedencia? ¿Cuáles son las fechas de inicio y fin de la misma?

**Respuesta 40:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 41:** Sobre el PCAP. ¿Cuáles son las fechas de inicio y duración de la guarda legal de los trabajadores a subrogar en cada uno de los lotes?

**Respuesta 41:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 42:** Sobre el PCAP. ¿Qué porcentaje de absentismo tienen actualmente los trabajadores de ambos lotes?

**Respuesta 42:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 43:** Sobre el PPT. ¿Quién provee y asume el coste de la pasarela de pago?

**Respuesta 43:** El contratista que resulte adjudicatario del servicio. En el apartado 2.1. Definición de los servicios objeto del presente Contrato del PPT, en el subapartado correspondiente a “Tecnología del Contact Center” incluida en el objeto del contrato, dentro del servicio que debe proveer el contratista está incluida la pasarela de pagos. Por tanto, el contratista debe proveer, a su costa, este servicio.



**Pregunta 44:** Sobre el PPT. ¿El servicio se presta en algún tipo de festivo? En caso afirmativo, ¿cuál es el % de personal que actualmente se asigna para prestar el servicio en esos días?

**Respuesta 44:** Con carácter general, no. De acuerdo a lo establecido en el apartado 3.2 del PPT, el calendario de prestación del servicio será el oficial laboral de la Comunidad de Madrid. Sin embargo, por situaciones especiales y excepcionales, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá encomendar a los Adjudicatarios tareas de Atención telefónica y escrita dentro y fuera de horario comercial, en cualquier día de la semana incluidos fines de semana, domingos y festivos. Estas horas se retribuirán bajo la modalidad de bolsa de horas Gestor-agente (apartado 2.2. del PPT).

**Pregunta 45:** Sobre el PCAP. Se indica que el servicio debe ubicarse en espacio exclusivo destinado para la actividad, sin mezclarse con otros servicios o tipos de actividades. ¿Sería suficiente con separar los puestos del resto de la plataforma mediante biombos o se necesita un área aislada?

**Respuesta 45:** Se admitirían biombos siempre y cuando haya una separación física evidente e insonorización respecto a otros servicios.

**Pregunta 46:** Sobre el PPT. ¿Cuál es la duración de la formación inicial a Formadores y a gestores?

**Respuesta 46:** De Conformidad con el apartado 8 del PPT, Canal de Isabel II, S.A. M.P. será responsable de impartir la formación inicial a los formadores y personal de estructura designados por los Adjudicatarios dentro de los dos primeros meses de la Fase de Transición. Posteriormente, en el plazo de un mes una vez finalizada la formación a los formadores y personal de estructura, el contratista deberá elaborar y entregar a Canal de Isabel II, S.A. M.P. el Plan de Formación para el servicio. Antes del inicio de la Fase de Pleno Servicio, los contratistas deberán haber impartido, a su costa, la formación al personal que vaya a prestar el servicio, formación que además de teoría, deberá contemplar prácticas, tutorías y pruebas de conocimiento.

**Pregunta 47:** Sobre el PCAP. ¿Cuál sería la fecha tentativa de inicio de contrato?

**Respuesta 47:** No se ha previsto ninguna fecha de inicio del contrato en los pliegos del procedimiento, si bien el contrato desplegará sus efectos desde la fecha de inicio de la fase de transición, de duración máxima de cinco meses. A modo meramente informativo, se estima que la fase de transición podría comenzar aproximadamente en junio de 2026.

Se recuerda que de conformidad con el apartado 2 del PCAP, durante esta Fase de transición el contratista no prestará los Servicios, sin perjuicio de las obligaciones que le correspondan de conformidad con el PPT. El Servicio continuará ejecutándose durante dicho periodo por el contratista del Contrato del lote correspondiente del procedimiento 154/2020.

**Pregunta 48:** Sobre el PCAP. Cuando se habla un 50% de tráfico mínimo vinculante, ¿se refiere solo a circunstancias dadas por el uso que los usuarios y clientes hagan del Servicio de Atención al Cliente o puede venir determinado también por Canal de Isabel II, S.A. M.P a su criterio?

**Respuesta 48:** Según se establece en el apartado 9 del PPT, cuando el servicio lo requiera a consecuencia de incumplimientos por parte de cualquiera de los adjudicatarios de los niveles exigidos, Canal de Isabel II, S.A. M.P., en aras de una mejor atención a los clientes y usuarios, podrá alterar los criterios de reparto de actividad y derivar hacia el otro adjudicatario un mayor volumen de gestión por encima del 50% de la actividad que con carácter general se establece en el contrato, en detrimento del contratista que no alcance los niveles exigidos, siempre y cuando se cumpla con el Alcance Mínimo establecido en el apartado 3.4 del Anexo I del PCAP.

**Pregunta 49:** Sobre el PCAP. ¿El coste tecnológico indicado de licencias para el cálculo del presupuesto base de la licitación incluye subidas anuales o licencias de supervisor y administrador?

**Respuesta 49:** Se ha tenido en cuenta la proporción de licencias de supervisor y agentes. El apartado 10.1 del Anexo I del PCAP no prevé la revisión de precios.

**Pregunta 50:** Sobre el PCAP. ¿Podrían facilitar los turnos horarios de prestación de las plantillas actuales?

**Respuesta 50:** Ver respuesta 39. Se entiende que el establecimiento de turnos es una cuestión referida a la propia gestión del contratista y que en todo caso se deberá realizar cumpliendo la normativa laboral vigente.

**Pregunta 51:** Sobre el PPT. En la información relativa a Bolsa de horas se comenta "Atención telefónica y escrita: Dentro y fuera de horario comercial. Estas horas se podrán contratar en cualquier día de la semana incluidos fines de semana, domingos y festivos." - ¿Podrían indicar el volumen de horas que se han requerido fuera de horario en 2023/2024 así como si este factor incurre en algún tipo de penalización?

**Respuesta 51:** No se ha requerido. No obstante, podría requerirse en los términos establecidos en los pliegos. Ver a estos efectos la respuesta 44.

**Pregunta 52:** Sobre el PPT. ¿Cuál sería el % máximo de teletrabajo admitido?

**Respuesta 52:** Dentro lo que permita la legislación vigente en cada momento, es una cuestión que compete determinar al contratista dentro de sus competencias de organización del servicio, cumpliendo en todo momento lo establecido en los pliegos.

**Pregunta 53:** Sobre el PPT. ¿Pueden ampliar información en cuanto a la gestión de Cartas (Documento original) del servicio de Back Office, así como si hay que realizar algún tipo de tratamiento de documentación física?

**Respuesta 53:** Sí, de conformidad con los apartados 2.1, 2.4 y 3.6 del PPT:

El servicio de comunicaciones devueltas en formato original (carta) se presta a través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P., donde diariamente se codifica la no recepción de aquellos envíos en los que no ha sido posible la entrega al destinatario. Requiere de una valija, cuya frecuencia de envío se ajustará a las necesidades del servicio, entre la Plataforma de los Adjudicatarios y Canal de Isabel II, S.A. M.P., para la entrega de la documentación original y las cartas devueltas de las gestiones realizadas en días anteriores. Una vez el contratista codifique las comunicaciones devueltas en el sistema, se volverán a enviar a Canal de Isabel II, S.A. M.P. mediante valija para la destrucción de los envíos (cartas) en las instalaciones de Canal de Isabel II, S.A. M.P., actualmente en C/ Santa Engracia, nº 125, 28003, Madrid.

En cuanto a la clasificación en series documentales de la documentación comercial remitida por clientes y usuarios, en caso de que sea necesario, requerirá de una valija, cuya frecuencia de envío se ajustará a las necesidades del servicio, entre la Plataforma de los Adjudicatarios y Canal de Isabel II, S.A. M.P., para la entrega de la documentación original, para proceder a su clasificación según las pautas que facilite Canal de Isabel II, S.A. M.P. y devolución de la documentación ya clasificada a Canal de Isabel II, S.A. M.P.

**Pregunta 54:** Sobre el PCAP. Entendemos que las 4500 horas indicadas bajo el concepto Horas de Gestor - Agente, se corresponden con horas logadas, definidas como la suma de los tiempos RING, ACD, HOLD (OTHER), ACW, AVAIL y tiempos auxiliares incluyendo Back Office, descansos y formaciones.

**Respuesta 54:** Se abona el tiempo productivo, es decir, no se tiene en cuenta el tiempo de pausa, descanso, tiempo de tareas internas o personales no productivas, tiempo no disponible (bloqueo temporal del agente), ni tampoco las formaciones, que son a cargo del contratista conforme al apartado 8 del PPT.

**Pregunta 55:** Sobre cotización y facturación. Se fija un máximo de 1.100 horas anuales para Desarrollos Informáticos Solicitados. ¿Deben repartirse estas horas en 12 meses de forma proporcional o se podrán variar el número de horas, concentrando desarrollos en pocos meses y en otros no facturar bajo este concepto?

**Respuesta 55:** Como si indica en el apartado 3.7.2 del PPT, *“incluye todas aquellas actividades relacionadas con el objeto del Contrato y no previstas, consecuencia de la evolución de las tecnologías y del comportamiento de los clientes de Canal de Isabel II, S.A. M.P.”*. Por tanto, en función de las necesidades del contrato, se podrá variar el número de horas, concentrando desarrollos en pocos meses

y en otros no facturar bajo este concepto, en función de las necesidades de desarrollos y mejoras del servicio.

**Pregunta 56:** Sobre cotización y facturación. ¿Pueden concretar, por favor, qué conceptos se podrán incluir en las facturas de Desarrollos informáticos solicitados? ¿se podrán imputar los costes de licencias de la solución de Contact Center, Consumos derivados del uso de la IA u otros conceptos asociados a temas tecnológicos, siempre y cuando no superen el importe anual considerado para los desarrollos informáticos solicitados?

**Respuesta 56:** No, ninguno de esos conceptos se incluiría como conceptos a imputar contra esta partida. Siendo el objeto del contrato la atención de clientes y usuarios, si surgiera durante su vigencia algún avance tecnológico que permitiese incrementar la eficiencia o calidad de la atención al cliente y se decidiese implantar en el servicio, las horas de consultoría, estudio, asesoramiento e implantación de dicha mejora serían los que se retribuirán con cargo a esta partida.

**Pregunta 57:** Sobre cotización y facturación. Ante una posible reducción de jornada laboral a 37,5 horas semanales, en caso de aprobarse finalmente dicha medida, ¿existirá la posibilidad de incrementar los precios de la adjudicación el % de sobre coste generado por dicha reducción?

**Respuesta 57:** No. Se recuerda que de conformidad con la cláusula 17 del PCAP la ejecución del Contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista y que el apartado 10.1 del Anexo I del PCAP no prevé revisión de precios.

**Pregunta 58:** Sobre cotización y facturación. Respecto de la atención telefónica de recepción, dado que nos facturables las respondidas por IVR, ¿Están incluidas en el volumen las que se atiende por IVR en la hoja de cotización (ANEXO II)?

**Respuesta 58:** Tal y como se indica en el apartado 2 del PPT, se considera evento facturable aquella llamada atendida por el grupo de agentes, excluidas las llamadas nulas, cortadas, o atendidas a través de IVR. En los volúmenes indicados en el Anexo II del PCAP, no se han tenido en cuenta las llamadas atendidas a través de IVR.

**Pregunta 59:** Sobre cotización y facturación. La bolsa de horas de la hoja de cotización como “Hora de gestor– Agente” cuantificada en 4.500 para los dos años de servicio; indican que se considera como evento facturable el tiempo dedicado (en horas). ¿podrían aclararnos qué se considera por tiempo dedicado? El tiempo logado de un agente o por ejemplo, si se ha atendido 10 llamadas con un TMO promedio de 4 minutos, el tiempo dedicado ha sido de 40 minutos, y por lo tanto 0,67 horas dedicadas serán las facturables.

**Respuesta 59:** Ver respuesta 54.

**Pregunta 60:** Sobre Servicios. ¿Nos pueden compartir el TMO de las llamadas de Centralita, así como la curva de llamadas por franja horaria, día de la semana, etc. por favor?

**Respuesta 60:** El promedio diario de llamadas se puede obtener de forma aproximada del Anexo Histórico Curva de Servicios (Curva de Servicios Centralita 2023-2024) del PPT. A modo informativo, el TMO de las llamadas de Centralita se estima en 45 segundos.

**Pregunta 61:** Sobre Servicios. Debido a la implementación de inteligencia artificial y consecuentemente una mayor eficiencia/productividad en el servicio, se mantiene a lo largo del contrato el mínimo obligado de 50 agentes/fte's con dedicación exclusiva en el servicio o bien este número podrá reducirse en función de los índices estimados/comprometidos de eficientización.

**Respuesta 61:** Se mantiene a lo largo del contrato el mínimo obligatorio de 50 agentes/fte's, tal y como se establece en el apartado 5.2 del PPT y en el Anexo I del PCAP.

**Pregunta 62:** Sobre Servicios. ¿Podrían indicarnos cuál es la fecha estimada de inicio del servicio, entendiendo por ésta la Fase de Pleno Servicio?

**Respuesta 62:** Se estima como inicio de la fase de pleno servicio noviembre de 2026. En cuanto al inicio de la fase de transición, ver respuesta 47.

**Pregunta 63:** Sobre Servicios. Solicitamos confirmación que el idioma de atención en el servicio es exclusivamente en español.

**Respuesta 63:** Ver respuesta 7.

**Pregunta 64:** Sobre Servicios. En el servicio de Codificación de comunicaciones devueltas, ¿podrían indicarnos el % codificadas a través de lector de código de barras y % por codificación manual? Del mismo modo, solicitamos nos indiquen el TMG promedio para cada una de las tipologías de codificación.

**Respuesta 64:** Actualmente, prácticamente la totalidad de codificación de comunicaciones devueltas se realiza a través de lector de código de barras, ya que la codificación de correos electrónicos devueltos, que anteriormente se registraba de manera manual, en la actualidad se encuentra automatizada. Se considera suficiente para poder elaborar la oferta la información en cuanto al volumen de comunicaciones devueltas a registrar en el sistema, facilitada en los Anexos al PPT.

**Pregunta 65:** Sobre Servicios. ¿Podrían aclararnos el alcance del siguiente párrafo indicado en el pliego de cláusulas administrativas? "1.1. Descripción de la organización de los servicios. Con carácter general, los agentes recibirán formación multiskill, pero por eficiencia del servicio, con carácter general la

prestación de los servicios objeto del presente Contrato se realizará por equipos especializados y asignados a un servicio determinado”.

**Respuesta 65:** Entendiendo que la pregunta se refiere al apartado 7.2. del PPT, todos los agentes deben recibir formación completa en todos los servicios y actividades que son objeto del contrato, y poder desempeñar en cualquier momento cualquiera de ellas con solvencia. No obstante, por una mejor prestación del servicio se permite que, aunque todos los agentes tengan formación completa, si algunos de ellos destacan en alguna materia (por ejemplo, agentes que tengan más habilidad en la atención telefónica), el contratista les pueda asignar con carácter preferente a atender esa actividad.

**Pregunta 66:** Sobre Servicios. En referencia a los niveles de servicio y de atención, aún siendo el cálculo de carácter mensual, ¿deberá de darse igualmente cumplimiento por franja horaria, por turno de mañana y tarde, por día, ... o bien el cumplimiento se mide mensualmente?

**Respuesta 66:** Tal y como se establece en el apartado 9 del PPT, *“Los niveles de servicio y atención se calcularán con carácter mensual y por tramo horario, debiendo cumplirse ambos indicadores en aquel tramo, de mañana y tarde, con mayor número de llamadas en cómputo mensual.”*

**Pregunta 67:** Sobre Servicios. En referencia a las gestiones escritas solicitamos nos faciliten la siguiente información:

- Número de gestiones escaladas a Canal (ESC) y canal (mail, oficina virtual, carta, fax y app)
- Número de gestiones resueltas por el gestor en primer nivel (RPN) y canal (mail, oficina virtual, carta, fax y app)
- Número de gestiones RPN con dos tareas y canal (mail, oficina virtual, carta, fax y app)

**Respuesta 67:** Los datos facilitados en los Anexos al PPT se consideran suficientes para dimensionar el servicio, teniendo en cuenta que las tipologías de gestión escrita que se reciben son similares, independientemente del canal de entrada.

**Pregunta 68:** Sobre Servicios. Solicitamos los tiempos de gestión para cada una de las tipologías:

- Gestiones escaladas a Canal (ESC) y canal (mail, oficina virtual, carta, fax y app)
- Gestiones resueltas por el gestor en primer nivel (RPN) y canal (mail, oficina virtual, carta, fax y app)
- Gestiones RPN con dos tareas y canal (mail, oficina virtual, carta, fax y app)

**Respuesta 68:** Ver respuesta 67.

**Pregunta 69:** Sobre Servicios. ¿podrían indicarnos el Tiempo medio de gestión (TMG) de los chats comerciales?

**Respuesta 69:** A modo informativo, el tiempo medio de atención por chat más reciente disponible es de cinco minutos y once segundos, correspondiente al mes de julio de 2025.

**Pregunta 70:** Sobre Servicios. Solicitamos volumetrías de gestiones de mensajería instantánea (WhatsApp o Telegram) y TMG.

**Respuesta 70:** Actualmente el único canal de mensajería instantánea disponible es el chat comercial.

**Pregunta 71:** Sobre Servicios. En referencia a las gestiones de mensajería instantánea ¿podrían indicarnos cuántas gestiones simultáneas se están ejecutando actualmente?

**Respuesta 71:** Ver respuesta 6.

**Pregunta 72:** Sobre Servicios. En el caso de atención de mensajería instantánea en el 100% de la gestión por medio de bots y/o parcialmente la gestión ¿serán facturables del mismo modo que si fuese atendido por agente?

**Respuesta 72:** Sí, siempre que la opción adoptada por el adjudicatario sea viable, compatible con los niveles de servicio exigidos y cumpla los requisitos establecidos en el PPT.

**Pregunta 73:** Sobre tecnología. En cuanto a la herramienta ofrecida por el licitador, indican que además se pondrá a disposición de Canal de Isabel II, S.A. M.P. tantas licencias con perfil de administrador como sean necesarias, a demanda de este, sin que esto suponga un sobre coste adicional para Canal de Isabel II, S.A. M.P. ¿Podrían indicarnos, inicialmente cuántas estiman necesarias, al margen que éstas tuviesen que incrementarse posteriormente?

**Respuesta 73:** A modo meramente informativo, se estiman al menos 9.

**Pregunta 74:** Sobre tecnología. ¿Podría detallar cómo se debe realizar la integración del CTI para proporcionar las funciones de telefonía de escritorio, marcación automática, transferencia de voz y datos, y acceso automático a la información para el gestor?

**Respuesta 74:** Lo que se exige en cuanto a integración CTI en el apartado 6.4 del PPT, es un sistema de integración de la aplicación multicanal y los ordenadores de los agentes que proporcionará los siguientes servicios:

- Telefonía de escritorio para el Gestor con una botonera que permitirá realizar las siguientes funciones: Marcar/ Colgar/ Retener la llamada/ Recuperar la llamada/ Transferir la llamada/ Conferencia/ Consultar agente/ Fin trabajo de mesa o administrativo/ Selección de modalidad.
- Marcación automática de llamadas.
- Transferencia de voz y datos.
- Acceso automático a la información.

Por tanto, la propuesta del licitador deberá dar cumplimiento a lo anteriormente indicado.

**Pregunta 75:** Sobre tecnología. ¿Se requiere conexión entre centralitas?

**Respuesta 75:** Si la pregunta se refiere a integración entre la centralita corporativa de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y la plataforma omnichannel del proveedor, procede aclarar que el servicio de centralita corporativa se presta en una plataforma tecnológica provista por Canal de Isabel II, S.A. M.P. y no requiere integración con la plataforma omnichannel del proveedor, y por tanto, no formará parte de la solución multiskill con otros servicios que dispongan de canal telefónico.

**Pregunta 76:** Sobre tecnología. ¿Qué herramientas CRM y de negocio provee Canal Isabel II? ¿Se requiere integración entre los aplicativos de Canal Isabel II con herramientas del adjudicatario? Si es así ¿Que sistema de integración tienen?

**Respuesta 76:** Tal y como se dispone en el apartado 15 del PPT, *“Canal de Isabel II, S.A. M.P. estima necesarios para la prestación de los Servicios objeto del Contrato el acceso de los Adjudicatarios a los siguientes aplicativos:*

- *Aplicación de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P.*
- *Aplicación de Gestión de Avisos, incidencias, trabajos y actuaciones*
- *Sistemas de visualización y consulta cartográfica*
- *Herramienta para la atención a las centralitas corporativas*
- *Otras que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pudiera poner en marcha.”*

*[...] Canal de Isabel II, S.A. M.P. cederá con carácter modificable, revocable, no exclusivo, no sublicenciable, de forma intransferible y durante la vigencia del Contrato, el derecho de uso de los aplicativos.”*

Los Adjudicatarios tendrán derecho a utilizar los Sistemas Informáticos de forma limitada, condicionada y subordinada a los límites recogidos en el presente proceso de procedimiento de licitación.

No se requiere integración. En todo caso, estos aspectos se tratarán en la fase de transición.



**Pregunta 77:** Sobre tecnología. Con respecto al acceso a las herramientas propias de Canal de Isabel II, S.A. M.P., ¿será necesaria la implementación de doble autenticación para el acceso por parte del personal del Adjudicatario?

**Respuesta 77:** Alguna de las herramientas, como la herramienta para la atención a las centralitas corporativas, actualmente sí requiere doble autenticación para su acceso. En todo caso, estos aspectos se tratarán en la fase de transición.

**Pregunta 78:** Sobre tecnología. Con respecto a la IVR requerida ¿Cuál es el alcance de la IVR (Menú DTMF con localizaciones pregrabadas, servicios automatizados...)? ¿Podría describirlo? Y ¿en cuántos idiomas diferentes?, ¿podrían facilitar el flujo actual?

**Respuesta 78:** De acuerdo a lo establecido en el apartado 7 del PPT, la IVR tendrá efectivamente un Menú con localizaciones pregrabadas (siendo a cargo del contratista su grabación y mantenimiento), diferenciando diferentes locuciones y menús para horario comercial y para fuera de horario comercial. Actualmente, en horario comercial se dispone de un menú con cinco opciones diferentes, y fuera de horario comercial se dispone de dos opciones. Además, deberán grabarse las locuciones correspondientes al sistema de pasarela de pagos, y adicionalmente debe configurarse otra IVR para la encuesta de satisfacción que se debe realizar a todos nuestros clientes atendidos por el servicio de atención telefónica recepción (en la actualidad esta encuesta consta de cinco preguntas).

Respecto al idioma, será el castellano, tal y como se indica en el apartado 1 del PPT.

**Pregunta 79:** Sobre tecnología. ¿Cuántos DDI's serán necesarios para la prestación del servicio de centralita y cuál es el procedimiento para su gestión y asignación?

**Respuesta 79:** En la actualidad está siendo suficiente con cuatro DDI's por lote.

**Pregunta 80:** Sobre tecnología. En relación a las encuestas de satisfacción, ¿es obligatorio realizarlas? En caso afirmativo, ¿en qué casos?, ¿cómo se llevarán a cabo y cuántas preguntas se realizan?

**Respuesta 80:** Sí, al finalizar todas las llamadas de recepción telefónica. Al finalizar la llamada, se pasará al cliente con una IVR. Actualmente, el número de preguntas es de cinco, pero puede variar en cualquier momento a criterio de Canal de Isabel II, S.A. M.P. En cuanto a la mensajería instantánea, en la fase de transición y a lo largo de la ejecución del contrato, se podrá analizar la posibilidad de realización de encuestas para este tipo de canal de comunicación.

**Pregunta 81:** Sobre tecnología. En relación con los buzones de correo electrónico del Canal de Isabel II, ¿quién es el responsable de proveerlos y cuántos buzones se requieren? Adicionalmente, ¿cuáles son las compatibilidades necesarias para estos buzones con los sistemas existentes?

**Respuesta 81:** Canal de Isabel II, S.A. M.P. es el responsable de los buzones de correo electrónico de atención al cliente, y las peticiones recibidas a través de los mismos se ponen a disposición del contratista para su gestión a través de la Aplicación de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

**Pregunta 82:** Sobre tecnología. De acuerdo con el documento, la pasarela de pagos ¿será provista por Canal Isabel II?

**Respuesta 82:** Ver respuesta 43.

**Pregunta 83:** Sobre tecnología. Con relación al software que el Adjudicatario debe facilitar, ¿podrían detallar los tipos de software así como su compatibilidad con los sistemas operativos, servidores y bases de datos existentes en Canal de Isabel II, S.A. M.P.?

**Respuesta 83:** De conformidad con el apartado 6.5 del PPT, las características mínimas que deben cumplir los equipos informáticos que el Adjudicatario deberá instalar y asumir a su costa, en las Plataformas y, en su caso, teletrabajo, serán:

- A nivel componentes software:
  - Las aplicaciones se ejecutan sobre Net framework 4.7. o superior
  - El navegador:
    - 1. Edge - Versión 134.0.3124.93
  - El entorno de ejecución java JRE 1.7.0\_80, y en su caso actualizaciones cuando así lo indique Canal de Isabel II, S.A. M.P.
  - Los requisitos derivados de los programas comerciales entorno cliente SAP GUI 8.00 support packet 10.
  - Visualización de PDF, gestión de ficheros xls y csv, así como visualizador de ficheros gráficos (bmp, jpg, etc.)
  - Gestor de correo
  - Ofimática: Office 365 con todos los parches y actualizaciones liberadas por Microsoft instaladas.
- Equipos informáticos y software preciso (aplicaciones ofimáticas). Los requisitos mínimos que han de cumplir los equipos informáticos (tanto para la Plataforma de atención telefónica como, en su caso, para teletrabajo) de los Adjudicatarios son:

- Windows 11 Pro
  - Productos adicionales: Acrobat Reader DC en versión 2021.001.20135 o superior, Microsoft Office 365 con todos los parches y actualizaciones liberadas por Microsoft instaladas, Visualizador de ficheros tiff, jpg, bmp
- Equipos de telefonía, con un alto nivel de calidad que garantice la ausencia de sonido ambiente.
  - Cascos personales que cumplan los siguientes requisitos:
    - Alta conectividad: Conexión por cable USB y jack 3,5mm, VoIP, y posibilidad de conexión a través de bluetooth u otros.
    - Sonido estéreo alta fidelidad / banda ancha
    - Cómodos, ligeros y ergonómicos (con diferentes opciones de colocación; oreja, nuca, diadema).
    - Micrófono ajustable y anulación/supresión de ruido, así como controles e indicadores.
    - Binaural (o convertible).

En todo caso, el adjudicatario deberá contar con todos los medios humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio de tal manera que siempre se ofrezca un servicio de la máxima calidad, en cumplimiento en todo momento de lo establecido en los pliegos del procedimiento.

**Pregunta 84:** Sobre tecnología. ¿Podría además proporcionar una relación del Software que facilitará Canal Isabel II para la ejecución del servicio?

**Respuesta 84:** Tal y como se establece en el apartado 15 del PPT, Canal de Isabel II, S.A. M.P. cederá con carácter modificable, revocable, no exclusivo, no sublicenciable, de forma intransferible y durante la vigencia del Contrato, el derecho de uso de los aplicativos, sujeto a los términos y condiciones establecidos en dicho apartado. Respecto a los aplicativos que no sean propiedad del Canal de Isabel II, S.A. M.P., esta empresa pública recabará el consentimiento necesario de sus titulares para realizar la cesión de uso a favor de los Adjudicatarios. Los derechos de cesión sólo tendrán efecto durante la vigencia del Contrato, y para la ejecución de las prestaciones del mismo.

**Pregunta 85:** Sobre tecnología. Dada la descripción de la herramienta de multicanalidad requerida, que debe integrar diversos canales y funcionalidades como ACD, Call Blending, Call Prompting y grabación de interacciones, ¿sería posible integrar módulos o herramientas externas, como Power BI, dentro de esta herramienta omnicanal para el análisis y la visualización de datos?

**Respuesta 85:** De conformidad con lo establecido en el apartado 6.1 del PPT, la solución propuesta por los Adjudicatarios deberá tener posibilidad de integrar sus productos con los de los principales distribuidores tecnológicos de sistemas operativos y de bases de datos, sistemas componentes de comunicación, gestión de la calidad y de recursos humanos y tecnologías de voz.

**Pregunta 86:** Sobre tecnología. Si la herramienta de multicanalidad ofrecida por el licitador es una herramienta de mercado ¿requiere de un escenario de subcontratación y por lo tanto la aportación del DEUC de este fabricante?

**Respuesta 86:** En caso de que sea el propio adjudicatario el que preste el servicio a Canal de Isabel II, S.A., M.P. empleando la herramienta multicanal no sería una subcontratación. En caso de que se preste el servicio por medio de una tercera empresa, sí sería subcontratación, y debe incluirse en la oferta (sobre número 3), de conformidad con lo dispuesto en el apartado 6.B) del Anexo I del PCAP. Se aclara que en caso de subcontratación únicamente es necesario aportar el DEUC del subcontratista si el licitador integra su solvencia (apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP) con los medios de dicho subcontratista.

También se recuerda que de conformidad con el apartado 10.3 del Anexo I del PCAP son tareas críticas del contrato que el adjudicatario no podrá subcontratar, las tareas a desarrollar por los agentes, salvo para el caso de necesidades coyunturales, para la atención de eventos imprevisibles que puedan ocasionar un volumen de llamadas y gestiones muy por encima de la actividad ordinaria, previa autorización de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

**Pregunta 87:** Sobre tecnología. ¿Se permite la integración con la herramienta de multicanalidad, de módulos tales como Power BI, sistema de encuestas, Solución de Analítica de Customer Analytics, asistente virtual para los agentes, inteligencia artificial para el monitoreo de las llamadas, etc de un tercero o bien de desarrollos propios del licitador? En caso afirmativo, ¿requiere igualmente de una subcontratación en el caso de no ser herramienta del propio licitador?

**Respuesta 87:** Sí, se permite. En cuanto a la pregunta sobre subcontratación, ver respuesta 86.

**Pregunta 88:** Sobre RRHH. Según se indica en el archivo “PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO (APDO 20 PPT)” se indica un mínimo de obligado cumplimiento de 50 agentes con dedicación exclusiva. ¿Estamos en lo cierto al interpretar que son 50 ftes cuya equivalencia es de 1.764 horas por fte al año?

**Respuesta 88:** Según el artículo 22 del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center *“Durante la vigencia del presente Convenio, incluida en su caso la prórroga o ultraactividad, la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual será de mil setecientas sesenta y cuatro horas, y de 39 horas semanales de trabajo efectivo”.*

**Pregunta 89:** Sobre RRHH. En el listado de personal del lote 2, observamos que un total de 19 personas tienen una dedicación al servicio de menos del 100%; de las cuales, 18 tienen una dedicación inferior al 50%, por lo tanto entendemos que la nueva adjudicataria únicamente deberá de subrogar a los trabajadores totalmente adscritos a la unidad productiva.

**Respuesta 89:** En el Anexo X del PCAP figura la información que han facilitado los actuales contratistas del servicio a Canal de Isabel II, S.A., M.P. en cumplimiento del artículo 130 de la LCSP. Canal de Isabel II, S.A., M.P. no interviene en el proceso de subrogación de personal, siendo esta cuestión un aspecto que deberán tratar en su caso, el contratista entrante y el saliente.

**Pregunta 90:** ¿Podrían indicarnos en qué sobre deberá de aportarse el ANEXO IX. MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, así como el ANEXO IX BIS MODELO DE DECLARACIÓN RELATIVA A DOCUMENTOS CONFIDENCIALES en caso de así desearse?

**Respuesta 90:** En el presente procedimiento de licitación, Canal de Isabel II, S.A., M.P. no ha declarado como confidencial ninguna información de los pliegos, por lo que los licitadores no deberán aportar el Anexo IX en sus ofertas.

En cuanto al Anexo IX bis, los licitadores que declaren confidencial parte de su oferta deberán aportar dicho Anexo debidamente cumplimentado en el sobre que contenga la información que hayan declarado confidencial. A modo de ejemplo, si el licitador declara confidencial parte de las especificaciones técnicas, deberá aportar el citado Anexo debidamente cumplimentado en el sobre 3 de su oferta.

**Pregunta 91:** ¿Existe algún tipo de limitación en cuanto a un nº máximo de páginas de extensión y/o tipo y tamaño de letra para alguno de los sobres que componen la licitación?

**Respuesta 91:** No existe limitación en cuanto a tamaño de letra o extensión de la oferta establecida por los pliegos. No obstante, en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/perfil-contratante/sistema-licit-licitacion-electronica>) se ofrece la información necesaria y el acceso al Sistema Licit@ que debe utilizarse, así como el formulario para solicitar ayuda al equipo de soporte del sistema ante eventuales incidencias técnicas (este es el único cauce habilitado para resolver dichas incidencias). En cualquier caso, se recomienda realizar la presentación de la oferta con antelación suficiente para solucionar eventuales incidencias con la plataforma electrónica.

**Pregunta 92:** Según se indica en el PCAP (página 52), únicamente se podrá ser adjudicatario como máximo de un lote; siendo la única excepción en el caso de ser la única oferta admitida en el procedimiento de licitación. En tal caso, en la página 62 del mismo pliego indican “En el caso de que por aplicación de las reglas indicadas en el apartado 1 del Anexo I, el mismo licitador resulte adjudicatario de los dos lotes del procedimiento, deberá adscribir un Responsable de servicio, dos formadores (el

formador con exclusividad y el formador sin exclusividad), dos supervisores, cinco coordinadores y 50 agentes indicados con anterioridad DISTINTOS para cada uno de los lotes. El resto de medios personales requeridos podrán ser los mismos para ambos lotes. Dado que el sobre 3, se indica que las especificaciones técnicas/subcontratación serán IGUALES para los dos lotes. En este sentido se presentará una única proposición de especificaciones técnicas / subcontratación de conformidad con el formato del apartado 6 del Anexo I válida para los dos lotes. ¿Cómo procedemos?

**Respuesta 92:** Tal y como se indica en el apartado 1 y en el apartado 10.14 del Anexo I del PCAP, se presentará una única proposición de especificaciones técnicas / subcontratación de conformidad con el formato del apartado 6 del Anexo I del PCAP válida para los dos lotes.

En caso de que el mismo licitador resulte propuesto como adjudicatario de los dos lotes del procedimiento, se le solicitará la documentación indicada en la cláusula 13 del PCAP, entre la que se encuentra la documentación acreditativa de la efectiva disposición de los medios personales solicitados en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP. En dicho momento, previa petición de Canal de Isabel II, S.A, M.P., el licitador deberá acreditar los medios personales indicados: un Responsable de servicio, dos formadores (el formador con exclusividad y el formador sin exclusividad), dos supervisores, cinco coordinadores y 50 agentes indicados con anterioridad DISTINTOS para cada uno de los lotes. El resto de medios personales requeridos podrán ser los mismos para ambos lotes.

**Pregunta 93:** En el apartado 5.2. del Anexo I, indican la aportación de una declaración responsable de compromiso de dedicación y adscripción de medios, junto con el resto de documentación para la totalidad de los perfiles (salvo los teleoperadores); siendo esta, curriculum y copia de la titulación requerida para el Responsable del Servicio y el Delegado de Protección de Datos. ¿El sobre donde deberá aportarse lo anteriormente citado es el SOBRE 3, apartado “Especificaciones técnicas” ?

**Respuesta 93:** En la cláusula 11 del PCAP se detallan los documentos que deben figurar en cada uno de los sobres de las ofertas.

En el sobre número 3 deberá aportarse la documentación solicitada para la valoración de la Experiencia del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center, de conformidad con lo indicado en el apartado 8 A) 2.1.1 y 2.1.2 del Anexo I del PCAP.

Una vez que se proponga la adjudicación de los contratos, y ésta haya sido aceptada por el órgano de contratación, Canal de Isabel II, S.A., M.P. solicitará a los licitadores propuestos como adjudicatarios la documentación indicada en la cláusula 13 del PCAP, entre la que se encuentra la adscripción de los medios personales solicitados en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP. En lo referente al Responsable Técnico del Servicio y el Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center, los licitadores propuestos como adjudicatarios podrán remitirse a la documentación que hubieran presentado en el

Sobre número 3 correspondiente a los medios personales adscritos al contrato valorados de conformidad con el apartado 8 A) 2.1.1 y 2.1.2 del Anexo I del PCAP. En cuanto al resto de medios personales, los licitadores propuestos como adjudicatarios deberán aportar la documentación solicitada en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP.

**Pregunta 94:** Aportar Tiempos Medios de Operación para los conceptos unitarios facturables que no consta en el pliego, en concreto para estos servicios; Centralita, Chat Comercial Agente, Conversación de WhatsApp / Telegram y Comunicaciones devueltas.

Se requiere información aproximada de los tiempos de operación / gestión de estos eventos, ya que el modelo de oferta económica se basa en precios unitarios por evento.

**Respuesta 94:** Si bien esta información no se considera necesaria para la formulación de las ofertas, en base a la experiencia, se facilitan a modo meramente informativo los siguientes datos:

Centralita: TMO de 45 segundos.

Chat: El tiempo medio de atención por chat más reciente disponible, facilitado por el actual proveedor es de cinco minutos y once segundos, correspondiente al mes de julio de 2025.

Conversación WhatsApp/Telegram: actualmente no se presta atención por este canal.

Comunicaciones devueltas: Actualmente, prácticamente la totalidad de codificación de comunicaciones devueltas se realiza a través de lector de código de barras.

**Pregunta 95:** ¿Es viable la gestión multiskill de los servicios telefónicos y atención escrita?

**Respuesta 95:** De conformidad con el apartado 7.2. del PPT, todos los agentes deben recibir formación completa en todos los servicios y actividades que son objeto del contrato, y poder desempeñar en cualquier momento cualquiera de ellas con solvencia. No obstante, por una mejor prestación del servicio se permite que, aunque todos los agentes tengan formación completa, si algunos de ellos destacan en alguna materia (por ejemplo, agentes que tengan más habilidad en la atención telefónica), el contratista les pueda asignar con carácter preferente a atender esa actividad.

**Pregunta 96:** Sobre telefonía. ¿La IVR la proporcionan los adjudicatarios o el Canal? Vemos que en la actualidad se utiliza IVR por DTMF, con menú por pulsación, si ha de proporcionarla el adjudicatario ¿utilizará reconocimiento de voz o menú DTMF con diferentes opciones?

**Respuesta 96:** La proporcionan los adjudicatarios. Actualmente, se utiliza IVR por DTMF, pero es posible que a lo largo de la vida del contrato se utilicen sistemas más avanzados que incluyan el reconocimiento

de voz. Dicha cuestión se podría abordar durante la Fase de Transición o durante la Fase de Pleno Servicio, de manera coordinada entre todas las partes implicadas y con cumplimiento de lo establecido en el PPT.

**Pregunta 97:** Sobre telefonía. En caso de ser por voz, ¿ha de reconocer palabras, frases, idiomas?

**Respuesta 97:** Palabras y frases. De conformidad con el apartado 1. del PPT, todos los servicios objeto del presente procedimiento de licitación se prestarán en castellano.

**Pregunta 98:** Sobre telefonía. Necesitamos más información de cómo se realiza el servicio de la centralita corporativa, transferencias de llamadas, etc.

**Respuesta 98:** Para la preparación de la oferta, los volúmenes de gestión y TMO facilitados, y teniendo en cuenta que debe ser atendida por agente humano, se considera la información necesaria y suficiente para la formulación de las ofertas. El detalle de la gestión de este servicio se abordaría en la Fase de Transición.

**Pregunta 99:** Sobre Oficina Virtual. Por aclaración si no entendemos mal, la aplicación web de la Oficina Virtual es responsabilidad y cargo del Canal, pero los adjudicatarios debemos implementar y proporcionar la atención de chat y de la colaboración web a través de la Oficina Virtual, ¿es correcto?

**Respuesta 99:** Sí, en el apartado 2.1. del PPT se especifica que, en lo concerniente a las funcionalidades relacionadas con el chat y la colaboración web, serán los Adjudicatarios los responsables de proveer la citada herramienta. El citado módulo estará integrado en la propia Oficina Virtual y se redirigirá a la Plataforma de los Adjudicatarios. Por tanto, serán los Adjudicatarios quienes propongan la solución para este servicio, siguiendo las directrices en cuanto a diseño y funcionamiento marcadas por Canal de Isabel II, S.A. M.P.

**Pregunta 100:** Sobre Contingencias. Confirmar que la solución a la plataforma de contingencias puede ser planteada en modo teletrabajo ¿es así?

**Respuesta 100:** El teletrabajo puede ser un mecanismo de contingencia. No obstante, de conformidad con el apartado 12.1 del PPT, los Adjudicatarios deberán proveerse de una Plataforma de Contingencia con al menos 20 puestos de trabajo.

**Pregunta 101:** Sobre Grabación. ¿Cómo se aportará toda la información necesaria para etiquetar la grabación? Del CRM del Canal, ¿Cómo accedemos a esta información, por webservices, mediante APIs?

**Respuesta 101:** De conformidad con el apartado 6.3 del PPT, los adjudicatarios realizarán la grabación y almacenamiento de todas las llamadas que se pudieran recepcionar en el servicio, sin que sea necesario



para ello que accedan al CRM de Canal de Isabel II, S.A. M.P. En dicho apartado se describe el procedimiento y requerimientos para la grabación de llamadas y entrega a Canal de Isabel II, S.A. M.P.

**Pregunta 102:** Sobre Grabación. ¿La custodia de las grabaciones de llamadas y de pantalla, por cuanto tiempo debemos mantenerla?

**Respuesta 102:** De conformidad con el apartado 6.3 del PPT, la entrega de las grabaciones no supondrá la eliminación de éstas por parte de los Adjudicatarios, debiendo custodiarlas hasta que Canal de Isabel II, S.A. M.P. indique, y en todo caso, hasta la finalización del Contrato, cumpliendo en todo momento con la legislación aplicable vigente.

**Pregunta 103:** Sobre PCI-Pasarela de pagos. Pasarela de Pago - La aporta el canal o el adjudicatario ¿Quién la proporciona?

**Respuesta 103:** Ver respuesta 43.

**Pregunta 104:** Sobre Aplicativos. En referencia a la verificación de email, necesitamos más detalle para ver las necesidades de dicha aplicación a desarrollar, y si se requiere que se verifique la cuenta de correo con estructura y formato correcto, o debemos comprobar que exista como un correo con @ y dominio existente verificada.

**Respuesta 104:** Como se colige de lo establecido en el apartado 2.1 del PPT, respecto al aplicativo de verificación de e-mail, debe hacerse chequeo de estructura, formato y sintaxis. Debe confirmar que exista correo con e-mail y dominio existente.

**Pregunta 105:** En referencia a la "PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO (APDO 20 PPT).xlsx" que se deberá de incluir en el apartado DESCRIPCIÓN DE RECURSOS HUMANOS ASOCIADOS AL CONTRATO en el SOBRE 3 Especificaciones técnicas, nos surge la siguiente duda dado que se trata de una misma plantilla para los dos lotes. Debido a que aplica la subrogación de personal y en cada uno de los lotes están adscritos distinto número de recursos, tanto a nivel estructura como agentes, ¿deberemos de aportar distintos dimensionamientos basados en los recursos que finalmente subrogaremos o bien uno único independientemente del lote con los mínimos de obligado cumplimiento y la distribución acorde a los tmo y tmg así como curvas facilitadas por Canal de Isabel II?

**Respuesta 105:** Se deberá aportar uno único, independientemente del lote con los mínimos de obligado cumplimiento y la distribución acorde a los tmo y tmg así como curvas facilitadas por Canal de Isabel II, S.A. M.P. en los Anexos del PPT.

**Pregunta 106:** En el apartado 5.2. del Anexo I, indican la aportación de una declaración responsable de compromiso de dedicación y adscripción de medios, junto con el resto de documentación para la

totalidad de los perfiles (salvo los teleoperadores); siendo esta, curriculum y copia de la titulación requerida para el Responsable del Servicio y el Delegado de Protección de Datos. Debido a que actualmente el servicio se presta desde Valladolid y Madrid para los lotes 1 y 2 respectivamente, entendemos que una parte de los perfiles propuestos estarán dispuestos a la movilidad geográfica; sin embargo, no el 100% del equipo para ambos lotes. En base a lo anterior, ¿se deberá de proponer dos equipos distintos por lote y perfil junto con la documentación acreditativa requerida?

**Respuesta 106:** Se debe presentar la propuesta de medios personales adscritos al contrato que cumpla con lo exigido en los Pliegos. Debe presentarse en la propuesta un equipo que cumpla con lo exigido. En el momento que se firmen los nuevos contratos, se conformarán las plantillas teniendo en cuenta la aplicación del artículo 20 del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.

**Pregunta 107:** En el caso de que se opte para el Responsable Técnico del Servicio y el Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center de personal externo de personal que no pertenezca a la plantilla del licitador, además de aportar por ejemplo, de una declaración responsable de la empresa a cuya plantilla pertenezca el medio personal comprometiéndose con el licitador a poner a su disposición durante toda la vigencia del contrato dicho medio personal. ¿sería necesario la aportación del DEUC de dicha empresa?

**Respuesta 107:** En caso de subcontratación únicamente es necesario aportar el DEUC del subcontratista si el licitador integra su solvencia (apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP) con los medios de dicho subcontratista. Ver la respuesta 86.

**Pregunta 108:** En la página 52 del Cuadro de Características Apartado se indica que “se adjudicará en primer lugar el Lote 1 y se continuará con la adjudicación del Lote 2”. Según esto se podría entender que se adjudicará el Lote 1 a la oferta más ventajosa y el Lote 2 a la segunda oferta más ventajosa, pero dado que se pueden presentar proposiciones económicas diferentes para cada Lote, el proceso de adjudicación se puede entender de forma distinta, esto es:

El Lote 1 se adjudicará a la oferta más ventajosa presentada para el Lote 1.

El Lote 2 se adjudicará a la oferta más ventajosa propuesta para el Lote 2.

Si hubiera una empresa que hubiera presentado la oferta más ventajosa en ambos Lotes, el Lote 2 se adjudicará a la segunda oferta más ventajosa presentada para el Lote 2.

¿Nos podrían aclarar como se adjudicará cada lote dado que puede darse que haya una empresa que sea la oferta más ventajosa en ambos lotes?

**Respuesta 108:** Tal y como se indica en la letra B del apartado 1 del Anexo I del PCAP, los licitadores, individualmente o en UTE, podrán ser adjudicatarios como máximo de UN lote. En este sentido se adjudicará en primer lugar el lote 1 y se continuará con la adjudicación del lote 2.

Una vez se haya adjudicado el lote 1 se procederá a adjudicar el lote 2. Suponiendo que la oferta de la empresa A sea la mejor valorada en el lote 1 y en el lote 2, no se le podrá adjudicar el lote 2 a ésta. En tal caso, resultará adjudicataria del lote 2 la siguiente empresa conforme al orden en el que hubiera quedado clasificada de conformidad con los criterios de valoración. En caso de que la empresa A hubiera sido la única admitida en ambos lotes, sí se le podría adjudicar el lote 2.

**Pregunta 109:** En el Anexo 1 Características del Contrato, se concreta en la pagina 58: *“Durante la Fase de Transición de los Servicios, mensualmente, verificado el avance en la ejecución de los trabajos correspondientes a dicha Fase, se abonará el importe ofertado de conformidad con el modelo del Anexo II por el licitador para el concepto “Mes de Fase de Transición”.*

¿Podrían aclarar las condiciones que permitan verificar la facturación del importe mensual ofertado? Necesitamos más detalle de las condiciones que aplica la facturación de esta partida estimada para la fase de transición.

**Respuesta 109:** En el PPT se establecen diferentes hitos que se deben cumplir a lo largo de la Fase de Transición: la entrega del propio Plan de Transición, Plan de Formación, Plan de Contingencia, Plan de Calidad, etc., cuya falta de cumplimiento en tiempo y forma, tendrá consecuencias en lo que respecta a la retribución de la Fase de Transición (véase apartado 9.1 del Anexo I del PCAP en cuanto a las Penalizaciones durante la Fase de Transición). Asimismo, durante dicha fase se deberá proceder a la contratación y configuración de los medios tecnológicos necesarios para que el servicio pueda prestarse en el inicio de la Fase de Pleno Servicio. Del mismo modo, en caso de ofertarse el asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes, deberá haber alcanzado un 70% de fiabilidad en las respuestas antes del inicio de la Fase de Pleno Servicio. Si no se confirman avances en todos estos aspectos a lo largo de la Fase de Transición, esto llevará aparejadas las consecuencias previstas en el apartado 9 del Anexo I del PCAP en relación con la retribución de este período, posibles penalizaciones y resolución del contrato.

**Pregunta 110:** Para una adecuada evaluación de costes, se requiere aportar información sobre las condiciones de Incapacidad temporal en listado de personal de cada Lote, ya que sólo se ha informado de la guarda legal y la condición de excedencia.

Para una adecuada evaluación de costes, evaluación de subrogación y exigencia de la licitación, se requiere informar de la lista de personal al personal que ejerce las funciones de formador con dedicación exclusiva.

Para una adecuada evaluación de costes, evaluación de subrogación y exigencia de la licitación, se requiere informar en lista de personal si algunos de los perfiles sin dedicación exclusiva vienen como personal a subrogar (formador sin exclusiva, 1 Delegado de Protección de Datos, sin dedicación exclusiva, 1 Interlocutor en materia de Seguridad, sin dedicación exclusiva, 1 Responsable Técnico de del Servicio, sin dedicación exclusiva, 1 Consultor de Plataforma de Tecnología de Contact Center).

**Respuesta 110:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 111:** En el Anexo 1 Características del Contrato, se concreta en la página 62, dentro del punto 5 Requisitos de los Licitadores: *“Documentación acreditativa: los licitadores deberán aportar una declaración responsable en virtud de la cual se comprometan a dedicar o adscribir al contrato los medios personales requeridos y que contar con al menos los 50 agentes para atención en plataforma con dedicación exclusiva requeridos en el presente apartado.*

*Adicionalmente se deberá aportar currícula del resto de personal (todos menos los 50 agentes) con la experiencia requerida, que el licitador dedicará al desarrollo y ejecución de los Servicios objeto del presente Pliego.”*

Trasladar que las obligaciones de subrogación incluyen al personal de Atención al Cliente publicado, incluyendo perfiles de Coordinación, Supervisión, Formadores y Responsable de Servicio, por lo que los adjudicatarios aspirantes a la licitación no podrán aportar personal con su currículum que finalmente se incorporen, dada la obligatoriedad de subrogar al personal actual, por lo que el Canal de Isabel II debe tener esto en cuenta. ¿Nos pueden aclarar este punto?

**Respuesta 111:** Una vez que se proponga la adjudicación de los contratos, y ésta haya sido aceptada por el órgano de contratación, Canal de Isabel II, S.A., M.P. solicitará a los licitadores propuestos como adjudicatarios la documentación indicada en la cláusula 13 del PCAP, entre la que se encuentra la documentación acreditativa de la efectiva disposición de los medios personales solicitados en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP, que deberán adscribirse a la ejecución del contrato.

Debe tenerse en cuenta además que en el caso del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center dichos perfiles deberán cumplir los requisitos que hubieran sido valorados de conformidad con lo indicado en el apartado 8 A) 2.1.1 y 2.1.2 del Anexo I del PCAP.

Sin perjuicio de lo anterior, durante la fase de transición se conformarán las plantillas teniendo en cuenta la aplicación del artículo 20 del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, así como cumpliendo como mínimo con las características de los perfiles ofertados por el adjudicatario y los demás requisitos de los pliegos (apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP, ratio de supervisores, etc.).

Si la plantilla final se integra totalmente con la plantilla del contratista saliente, y con dicha plantilla se cumple el artículo 20 del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, las características de los perfiles ofertados por el adjudicatario y los demás requisitos de los pliegos, se podrá prestar el servicio con esta plantilla. Canal de Isabel II, S.A. M.P. verificará exclusivamente que la plantilla con la que se preste el servicio cumple con todos los requisitos indicados con anterioridad. Hasta que se produzca la subrogación, pueden ocurrir muchas cuestiones, como por ejemplo que no toda la plantilla a subrogar esté dispuesta a la movilidad geográfica, etc. Eso son cuestiones que deberá resolver el contratista y Canal de Isabel II, S.A. M.P. comprobará que la plantilla que finalmente preste el servicio cumple los requisitos exigidos.

**Pregunta 112:** Aquellas compañías que en este momento tengan el ENS Nivel ALTO, que establece los requisitos más elevados en cuanto a la continuidad del negocio de una organización, y la ISO 27001, que establece los requisitos de la seguridad de la información ¿estarán obligadas a presentar la ISO 22301 siendo que ésta establece requisitos para el sistema de gestión de continuidad del negocio y en definitiva deberían estar cubiertos por los dos anteriores?

**Respuesta 112:** Debe acreditarse que los licitadores, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, cumplen con las normas de gestión de la Continuidad de Negocio establecidas en la ISO 22301, o etiqueta equivalente, mediante la presentación de la documentación indicada en el apartado 5.3.2 del Anexo I del PCAP, aunque se haya acreditado disponer de la certificación de conformidad en categoría ALTA con el Esquema Nacional de Seguridad y disponer de la norma ISO 27001 en el momento de presentación de ofertas.

Se aceptarán otras pruebas de medidas de gestión de la Continuidad de Negocio equivalentes a las establecidas en la ISO-22301 que presenten los licitadores en el ámbito indicado. Ver respuesta a pregunta 114.

**Pregunta 113:** En caso de ser necesario de forma independiente con el ENS Nivel Alto y la ISO 27001, ¿serán necesarios en el proceso de licitación o se podrán presentar al igual que el ENS Nivel Alto para la fase de pleno servicio?

**Respuesta 113:** En cuanto a la ISO 22301 o etiqueta equivalente (o medidas equivalentes), debe acreditarse en el momento de presentación de ofertas.

**Pregunta 114:** En el caso de que no se acepten las dos anteriores y según indican en el pliego: “se aceptarán otras pruebas de medidas de gestión de la de la Continuidad de Negocio equivalentes a las establecidas en la ISO-22301 que presenten los licitadores en el ámbito indicado con anterioridad” ¿Qué otras pruebas se aceptarán como medidas de gestión de la Continuidad de Negocio?

**Respuesta 114:** Dado que en el apartado 5.3.2 del PCAP se indica expresamente que *“se aceptarán otras pruebas de medidas de gestión de la de la Continuidad de Negocio equivalentes a las establecidas en la ISO-22301 que presenten los licitadores en el ámbito indicado con anterioridad”*, los licitadores deberán documentar que sus sistemas de gestión de continuidad de negocio (SGCN) cumplen con los siguientes aspectos:

- Planes de continuidad del negocio (PCNs) que pudieran afectar a los servicios objeto del presente Contrato.
- Alcance, política y objetivos del SGCN.
- Requisitos legales y normativos de aplicación.
- Procedimientos de comunicación entre las partes interesadas.
- Análisis del impacto en el negocio (BIA).
- Evaluación de riesgos, incluyendo un perfil del riesgo.
- Estructura de respuesta a incidentes.
- Procedimientos de recuperación/estabilización.
- Evidencias de competencias del personal.
- Los PCNs deberán contemplar la realización de acciones preventivas y correctivas, procedimiento de supervisión y medición del SGCN, realización de auditorías internas y Revisión por la Dirección. En caso de aportar evidencias o resultados sobre estos aspectos, será bajo el Acuerdo de Confidencialidad (NDA) que se considere.

Asimismo, y en base al interés de Canal de Isabel II, S.A. M.P. de garantizar que las empresas adjudicatarias cumplen en todo momento con los requisitos de continuidad de negocio, se recuerda que, de acuerdo con lo establecido en el apartado 9.1.f del Anexo I del PCAP, *“la pérdida de la Certificación en la norma internacional ISO 22301 o equivalente, o no aplicación de medidas equivalentes de Continuidad de Negocio, durante la Fase de Pleno Servicio, será objeto de penalización del 2% del precio del Contrato dividido entre 29, por cada periodo mensual a partir del momento en que se dé esta circunstancia.”*

**Pregunta 115:** Dado que tenemos la ISO 27001 y siendo que la ISO 27017 es una extensión de la anterior, en caso de no disponer de la ISO 27017 ¿nos podrían indicar que otras pruebas se aceptarían como medidas equivalentes?

**Respuesta 115:** La norma internacional ISO/IEC 27001 establece el marco general para un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), mientras que la ISO/IEC 27017 es una extensión específica para los servicios en la nube, proporcionando un código de buenas prácticas y controles adicionales para la seguridad en entornos cloud (añade siete controles cloud nuevos y 18 extensiones a controles de seguridad ya existentes). Amplía por tanto a la norma certificable ISO/IEC 27001 y a la ISO/IEC 27002 (guía para implementar los controles de seguridad de la información) y es, por tanto, certificable. Según el punto 8 del PCAP, apartado A) “Criterios cuantificables mediante la mera aplicación

de fórmulas”, punto “2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente”, las únicas medidas equivalentes serían disponer de otra certificación internacional que contemplara expresamente esos siete controles cloud nuevos y esas 18 extensiones a controles de seguridad ya existentes, adjuntando el correspondiente informe con el mapeo entre ambas (ISO/IEC 27001 y la que proponga el licitador como equivalente), para que se pueda verificar esa equivalencia, según los términos del PCAP.

**Pregunta 116:** En el Anexo x-2025 - 097 - 1 - Plantilla recursos asignados servicio, cuando indican los 50 agentes, 2 supervisores, 5 coordinadores, etc. ¿se refieren a FTE's o a personas?

**Respuesta 116:** Se refiere a FTE's. No obstante, tal y como se establece en el PPT, el personal de los Adjudicatarios propuesto para agentes, coordinadores, supervisores, responsables y formadores, así como para la plantilla mínima exigida en el presente proceso de licitación, deberá dedicarse a los servicios de Canal de Isabel II, S.A. M.P. en exclusividad para la prestación del servicio objeto de este Contrato, a excepción de aquellos no reflejados en el PCAP.

**Pregunta 117:** Sobre Canal escrito. ¿En la actualidad el canal de email, formulario de la web y consultas procedentes tanto del área pública como privada de la oficina Virtual entran directamente al Sistema Gestor de Relaciones comerciales o se gestionan con otro aplicativo (por ejemplo, directamente en Outlook? Existe algún tipo de integración entre ese aplicativo y SGRC? Por favor, detallar la arquitectura, aplicaciones involucradas y operativa de agente actual para gestionar las comunicaciones por estos canales.

**Respuesta 117:** Las peticiones y consultas con entrada a través de los canales indicados se gestionan a través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales. No es necesario que el contratista lleve a cabo ninguna integración en ese sentido.

**Pregunta 118:** Sobre Canal escrito. Sobre Canal escrito. Categorización de la petición de cliente (Apartado 3.5) describir más en detalle cual es la operativa actual de los agentes y el proceso de negocio.

**Respuesta 118:** La información facilitada en los pliegos y la convocatoria del procedimiento y publicación en el Portal de Contratación Pública se considera suficiente para formular la oferta.

**Pregunta 119:** Sobre Canal escrito. Sobre el Formulario disponible en la web <https://www.canaldeisabelsegunda.es/contacto>. ¿llega a través de algún buzón a los agentes? ¿está conectado con SGRC?

**Respuesta 119:** Las peticiones y consultas con entrada a través de dicho formulario se gestionan a través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales. No es necesario que el contratista lleve a cabo ninguna integración en ese sentido.

**Pregunta 120:** Sobre Canal escrito. Idem para las comunicaciones desde la Oficina Virtual.

**Respuesta 120:** Las peticiones y consultas con entrada a través de dicho formulario se gestionan a través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales. No es necesario que el contratista lleve a cabo ninguna integración en ese sentido.

**Pregunta 121:** Sobre Canal escrito. Adicionalmente al canal de chat, ¿se solicita la implantación del canal de WhatsApp? En caso afirmativo, que volumetría se debe considerar para realizar las estimaciones?

**Respuesta 121:** Los pliegos contemplan la posibilidad de prestar atención a través de aplicaciones de mensajería instantánea, como puede ser WhatsApp. Las volumetrías a tener en cuenta son las que constan en el ANEXO II del PCAP.

**Pregunta 122:** Sobre Reporting. Se debe considerar la integración entre el reporting de la nueva solución y algún sistema de BI corporativo?

**Respuesta 122:** Ver respuesta 85.

**Pregunta 123:** Sobre pasarela de pagos. ¿Cómo es la operativa de para la realización de pagos en la actualidad y como se desea en la nueva plataforma? Los agentes transfieren a los ciudadanos a una IVR para realizar el pago (solución desasistida) o se desea realizar el pago online durante la conversación agente-ciudadano (pago asistido). ¿Cuál sería el flujo?

**Respuesta 123:** Actualmente, los agentes transfieren a los ciudadanos a una IVR para realizar el pago. No obstante, esto no impide que a lo largo de la vigencia del contrato se estudie y aborde la implantación de otro tipo de operativas que puedan suponer una mejora de la atención a los clientes de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

**Pregunta 124:** Sobre pasarela de pagos. ¿Qué pasarela de pagos se está utilizando en la actualidad?

**Respuesta 124:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas.

**Pregunta 125:** Sobre pasarela de pagos. ¿Se dispone de API para recuperar la información de deuda a partir de datos del ciudadano, por ejemplo, su NIF?

**Respuesta 125:** La información facilitada en los pliegos y la convocatoria del procedimiento y publicación en el Portal de Contratación Pública se considera suficiente para formular la oferta.

**Pregunta 126:** Sobre Aplicativos. Respecto a los aplicativos que mencionan ¿el Office sería para todos los agentes o solo para la estructura? ¿Debe ser licencia O365 en escritorio o puede ser en web?



**Respuesta 126:** Para todos los agentes y estructura. De acuerdo a lo dispuesto en el apartado 6.5 del PPT, deberán proveerse las licencias de tal manera que se pueda operar con Office 365 y se cumpla con todos los requisitos de seguridad y protección de datos establecidos en los Pliegos y se disponga de las últimas actualizaciones y parches de seguridad.

**Pregunta 127:** Sobre telefonía. En el Pliego Técnico indican que “Los cabeceras titularidad de Canal de Isabel II, S.A. M.P. (principal y de contingencia) se ubicarán en las instalaciones de los Adjudicatarios” Nosotros tenemos ubicados en la nube todos nuestros primarios conectados a nuestros SBC’s pero no es posible físicamente en nuestras instalaciones, ¿sería una solución válida conectar vuestros primarios a nuestro SBC?

**Respuesta 127:** Para la casuística planteada en la pregunta, Canal de Isabel II, S.A. M.P. puede proveer circuitos de acceso mediante línea dedicada/Trunksip (IPVPN) en un Data Center dentro del territorio nacional. En este caso, el adjudicatario debe facilitar la realización de las conexiones entre las MMR (Meet-Me Room) del operador y la suya, así como proporcionar la información necesaria para la configuración del servicio.

**Pregunta 128:** Sobre telefonía. Centralita corporativa - ¿Entendemos que hay que integrarse con ella por SipTrunk para las transferencias, es correcto? O por el contrario, ¿nos logamos a la centralita web del Canal?

**Respuesta 128:** Canal de Isabel II, S.A. M.P. no tiene Centralita web. Actualmente se facilita la interconexión de los usuarios de los servicios de Canal de Isabel II, S.A. M.P. a través de un servicio de red de inteligente avanzada que ya tiene contratado Canal de Isabel II, S.A. M.P.

Las 128 respuestas anteriores fueron publicadas el 4 de septiembre de 2025

**Pregunta 129:** En el Punto 5.- Requisitos de los licitadores (igual para ambos lotes), del Anexo I del PCAP indican que los licitadores no tendrán que presentar la documentación referida a continuación al presentar sus ofertas, y que únicamente deberemos presentar las declaraciones referidas en la cláusula 11 A) del presente Pliego. Y dentro de este punto está la “adscripción de medios personales al contrato”, en concreto los CVs del personal requerido excepto para los Agentes. ¿Debemos presentar estos CVs al presentar la oferta o es algo que debemos presentar si somos propuestos como adjudicatarios? En cualquiera de los casos entendemos que están esperando 14 CVs (los indicados en esta consulta), ¿es correcto?

- ☐ 1 responsable de servicio
- ☐ 2 formadores
- ☐ 2 supervisores

- o 5 coordinadores
- o 1 delegado de protección de datos
- o 1 interlocutor en materia de seguridad
- o 1 responsable técnico para la plataforma de tecnología de contact center
- o 1 consultor para la plataforma de tecnología de contact center

**Respuesta 129:** Ver respuesta 93. Asimismo, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP en relación a la documentación acreditativa (y curricula) a presentar por el licitador propuesto como adjudicatario del contrato:

***“Documentación acreditativa:** los licitadores deberán aportar una declaración responsable en virtud de la cual se comprometan a dedicar o adscribir al contrato los medios personales requeridos y que contará con al menos los 50 agentes para atención en plataforma con dedicación exclusiva requeridos en el presente apartado.*

*Adicionalmente se deberá aportar currícula del resto de personal (todos menos los 50 agentes) con la experiencia requerida, que el licitador dedicará al desarrollo y ejecución de los Servicios objeto del presente Pliego.”*

**Pregunta 130:** En el coste fijo mensual BSP WhatsApp/Telegram, ¿24 unidades corresponden con los 24 meses? En caso afirmativo, ¿qué ocurre con esta partida durante los meses de transición?

**Respuesta 130:** Sí, corresponde a los 24 meses de la Fase de Pleno Servicio.

De conformidad con el apartado 3.5 del Anexo I del PCAP, **“Durante la Fase de Transición de los Servicios, mensualmente, verificado el avance en la ejecución de los trabajos correspondientes a dicha Fase, se abonará el importe ofertado de conformidad con el modelo del Anexo II por el licitador para el concepto “Mes de Fase de Transición””**. Se recuerda que, de conformidad con el apartado 3.3. del Anexo I del PCAP, **“[...] tampoco se tendrán en cuenta las ofertas en las que el importe para la Fase de Transición exceda el 2,5% del importe máximo de licitación para el lote correspondiente.”**

**Pregunta 131:** Durante el plan de transición, ¿el Mes de esta fase debe incluir la totalidad del precio que ha de facturar el proveedor por todos los conceptos siendo que indican que el nº de unidades de los demás conceptos corresponden a los 29 meses del servicio y siendo que, de estos, 5 son de transición?

**Respuesta 131:** La interpretación es correcta. De conformidad con el apartado 3.5 del Anexo I del PCAP:

**“Durante la Fase de Transición de los Servicios, mensualmente, verificado el avance en la ejecución de los trabajos correspondientes a dicha Fase, se abonará el importe ofertado de conformidad con el modelo del Anexo II por el licitador para el concepto “Mes de Fase de Transición””**. De acuerdo con lo

establecido en el apartado 2. a) del ANEXO I del PCAP, “Esta Fase comienza a partir del día siguiente a la formalización del Contrato y tendrá la **duración mínima necesaria** para iniciar la prestación del servicio, siendo la posible duración **máxima** de esta Fase de CINCO (5) MESES. Durante esta Fase el contratista realizará las tareas necesarias para adaptarse a los requerimientos y obligaciones establecidas en los Pliegos de conformidad con lo indicado en el apartado 13.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

**Durante esta Fase el contratista no prestará los Servicios, sin perjuicio de las obligaciones que le correspondan de conformidad con el Pliego de Prescripciones Técnicas. El Servicio continuará ejecutándose por el contratista del Contrato del lote correspondiente del procedimiento 154/2020.”**

**Pregunta 132:** El límite del 2,5% del plan de transición se entiende que es sobre el importe máximo de la licitación para los 29 meses en cada lote, es decir, corresponde con un máximo por lote de 168.735,23€, es correcto?

**Respuesta 132:** Sí, se refiere al 2,5% del importe máximo de licitación del lote correspondiente.

Tal y como se establece en el apartado 3.3 del Anexo I del PCAP “El importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de 29 meses asciende a **TRECE MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS DIECIOCHO EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS (13.498.818,68 €), IVA excluido** y se divide en los siguientes lotes:

Λοτε ν /μερο	Ιμπορτε μξίμο δε λιχιταχι ίν
1	6.749.409,34 €
2	6.749.409,34 €

**Las ofertas económicas que superen el importe máximo de licitación mencionado anteriormente, para el lote correspondiente, no se tendrán en cuenta en el presente procedimiento de licitación. Asimismo, tampoco se tendrán en cuenta las ofertas en las que el importe para la Fase de Transición exceda el 2,5% del importe máximo de licitación para el lote correspondiente.”**

En el mismo sentido, el apartado 4.B. del Informe de Necesidad e Idoneidad del contrato publicado en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, recoge que el importe máximo correspondiente a la Fase de Transición para el conjunto del servicio (ambos lotes) se ha estimado en 337.470,48 euros, IVA excluido, por lo que el importe máximo resultante para cada lote para la Fase de transición es 168.735,24 euros, IVA excluido.

**Pregunta 133:** Se entienden que las unidades indicadas en la tabla se refieren a cada uno de los lotes de forma individual, ¿es correcto? Esto lo consultamos en base a la nota 3 que indica que las ofertas económicas que superen el importe máximo de licitación establecido en el apartado 3.3 del Anexo I al

presente pliego (6.749.409,34€) para el lote correspondiente no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de licitación.

**Respuesta 133:** Así es, son las mismas unidades para cada uno de los lotes. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el apartado 1.A del Anexo I del PCAP a los efectos de la presentación en el sobre número 3 de las proposiciones económicas para cada lote conforme al modelo previsto en el Anexo II al PCAP:

***“Se presentará una proposición económica por cada lote, de conformidad con el Anexo II. El importe de la proposición económica PODRÁ SER DISTINTO para cada lote.”***

En cuanto a la Nota 3 del Anexo II al PCAP, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3.3 del Anexo I del PCAP:

*“Las ofertas económicas deberán presentarse conforme al modelo del **Anexo II** al presente pliego, que establece un escenario hipotético de valoración (en cuanto a las actuaciones concretas objeto de contratación) del lote correspondiente para el periodo de duración inicial del contrato de 29 meses. El precio total de la oferta se calculará de conformidad con las reglas referidas en este apartado.*

***Los licitadores se limitarán a ofertar los precios unitarios IVA excluido de los conceptos indicados en dicho escenario hipotético de valoración para el lote correspondiente.”***

**Pregunta 134:** ¿En qué fase del proceso el licitador tiene que presentar la documentación de solvencia técnica y económica indicada en el apartado 5. Requisitos de los licitadores del Anexo I? Si es al entregar la oferta ¿se incluye en el sobre 1?

**Respuesta 134:** Una vez que se proponga la adjudicación de los contratos, y ésta haya sido aceptada por el órgano de contratación, Canal de Isabel II, S.A., M.P. solicitará a los licitadores propuestos como adjudicatarios la documentación indicada en la cláusula 13 del PCAP, entre la que se encuentra la documentación acreditativa de la solvencia técnica y económica exigida en el apartado 5 del Anexo I del PCAP.

**Pregunta 135:** Se solicita que junto a ++la declaración de medios se adjunte CV nominales de todas las figuras menos de los agentes. Dado que en el listado de personal a subrogar hay personas con las categoría de responsable de servicio y supervisores que se subrogarian, no sera posible adjuntar sus CV de esta figuras hasta comenzado el proceso de subrogacion ¿pueden revisar este punto por favor?

**Respuesta 135:** Ver respuestas 93 y 111.

**Pregunta 136:** La solvencia relativa a la ejecución de servicios análogos, se requiere que se presente certificado de ejecución de 3 servicios que en los últimos 3 años hayan tenido un volumen mínimo de atención telefónica recepción, emisión y canal escrito ¿los servicios de los que se entregue certificado deben incluir los volúmenes de las 3 actividades: recepción, emisión y canal escrito, o puede justificarse la solvencia con 3 servicios que tengan esos volúmenes de emisión, 3 que tengan esos volúmenes de recepción y 3 que tengan esos volúmenes de canal escrito pero que sean diferentes servicios?

**Respuesta 136:** De conformidad con el apartado 5.1.2 del Anexo I del PCAP, “los licitadores deberán haber realizado servicios análogos a los del presente Contrato **ejecutados en los tres (3) últimos años anteriores a la fecha de publicación del Pliego** de Cláusulas Administrativas Particulares en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., M.P., (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>), con las siguientes unidades mínimas:

- **Atención al cliente o usuario:**
  - **Atención Telefónica Recepción:** 1.500.000 llamadas en total.
  - **Atención Telefónica Emisión:** 150.000 llamadas en total.
  - **Atención Escrita:** 550.000 cartas, correos electrónicos, oficina virtual, chats, mensajería instantánea etc., en total.
- **Tecnología de Contact Center y Customer Analytics:**
  - **Atención Telefónica Recepción:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 3 proyectos.
  - **Atención Telefónica Emisión:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 3 proyectos.
  - **Mensajería instantánea:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 2 proyectos.
  - **Grabación de audio y pantallas:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 2 proyectos.
  - **Customer Analytics:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 2 proyectos.
  - **Cuadro de mandos:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 2 proyectos.

**Documentación acreditativa:** certificados de buena ejecución emitidos por el cliente/destinatario de los Servicios, ya sea persona pública o privada, en los que conste claramente la identidad del firmante y cargo que ostenta, la fecha de realización, el importe y las características del servicio, que acrediten las unidades mínimas requeridas para el lote correspondiente.”

Por tanto, teniendo en cuenta que se exigen servicios análogos sin señalar expresamente que tengan que haberse prestado en uno solo o un número determinado de contratos, los referidos servicios con las unidades establecidas podrán haberse realizado en uno o una pluralidad de contratos y para uno o más clientes/ destinatarios.

**Pregunta 137:** Dentro del listado de personal a subrogar ¿Qué figuras realizan las tareas de formación en estos momentos? Necesitamos que identifiquen en los listados las figuras de formadores.

**Respuesta 137:** En el Anexo X del PCAP figura la información que han facilitado los actuales contratistas del servicio a Canal de Isabel II, S.A., M.P. en cumplimiento de lo exigido en el artículo 130 de la LCSP. Canal de Isabel II, S.A., M.P. no interviene en el eventual proceso de subrogación de personal que pueda producirse, siendo esta cuestión un aspecto que deberán tratar en su caso, el contratista entrante y el saliente.

Durante la fase de transición se conformarán las plantillas teniendo en cuenta la aplicación del artículo 20 del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, así como cumpliendo como mínimo con las características de los perfiles ofertados por el adjudicatario y los demás requisitos de los pliegos (apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP).

Canal de Isabel II, S.A. M.P. verificará exclusivamente que la plantilla con la que finalmente se preste el servicio cumple en todo momento con todos los requisitos indicados con anterioridad y establecidos en los Pliegos.

**Pregunta 138:** Se solicita que la herramienta deberá ser de un único fabricante, y deberá ser multicanal, ¿nos pueden confirmar si se requiere que la solución de un solo proveedor debe incluir estas funcionalidades: multicanalidad, Aplicación de verificación de mail, Customer (Speech y Text) Analytics, Sistema de grabación de llamadas y 50% pantalla.

**Respuesta 138:** De conformidad con el apartado 6 del PPT, *“Los Adjudicatarios se verán obligados a suministrar una herramienta multicanalidad de un único fabricante con todos los canales necesarios, (carta, correos electrónicos, llamadas, etc.). La herramienta permitirá extraer informes on-line y el histórico de todos y cada uno de los servicios a prestar, adaptados al modelo de facturación del Contrato y a los INS descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas”*. La citada herramienta multicanal deberá ser de un único fabricante, de tal forma que el agente pueda ir cambiando en el acto a diferentes canales de atención (carta, correos electrónicos, llamadas, etc.) desde la misma plataforma.

Los requisitos y capacidades de gestión que debe reunir la herramienta multicanalidad constan en el apartado 6.1. del PPT.

**Pregunta 139:** ¿Cuál sería la fecha prevista de comienzo de la fase de transición y cuál la fecha del pleno servicio?

**Respuesta 139:** Ver respuestas 47 y 62.

**Pregunta 140:** *El contratista se obliga a indemnizar a Canal de Isabel II, S.A., M.P., por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del contratista de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en el contrato y como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal. ¿Es posible limitar la responsabilidad a los casos en los que exista sentencia o resolución administrativa firme en la que se declare la responsabilidad del Contratista en cuanto al incumplimiento de la normativa o del contrato?*

**Respuesta 140:** No se contempla dicha limitación. Se recuerda que la presentación de la oferta supone la aceptación incondicional de los pliegos que rigen la licitación.

**Pregunta 141:** *"El contratista devolverá a Canal de Isabel II, S.A., M.P. la información confidencial y todas sus copias, o la destruirá dando prueba de ello." ¿A qué información se refiere? ¿Grabación de las llamadas u otro tipo de información de carácter personal que el Contratista deberá almacenar en sus sistemas o sistemas de terceros?*

**Respuesta 141:** De conformidad con la cláusula 32 del PCAP y apartado 11 del Anexo I del PCAP, *"El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato y/o información que pudiera conocer o le fuese facilitado con ocasión del cumplimiento o realización de este Contrato y vendrá obligado a garantizar y comprometerse de manera expresa a respetar el deber de secreto y confidencialidad y actuar acorde a la normativa de secreto empresarial, respecto a los datos e informaciones que hubiera podido conocer con motivo de la ejecución del contrato, especialmente los de carácter personal o empresarial, información confidencial y/o que constituya secreto empresarial, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Contrato, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. En todo caso, el contratista actuará en el tratamiento de los datos únicamente de conformidad con las instrucciones que le señale Canal de Isabel II, S.A., M.P. La obligación de preservar la confidencialidad rige durante el desarrollo del Contrato y con posterioridad al mismo. A tal efecto, el contratista se obliga a indemnizar a Canal de Isabel II, S.A., M.P., por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del contratista de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en el Contrato y como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal".*

**Pregunta 142:** *Canal de Isabel II, S.A., M.P., en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa relativa a transparencia podrá publicar, en el apartado de Transparencia de su página web y/o en los sitios web que proceda, parte del contenido del presente procedimiento, lo que podría provocar la publicación de ciertos datos de carácter personal identificativos, o bien, el acceso a los mismos, por parte de los*



*solicitantes que pudieran estar legitimados para acceder a la información pública. ¿Qué datos personales y categoría de interesados podrán ser objeto de publicación en el apartado de Transparencia?*

**Respuesta 142:** Esta información no se considera necesario para la formulación y presentación de las ofertas. Canal de Isabel II, S.A., M.P. se encuentra incluida dentro del ámbito de aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid. Estas normas regulan, de manera pormenorizada, la información que ha de ser objeto de publicidad activa. El Portal de Transparencia de Canal de Isabel II, S.A., M.P. puede consultarse en la siguiente dirección: <https://www.canaldeisabelsegunda.es/transparencia>.

**Pregunta 143:** Cl. 33. ¿Es posible la exclusión de daños indirectos y limitar la responsabilidad del proveedor al importe total anual del contrato?

**Respuesta 143:** En virtud de lo dispuesto en la cláusula 22 del PCAP, no se contempla dicha limitación. Se recuerda que la presentación de la oferta supone la aceptación incondicional de los pliegos que rigen la licitación.

**Pregunta 144:** ¿Cuál es el TMO de la atención de los chats?

**Respuesta 144:** Ver respuesta 69.

**Pregunta 145:** En relación con el mantenimiento tecnológico del servicio, ¿podría el órgano de contratación confirmar si existe un histórico o estimación de incidencias, actualizaciones y actuaciones preventivas/correctivas que deban cubrirse? Por las características del servicio, entendemos que el proyecto implica una carga importante de equipo técnico, y consideramos relevante disponer de este dato para dimensionar adecuadamente los recursos.

**Respuesta 145:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas, ya que, en todo caso, el histórico del que se dispone corresponde a la tecnología empleada en el contrato vigente. Debe ser el licitador el que proponga la tecnología que considere conveniente, siempre que cumpla con lo exigido en los Pliegos

**Pregunta 146:** ¿Cuál es el TMO de la atención de centralita?

**Respuesta 146:** Ver respuestas 60 y 94.

**Pregunta 147:** ¿Cuál es el TMG de comunicación devuelta?

**Respuesta 147:** Ver respuesta 94.



**Pregunta 148:** Los volúmenes para los que hay que dar precios en el anexo de la propuesta económica son para el total de los lotes o es actividad por lote. Ejemplo: las 35.000 llamadas de centralita sobre las que hay que dar precio son 35.000 llamadas que tendrá cada lote o 35.000 llamadas que se repartirán entre los 2 lotes al 50%?

**Respuesta 148:** La información del Anexo II del PCAP se refiere a actividad por Lote, para 29 meses, siendo que, de estos, 5 son de la fase de transición.

**Pregunta 149:** Pág. 24 - 3.4 Descripción del servicio de Centralita Corporativa "En este apartado se habla de una "centralita corporativa a alojar en servidor del adjudicatario".

¿Se trata de una centralita interna que dispone Canal Isabel II actualmente?

¿Y de ser una tecnología adicional a aportar en servidores del adjudicatario, se entiende que debe ser una tecnología On Premise o si es existente, qué especificaciones tiene para ser alojada?

¿Qué relación tiene con la herramienta de multicanalidad que solicitan al proveedor en el Apartado 6, es la misma solución a aportar y puede ser para ambos casos Cloud (en ese caso N/A alojar en servidores físicos)?"

**Respuesta 149:** Ver respuestas 75 y 128.

**Pregunta 150:** Pág. 33 - 6. SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, CONTACT CENTER Y MULTICANALIDAD. "¿Qué canales de los indicados (correos electrónicos, llamadas, sms, web chat, social media, etc...) tiene habilitados actualmente el servicio o desea Canal Isabel II disponer a corto plazo?

¿Dentro del descriptivo de solución multicanal, lo referido al canal ""carta"" es una errata y se refiere al servicio de balija para cartas físicas?"

**Respuesta 150:** De conformidad con el apartado 1 del PPT, *"El alcance de este Contrato consistirá en la implantación de un servicio de atención al cliente, con soluciones tecnológicas en modelo SaaS, On-Premise, etc., en productos que den cobertura a las necesidades y procesos comerciales establecidos por Canal de Isabel II, S.A. M.P. que permitirán su gestión, adaptación y evolución de acuerdo con los requerimientos legales, regulaciones e innovaciones del mercado. Respecto a la tecnología, las soluciones deberán proporcionar los servicios y control de calidad necesarios durante la ejecución de la implantación de la solución durante esta etapa del proyecto, puesta en producción y posteriores proyectos de innovación. La citada herramienta deberá ser de un único fabricante, y deberá ser multicanal, de tal forma que el agente pueda ir cambiando en el acto a diferentes canales desde la misma plataforma."*

La definición de los servicios objeto de este contrato y que debe prestar el adjudicatario se detalla en el apartado 2.1 del PPT, debiendo habilitarse los canales que sean necesarios para ello.

La referencia indistinta a "carta" o "servicio postal" se refiere a comunicaciones remitidas a través de servicio postal.

**Pregunta 151:** Pág. 38 - 6.5 Otros Requisitos. "¿El equipamiento de Agentes debe cumplir unos requisitos mínimos: RAM, HD,...?"

¿Es necesario suministrar a todos los Agentes licencias ofimáticas y pueden ser online?

¿Cuando habla de ""Gestor de Correos"" se refiere a un cliente tipo Outlook?"

**Respuesta 151:** Ver respuesta 83. Los equipos informáticos, deben disponer de hardware suficiente para disponer de capacidad para operar con el software requerido. Además, tal y como se indica en el último párrafo del apartado 3.1. del PPT, *"Si el Adjudicatario contempla la posibilidad del teletrabajo, ya sea como medida de conciliación de la jornada de servicio ordinaria, ya sea como Plan de Contingencia, [...]. [...] el licitador deberá dotar al personal de equipos de telefonía, cascos y PCs nominativos con las características y software que se describe en el apartado 6.5., e Internet de 10MB o superior, y, en cualquier caso, de nivel igual o superior a lo establecido en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares"*.

En cuando a licencias, ver respuesta 126.

En cuanto a gestor de correos, Outlook o equivalente podría ser un ejemplo de gestor de correo admisible.

**Pregunta 152:** Pág. 22 - Pago con Tarjeta. "¿Dispone Canal Isabel II de solución de ""Pagos con Tarjeta"" disponible para el servicio?"

¿Dispone de capacidad de integración con terceros (API,REST,...)?"

**Respuesta 152:** Ver respuesta 43.

**Pregunta 153:** Pág. 13 - Aplicaciones informáticas facilitadas por Canal de Isabel II, S.A. M.P. para la prestación de los servicios. ¿Las aplicaciones provistas por Canal de Isabel II para el servicio están basadas en alguna tecnología de mercado? ¿Disponen de capacidades de integración estandarizadas (API,REST,WS,...)? ¿Se deben cotizar las integración con herramienta multicanal propuesta o iría dentro de las horas de desarrollo establecidas?

**Respuesta 153:** Ver respuestas 56 y 76.

**Pregunta 154:** Pág. 37 - 6.3 Servicio de grabación de llamadas. ¿Es requerida la encriptación GPG para la grabación de llamadas o se pueden proponer otras opciones de encriptación segura?

**Respuesta 154:** De conformidad con el apartado 6.3 del PPT, *"El archivo de intercambio de grabaciones deberá ser encriptado empleando GPG, con pares de claves asimétricas. Existen herramientas GPG de código abierto gratuitas. Además, esta tecnología permite cifrar varios ficheros en un único archivo comprimido optimizando así la transmisión. Permite estos modos de uso: línea de comandos, script e interfaz de usuario"*.

**Pregunta 155:** Pág. 35 - 16. La solución propuesta por los Adjudicatarios deberá tener posibilidad de integrar sus productos con los de los principales distribuidores... ¿Podrían especificar a qué productos se refieren que estén presentes o vaya a estar presentes en el servicio?

**Respuesta 155:** La solución ofertada debe ser una herramienta adaptada a los avances de la tecnología, y que pueda integrar con los productos de uso habitual en el mercado, tanto a nivel operativo, por lo que deberá ser compatible con los productos de los principales distribuidores tecnológicos de sistemas y componentes de comunicación, gestión de la calidad y tecnologías de voz, como a nivel analítico, por lo que deberá ser compatible con los productos de los principales distribuidores tecnológicos de sistemas operativos y de bases de datos, con productos como, entre otros, Office 365, Power BI, etc.

**Pregunta 156:** Pág. 54 - Sistemas de copias de seguridad (backup) de todos los datos propiedad de Canal de Isabel II, S.A. M.P. ¿Cuál es el alcance de estos backups solicitados y sobre qué herramientas?

**Respuesta 156:** El alcance de este backup se refiere a toda la información, contenido y reportes de las gestiones del servicio que se lleven a cabo o ejecuten en la plataforma multicanalidad y herramientas que debe proveer el contratista, de conformidad con los Pliegos, de tal manera que asegure la continuidad del servicio ante una caída parcial o total de alguna de las partes de las que se compone el sistema, tal y como se establece en el apartado 12 del PPT.

**Pregunta 157:** ¿Cuántos centros de datos de Canal Isabel II hay que comunicar con las líneas de datos?

**Respuesta 157:** Tal y como se establece en el apartado 14.2 del PPT, *“Los Adjudicatarios contratarán dos líneas de transmisión de datos con una capacidad mínima de 10 Mbps cada una respectivamente entre cada una de sus instalaciones (principal y de contingencia) y los Centros de datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. (C/ Santa Engracia 125 – 28003 Madrid y Carretera de Majadahonda a Boadilla del Monte, 123 – Estación de Tratamiento)”*.

**Pregunta 158:** Hay uno de los documentos, un Excel que se llama: Cuestionario cadena de suministro, entendemos que este documento únicamente habría que presentarlo en el momento de la adjudicación ¿correcto?

**Respuesta 158:** Según se establece en el punto octavo de la Parte I del Anexo de Requisitos de Seguridad del PPT *“el contratista completará el cuestionario de evaluación de seguridad de la cadena de suministro, conforme a lo establecido en la Directiva NIS 2 y a lo indicado en el punto PS.14 de la PARTE II. Se publica junto con los pliegos del presente procedimiento el citado cuestionario en formato hoja de cálculo a efectos meramente informativos. El cuestionario NO debe ser incluido en la oferta por los licitadores”*. Adicionalmente, el PS 14 de la parte II del mismo Anexo establece que *“el contratista deberá completar el cuestionario de evaluación de seguridad de la cadena de suministro, conforme a lo establecido en la*

*Directiva NIS 2. Este cuestionario deberá ser completado y entregado dentro de los 30 días posteriores al envío de este por parte del Área de Ciberseguridad y actualizado una vez al año”.*

**Pregunta 159:** Por otro lado, para acreditar la solvencia de medios personales, se nos solicitan varios CV, esta documentación, ¿en cuál de los dos sobres debería incluirse?

**Respuesta 159:** Ver respuesta 93.

**Pregunta 160:** El cv del dpd, ¿hay que incluirlo en esta fase de licitación? O en el caso de que resultáramos adjudicatarios

**Respuesta 160:** Ver respuestas 93 y 129.

**Pregunta 161:** Es referida al DOCUMENTO 2025\_097\_1\_ppt\_cs.pdf, donde el punto 6.3. Descripción del servicio de grabación de llamadas, dicen que “Canal de Isabel II, S.A. M.P. dispondrá de un servicio de SFTP, para el intercambio de ficheros en el que se subirán diariamente las grabaciones/escritos realizadas en el día anterior. (pág.36) La entrega de las grabaciones no supondrá la eliminación de éstas por parte de los Adjudicatarios, debiendo custodiarlas hasta que Canal de Isabel II, S.A. M.P. indique, y en todo caso hasta la finalización del Contrato. (pág. 37)”.

Según lo expuesto, ¿cuál es el plazo de conservación que se deberá aplicar a las transcripciones ya que solo se mencionan expresamente las grabaciones?

**Respuesta 161:** De conformidad con el apartado 6.2, punto 1, del PPT, la solución de analítica de Customer Analytics, debe “Cubrir y transcribir a texto el 100% de las llamadas, utilizando un diccionario extendido de lenguaje. Debe utilizar tecnología de Natural Language Processing (NLP)”. Por lo que, mientras se conserven las grabaciones, deberá estar disponible la transcripción de estas. El plazo de conservación de las transcripciones deberá ser análogo al de las grabaciones, debiendo custodiarlas, como se indica en la respuesta 102 respecto a las grabaciones, hasta que Canal de Isabel II, S.A. M.P. lo indique, teniendo como límite la fecha de finalización del Contrato y, en su caso, del plazo de garantía del mismo, y debiendo dar cumplimiento a la normativa aplicable.

**Pregunta 162:** En el documento de Pliego de Clausulas Administrativas página 59, Anexo I apartado 5.- Requisitos de los licitadores (igual para ambos lotes), se indica lo siguiente: " NOTA: Los licitadores no tendrán que presentar la documentación referida a continuación al presentar sus ofertas. Únicamente deberá presentar las declaraciones referidas en la cláusula 11 A) del presente pliego". En este sentido se presentará una única proposición de especificaciones técnicas / subcontratación de conformidad con el formato del apartado 6 del Anexo I válida para los dos lotes y en base a los criterios de valoración para la adjudicación del apartado 8 del Anexo I, ¿es correcto?. Por tanto, la documentación obligatoria a aportar por el licitador para la presentación de ofertas para los Criterios técnicos cuantificables mediante

la mera aplicación de fórmulas son: modelo Anexo II bis cumplimentado y documentación acreditativa especificada en notas de este Anexo + Documento de Especificaciones Técnicas, según formato especificado en el apartado 6 Anexo I, y el modelo de Anexo VIII de Subcontratación, en caso de que el licitador tenga previsto subcontratar servidores o servicios asociados para la ejecución del contrato, ¿es correcto?

**Respuesta 162:** Así es. Para más detalle del contenido de los sobres, véase apartado 10.14 del Anexo I del PCAP.

**Pregunta 163:** "En base al apartado 10.4. del Anexo I del PCAP, en cuanto al Sobre 3 las especificaciones técnicas/subcontratación serán igual para los dos lotes, por tanto, ¿aún siendo un único documento de especificaciones técnicas para ambos lotes, en la descripción de los puntos requeridos se pueden mencionar las características propias diferenciadas por lote?, por ejemplo Dimensionamiento propuesto para Lote 1 y para Lote 2 o Ubicación de la plataforma para Lote 1 y para Lote 2, etc.

En el caso de la proposición económica se cumplimentará el modelo Anexo II uno por cada Lote, ¿correcto?."

**Respuesta 163:** De conformidad con el apartado 6 del Anexo I del PCAP, "*Las **especificaciones técnicas/subcontratación** serán **IGUALES** para los **dos lotes**. En este sentido se presentará una **única proposición de especificaciones técnicas / subcontratación** de conformidad con el formato indicado en el presente apartado **válida para los dos lotes**". De acuerdo con el apartado 1. A del citado Anexo I del PCAP, "*La proposición relativa a los **criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas** será **IGUAL** para los **dos lotes**. En este sentido se presentará una **única proposición relativa a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas** de conformidad con el Anexo II bis y la documentación acreditativa solicitada en el apartado 8 A) 2 del Anexo I válida para los dos lotes*".*

Una vez que se proponga la adjudicación de los contratos, y ésta haya sido aceptada por el órgano de contratación, Canal de Isabel II, S.A., M.P. solicitará a los licitadores propuestos como adjudicatarios la documentación indicada en la cláusula 13 del PCAP, entre la que se encuentra la documentación acreditativa de la efectiva disposición de los medios personales y materiales solicitados en el apartado 5.2 del Anexo I del PCAP, que deberán adscribirse a la ejecución del contrato. En este sentido, ver también la respuesta 93.

De cara a la presentación de ofertas, sólo deberá presentarse una única proposición de especificaciones técnicas / subcontratación, que deberá cumplir con lo exigido en los Pliegos del procedimiento publicados en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid. La Proposición que no cumpla los requisitos técnicos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas no será tomada en consideración en el presente procedimiento de licitación.

De acuerdo con el apartado 1. A del citado Anexo I del PCAP, ***“Se presentará una proposición económica por cada lote, de conformidad con el Anexo II. El importe de la proposición económica PODRÁ SER DISTINTO para cada lote”***.

**Pregunta 164:** ¿CYII proporcionará APIs REST/Servicios Web para acceder a las funciones críticas (altas, bajas, modificaciones, consultas de facturación, reclamaciones, etc.)?

**Respuesta 164:** Entendiendo que la pregunta se refiere a la plataforma en la que se gestionarán las gestiones propias de la atención al cliente y usuarios, ver respuesta 76.

**Pregunta 165:** ¿El Visor Cartográfico expone APIs o servicios de mapas (ej. WMS/WFS) que podamos consumir para mostrar en un widget, o únicamente funciona como aplicación web standalone?

**Respuesta 165:** Funciona como aplicación web standalone.

**Pregunta 166:** "¿El sistema de avisos/incidencias dispone de APIs o conectores que permitan a Smile.CX: crear un aviso, consultar su estado, y cerrarlo directamente "

**Respuesta 166:** El Sistema de Gestión de Avisos y Trabajos relacionados con el abastecimiento, saneamiento y agua regenerada (Cliente Java) es una aplicación desarrollada para Canal de Isabel II, S.A. M.P. Para su correcto funcionamiento es fundamental cumplir los requisitos a nivel de componentes software indicados en el apartado 6.5. del PPT. En la Fase de Transición, se facilitarán al adjudicatario la guía de acceso a la herramienta y los certificados necesarios a instalar para su correcto funcionamiento. En esta aplicación se registran y consultan los avisos e incidencias comunicadas por un cliente o usuario de los servicios prestados por Canal de Isabel II, S.A. M.P., así como los trabajos, intervenciones, cortes que afectan al abastecimiento y saneamiento.

**Pregunta 167:** "Ámbito de actuación de IA

¿CYII establece un límite máximo de actividades que pueden ser resueltas totalmente por IA (ej. bots de voz/chat) sin intervención humana?

¿O se permite que la IA gestione en primera instancia todas las llamadas, siempre que el agente pueda intervenir cuando sea necesario?"

**Respuesta 167:** De conformidad con los Pliegos del procedimiento publicados, el servicio se prestará de acuerdo con las directrices y objetivos marcados por Canal de Isabel II, S.A. M.P. en cada momento, recordándose que se consideran tareas críticas ***“las tareas a desarrollar por los agentes”*** (apartado 10.3 del Anexo I del PCAP). No obstante, el PPT contempla la posibilidad de automatizar procesos a través de bots e Inteligencia Artificial, pero en todo caso, siempre procediendo de conformidad con las directrices

y objetivos marcados por Canal de Isabel II, S.A. M.P., y cumpliendo en todo momento con los medios personales y alcanzando los niveles de servicio exigidos. Ver respuestas 61, 88, 92, 111 y 116.

**Pregunta 168:** "Procesos críticos vs. no críticos

¿Qué procesos considera CYII que deben ser obligatoriamente gestionados por un agente humano, y cuáles podrían resolverse de forma autónoma por IA ?"

**Respuesta 168:** Ver respuesta 167.

**Pregunta 169:** "Respecto a Solución de Analítica de Customer Analytics, ¿Requisitos de auditoría y versionado de categorías (histórico, cambios, responsable)?

¿Frecuencia y ventana de refresco de los KPIs en tiempo real (por ejemplo, cada 1, 5 o 15 minutos)?"

**Respuesta 169:** De conformidad con el apartado 9.1. del PPT, *"Los Adjudicatarios pondrán a disposición de Canal de Isabel II, S.A. M.P., con acceso en tiempo real e histórico, los datos más relevantes de los servicios, estos podrán ser modulables según las necesidades que en cada momento se estimen.*

*Los informes deberán estar a disposición de Canal de Isabel II, S.A. M.P., en on-line e histórico, a través de la herramienta que los licitadores oferten.*

[...]

*La información podrá obtenerse directamente del transaccional para su gestión diaria en tiempo real, o de forma consolidada a una fecha con carácter semanal, mensual, bimestral, trimestral, anual o permitir configurar la periodicidad que se estime necesaria para cada tipo de dato permitiendo cargar diferentes orígenes de datos".*

Además, los Adjudicatarios remitirán como mínimo al Área responsable del Contrato, mensual y anualmente los datos e informes que se detallan en cada subapartado del apartado 9.1. del PPT.

**Pregunta 170:** ¿Cuáles son los KPIs mínimos a exponer además de ASA/TMO/FCR? (p. ej., % silencio, interrupciones, cumplimiento de script, lenguaje no permitido).

**Respuesta 170:** Los KPIs mínimos son los que se establecen en los apartados 2.3.3. y 9 del PPT, así como en el Anexo INDICADORES NIVEL DE SERVICIO del PPT, sin olvidar los monitoreos que procedan de acuerdo con el Plan de Calidad al que se refiere el apartado 10 del PPT, con la frecuencia de monitoreos que se indica en el PPT en función de la etapa de aprendizaje de los agentes y fase del servicio que concurra en cada momento.

**Pregunta 171:** ¿Política de retención de audios, transcripciones y metadatos (plazos, borrado, ciclo de vida)? en la solución de Customer Analytics



**Respuesta 171:** Ver respuestas 102 y 161.

**Pregunta 172:** En cuanto al cifrado de grabaciones con GPG, ¿Canal Isabel II proporcionará sus propias claves públicas o deberá gestionarlas el adjudicatario?

**Respuesta 172:** De conformidad con el apartado 6.3 del PPT, *“El archivo de intercambio de grabaciones deberá ser encriptado empleando GPG, con pares de claves asimétricas”*. Esto implica que cada interviniente en el proceso deberá generar sus dos claves (pública y privada), y será necesario intercambiar las claves públicas.

**Pregunta 173:** La solución tecnológica, tanto el ambiente principal como el de backup ¿puede ser una solución Cloud?

**Respuesta 173:** De conformidad con el apartado 1 del PPT, *“El alcance de este Contrato consistirá en la implantación de un servicio de atención al cliente, con soluciones tecnológicas en modelo SaaS, On-Premise, etc., en productos que den cobertura a las necesidades y procesos comerciales establecidos por Canal de Isabel II, S.A. M.P. que permitirán su gestión, adaptación y evolución de acuerdo con los requerimientos legales, regulaciones e innovaciones del mercado”*.

Por lo que sí se admiten soluciones Cloud, siempre y cuando se cumplan las demás exigencias de Seguridad establecidas en el PCAP, PPT y Anexo Requisitos de Seguridad del PPT.

**Pregunta 174:** En relación con la integración CTI, ¿con qué sistemas internos de Canal Isabel II deben integrarse obligatoriamente? ¿Esta son soluciones Cloud u On premise? ¿cómo será el metodo de integración?

**Respuesta 174:** Ver respuesta 74.

**Pregunta 175:** ¿Los informes y cuadros de mando deben integrarse con herramientas propias de Canal Isabel II o unicamente accesibles desde instalaciones de Canal?

**Respuesta 175:** Ver respuesta 155. Deberán ser compatibles con los productos de los principales distribuidores tecnológicos de sistemas operativos y de bases de datos, con productos como, entre otros, Office 365, Power BI, etc.

**Pregunta 176:** En el pliego de prescripciones técnicas, hablan de la instalación de primarios por parte del Canal Isabel II en las instalaciones del proveedor, ¿deben de ser primarios E1 o es viable la instalación de soluciones tecnológicas mas actuales y modernas como pueden ser Trunk Sip?



**Respuesta 176:** Es viable la instalación de soluciones tecnológicas actuales como pueden ser Trunk Sip. Siempre y cuando sea una tecnología de mayor calidad y más segura que la exigida, es viable su instalación.

**Pregunta 177:** ¿Podrían indicarnos que % de las gestiones tipificadas como "gestión de cobro" corresponde con gestiones transferidas a la pasarela de cobro con tarjeta de crédito? De estas, ¿podrían indicarnos que % finalizaron con cobros efectivos y cuales con transacciones erróneas?

**Respuesta 177:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas.

**Pregunta 178:** ¿El TPV virtual sobre el que se realiza los pagos con tarjeta de crédito es titularidad de Canal de Isabel II o debe ser provisto por el adjudicatario? en caso de tener que ser provisto por el Adjudicatario ¿como se realizará el ingreso de los cobros realizados a Canal de Isabel II?

**Respuesta 178:** El TPV Virtual es de titularidad de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y el ingreso de los cobros realizados se efectúa directamente a Canal de Isabel II, S.A. M.P.

**Pregunta 179:** Para analizar oportunidades de integración y /o equiparación de información, ¿podrían indicarnos cuales son los fabricantes de las actuales soluciones CTI?

**Respuesta 179:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas.

**Pregunta 180:** ¿Actualmente cual es el porcentaje de implicación de la IA y/o cuales son las actividades donde está en uso?

**Respuesta 180:** Los contratos del expediente 154/2020 en virtud de los cuales se presta el servicio en la actualidad no contemplan la implantación de la Inteligencia Artificial.

**Pregunta 181:** Listado personal Lote 1 ¿Nos pueden identificar cual es el personal actual que se encuentra en IT de larga duración?

**Respuesta 181:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 182:** Listado personal Lote 1 ¿Cuál es el porcentaje de personal en teletrabajo?

**Respuesta 182:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 183:** Listado personal Lote 1 ¿nos pueden identificar del listado las personas actualmente están en teletrabajo?

**Respuesta 183:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 184:** Listado personal Lote 1 ¿Cual es el porcentaje total de absentismo (considerando corta y larga duracion)?

**Respuesta 184:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 185:** En el punto 5.2 Recursos humanos se solicita 1 supervisor por cada 25 agentes, dicho ratio no se corresponde con la informacion facilitada en los listados de personal ¿es correcto? El nuevo adjudicatario deberá añadir a los recursos actuales los necesarios adicionales para cubrir dicho ratio?

**Respuesta 185:** Ver respuesta 39 y 137.

**Pregunta 186:** Listado personal Lote 1 ¿Nos pueden detallar la categoría funcional del personal listado (ejemplo coordinadores que realizan funciones de formadores o supervisores)?

**Respuesta 186:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 187:** Listado personal Lote 1 ¿Pueden facilitar el desglose del origen de los pluses variables indicados?

**Respuesta 187:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 188:** En los variables del listado de personal del lote 1 ¿Está incluido el plus de teletrabajo?

**Respuesta 188:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 189:** El dato de horas semanales del listado de personal Lote 1, ¿ya incluye el porcentaje de guarda legal aplicado?

**Respuesta 189:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 190:** En el listado de personal del lote 1 el trabajador 6 tiene salario por encima de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 190:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 191:** En el listado de personal del lote 1 el trabajador 19 tiene salario por debajo de convenio ¿Es correcto?

**Respuesta 191:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 192:** Listado personal Lote 2 ¿Nos pueden identificar cual es el personal actual que se encuentra en IT de larga duración?

**Respuesta 192:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 193:** Listado personal Lote 2 ¿Cuál es el porcentaje de personal en teletrabajo?

**Respuesta 193:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 194:** Listado personal Lote 2 ¿nos pueden identificar del listado las personas actualmente están en teletrabajo?

**Respuesta 194:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 195:** Listado personal Lote 2 ¿Cual es el porcentaje total de absentismo (considerando corta y larga duracion)?

**Respuesta 195:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 196:** Listado personal Lote 2 ¿Nos pueden detallar la categoría funcional del personal listado (ejemplo coordinadores que realizan funciones de formadores o supervisores)?

**Respuesta 196:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 197:** Listado personal Lote 2 ¿Pueden facilitar el desglose del origen de los pluses variables indicados?

**Respuesta 197:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 198:** En los variables del listado de personal del lote 2 ¿Está incluido el plus de teletrabajo?

**Respuesta 198:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 199:** El dato de horas semanales del listado de personal Lote 12 ¿ya incluye el porcentaje de guarda legal aplicado?

**Respuesta 199:** Independientemente del lote al que se refiera, ver respuesta 39.

**Pregunta 200:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 12 tiene guarda legal del 100%, ¿Es correcto?

**Respuesta 200:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 201:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 97 tiene guarda legal del 100%, ¿Es correcto?

**Respuesta 201:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 202:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 12 tiene salario por encima de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 202:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 203:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 20 tiene salario por encima de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 203:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 204:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 45 tiene salario por encima de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 204:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 205:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 101 tiene salario por encima de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 205:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 206:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 13 tiene salario por encima de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 206:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 207:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 15 tiene salario por encima de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 207:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 208:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 19 tiene salario por encima de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 208:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 209:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 22 tiene salario por encima de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 209:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 210:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 23 tiene salario por encima de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 210:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 211:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 97 tiene salario por encima de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 211:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 212:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 72 tiene salario por debajo de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 212:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 213:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 96 tiene salario por debajo de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 213:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 214:** En el listado de personal del lote 2 el trabajador 113 tiene salario por debajo de convenio, ¿Es correcto?

**Respuesta 214:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 215:** En el listado de personal del lote 2 se identifican teleoperadores con finalización de contrato, ¿son para cubrir incrementos de producción o a cobertura de puestos por IT?

**Respuesta 215:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 216:** ¿Existe una limitación al porcentaje de trabajadores en teletrabajo?

**Respuesta 216:** Ver respuesta 52.

**Pregunta 217:** Servicio de Centralita ¿Cuál es el TMO?

**Respuesta 217:** Ver respuestas 60 y 94.

**Pregunta 218:** Servicio de Centralita ¿Cuál es la curva por días de la semana?

**Respuesta 218:** Ver respuestas 60.

**Pregunta 219:** Servicio de Centralita ¿Cuál es la curva por franja horaria?

**Respuesta 219:** Ver respuestas 60.

**Pregunta 220:** El servicio de centralita, ¿se ejecuta desde plataforma del proveedor?

**Respuesta 220:** Ver respuestas 75 y 128.

**Pregunta 221:** El servicio de centralita, ¿se puede realizar en multiskill con el resto de servicio de recepción?

**Respuesta 221:** Ver respuestas 75 y 128.

**Pregunta 222:** Servicio de Chat ¿Cuál es el TMO ponderado del servicio del servicio de chat?

**Respuesta 222:** Ver respuestas 69 y 94.

**Pregunta 223:** ¿Es posible realizar el servicio de chat con simultaneidad con el resto de servicios?

**Respuesta 223:** Ver respuesta 12. En todo caso, el adjudicatario deberá contar con todos los medios humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio de tal manera que siempre se ofrezca un servicio de la máxima calidad, en cumplimiento en todo momento de lo establecido en los pliegos del procedimiento.

**Pregunta 224:** ¿Cuál es el número máximo de gestiones simultáneas que se puede realizar en el servicio de chat?

**Respuesta 224:** Ver respuesta 6.

**Pregunta 225:** Servicio mensajería instantánea ¿Cual es el TMO?

**Respuesta 225:** Ver respuesta 94.

**Pregunta 226:** ¿Es posible realizar el servicio de mensajería instantánea con simultánea dad con el resto de servicios?

**Respuesta 226:** Ver respuesta 223.

**Pregunta 227:** ¿Cuál es el número máximo de gestiones simultáneas que se puede realizar en el servicio de mensajería instantánea?

**Respuesta 227:** Ver respuesta 6. Servicio de naturaleza análoga al chat comercial.

**Pregunta 228:** Servicio mensajería instantánea, ¿Cual es el TMO?

**Respuesta 228:** Ver respuesta 94.

**Pregunta 229:** ¿Cuál es la curva por franja por días de la semana del servicio de comunicaciones devueltas?

**Respuesta 229:** Los datos facilitados en los Anexos al PPT se consideran suficientes para dimensionar el servicio.

**Pregunta 230:** ¿Cuál es la curva por franja horaria del servicio de comunicaciones devueltas?

**Respuesta 230:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas.

**Pregunta 231:** ¿Es posible realizar el servicio de comunicaciones devueltas en simultaneidad para disposición de llamadas entrantes?

**Respuesta 231:** Ver respuesta 12. En todo caso, el adjudicatario deberá contar con todos los medios humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio de tal manera que siempre se ofrezca

un servicio de la máxima calidad, en cumplimiento en todo momento de lo establecido en los pliegos del procedimiento.

**Pregunta 232:** Servicio atención escrita ¿Cual es el TMO desglosado por escalado y resolución?

**Respuesta 232:** Ver respuesta 67.

**Pregunta 233:** ¿Es posible realizar el servicio de atención escrita en simultaneidad para disposición de llamadas entrantes?

**Respuesta 233:** Ver respuesta 12. En todo caso, el adjudicatario deberá contar con todos los medios humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio de tal manera que siempre se ofrezca un servicio de la máxima calidad, en cumplimiento en todo momento de lo establecido en los pliegos del procedimiento.

**Pregunta 234:** El CRM de atención escrita, ¿Es el mismo que el de atención telefónica?

**Respuesta 234:** Ver respuesta 117.

**Pregunta 235:** Servicio atención escrita, ¿Nos podéis facilitar el porcentaje de resolución de los casos?

**Respuesta 235:** Ver respuesta 67.

**Pregunta 236:** Servicio campañas de emisión, ¿Nos podéis facilitar el ratio de contactabilidad?

**Respuesta 236:** Ver respuesta 25.

**Pregunta 237:** Servicio campañas de emisión, Se indica útil positivo se incrementa un 10% ¿Es correcto?, ¿Nos podéis indicar el porcentaje de útil positivo?

**Respuesta 237:** De conformidad con el apartado 2.2. del PPT, *“Cuando el resultado del tratamiento del registro se resuelva como un Contrato útil positivo, es decir, el interlocutor válido con el que se contacta se muestra receptivo a nuestra solicitud y accede a la propuesta formulada, el precio del evento se incrementará en un 10% respecto al precio evento calculado conforme a la fórmula anterior”*. En cuanto al % de contacto útil positivo, ver respuesta 27.

**Pregunta 238:** En servicio de atención al cliente se facilita un TMO promedio de 345 segundos, sin embargo, utilizando la informacion compartida en el documento TIPOLOGÍA DE LLAMADAS 2024 (APDO 19 PPT), cuando calculamos el TMO ponderado es de 357 segundos, ¿Es correcto?



**Respuesta 238:** La tabla “TMO Tipología de llamadas 2024” del Anexo al PPT TIPOLOGÍA DE LLAMADAS 2024 arroja los valores de la línea “PROMEDIO TMO” correctos, si bien se aclara que los valores correctos en la línea “Otros motivos” son los datos corregidos respecto a los publicados, que se señalan en rojo:

TMO Tipología de llamadas 2024													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GESTION DE COBRO	249	257	272	273	264	254	247	245	251	265	263	255	258
ATENCION AL CLIENTE: CONTRATACION	502	503	511	523	509	492	499	508	514	517	488	464	502
FACTURACION	362	366	391	403	392	387	391	406	422	426	401	382	395
GENERALIDADES	245	222	228	239	213	194	197	182	194	209	192	258	212
ATENCION AL CLIENTE: MODIFICACIONES	366	375	393	410	395	381	378	396	395	401	390	374	387
OFICINA VIRTUAL	380	396	394	419	400	409	403	422	422	417	413	399	406
OTROS MOTIVOS	262	294	289	302	297	282	262	242	336	329	306	288	289
PROMEDIO TMO	336	346	355	362	351	337	330	323	353	359	339	347	345

Al ser la línea PROMEDIO TMO correcta, la corrección de este error no tiene incidencia de cara a la presentación de ofertas.

**Pregunta 239:** En la campaña de atención al cliente, ¿los tiempos administrativos están incluidos en el TMO que se indica en los listados?

**Respuesta 239:** En la gestión de la llamada, el tiempo se computa desde el inicio hasta la finalización de la llamada.

**Pregunta 240:** Comparando las curvas de atención al cliente tl recepción 2023 - 2024 vemos un cambio en el comportamiento entre Julio 2024 y Julio 2023, ¿a que se debe este cambio?

**Respuesta 240:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas.

**Pregunta 241:** En la actualizada se indica que se puede requerir realizar gestiones en festivos, fines de semana y horarios nocturnos, ¿nos podéis facilitar el porcentaje de gestiones que se realizan en estas situaciones?

**Respuesta 241:** Entendiendo que se refieren a lo indicado para la bolsa de horas establecida en el apartado 2.2 del PPT, ver respuestas 44 y 51.

**Pregunta 242:** Listado de personal Lote 1¿En la actualidad todo el personal está formado para gestionar el 100% del servicio?

**Respuesta 242:** Ver respuesta 39 y 137.

**Pregunta 243:** PCAP pagina 86. Bonificación o penalización según desviación en el objetivo de los indicadores de nivel de servicio. Se habla del indicador de servicio de cobertura de puesto¿Cual es el objetivo de este indicador?

**Respuesta 243:** Dicho indicador mide el tiempo en cubrir las vacantes necesarias para la correcta prestación del servicio. El adjudicatario deberá contar con todos los medios humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio de tal manera que siempre se ofrezca un servicio de la máxima calidad, en cumplimiento en todo momento de lo establecido en los pliegos del procedimiento.

**Pregunta 244:** PCAP pagina 86. Bonificación o penalización según desviación en el objetivo de los indicadores de nivel de servicio. Se habla del indicador de retención averías¿Cual es el objetivo de este indicador?

**Respuesta 244:** Entendiendo que hace alusión al indicador de tiempo de cobertura del retén de averías, se refiere a la medición del tiempo de respuesta al requerimiento por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. para la activación del “Servicio desborde de Averías”, contemplado en el apartado 3.3. del PPT, servicio cuya prestación se puede requerir tanto en horario comercial como fuera de horario comercial, de conformidad con dicho apartado.

**Pregunta 245:** ¿Existe porcentaje máximo de bonificación/penalización mensual?

**Respuesta 245:** De conformidad con lo establecido en el apartado de “Aspectos comunes a todas las bonificaciones penalizaciones”, dentro del apartado 9.1 del Anexo I del PCAP:

*“En caso de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. considere oportuno aplicar bonificaciones, estas no podrán superar conjuntamente el 10% del importe de la facturación de todos los servicios del mes al que correspondan.*

*Durante la Fase de Pleno Servicio, salvo que se disponga lo contrario en la penalización correspondiente, en caso de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. considere oportuno aplicar penalizaciones, estas no podrán superar conjuntamente el 20% del importe de la facturación de todos los servicios del mes al que correspondan. Este límite no será de aplicación en las Fases de Transición y de Devolución”.*

**Pregunta 246:** ¿Cual es el porcentaje de gestiones de cobro que pasa por la pasarela de pago?

**Respuesta 246:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas.

**Pregunta 247:** Nos pueden indicar el promedio anual y dato mensualizado de penalización del Índice de Calidad Percibida (IVR)

**Respuesta 247:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas.

**Pregunta 248:** Nos pueden indicar el promedio anual y dato mensualizado de penalización del Índice de FCR

**Respuesta 248:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas.

**Pregunta 249:** Nos pueden indicar el promedio anual y dato mensualizado de penalización del Índice de ATC

**Respuesta 249:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas.

**Pregunta 250:** Nos pueden indicar el promedio anual y dato mensualizado de penalización del Índice de NDS

**Respuesta 250:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas.

**Pregunta 251:** Nos pueden indicar el promedio anual y dato mensualizado de penalización del Índice de ASA

**Respuesta 251:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas.

**Pregunta 252:** Nos pueden indicar el promedio anual y dato mensualizado de penalización del Índice de TES

**Respuesta 252:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas.

**Pregunta 253:** ¿Actualmente qué porcentaje de actividad se está balanceando entre Lotes por mayor volumen de actividad?

**Respuesta 253:** Esta información no se considera necesaria para la formulación y presentación de las ofertas. No obstante, se recuerda que, de conformidad con al apartado 9 del PPT, *“En este sentido, cuando el servicio lo requiera a consecuencia de incumplimientos por parte de cualquiera de los adjudicatarios de los niveles exigidos, Canal de Isabel II, S.A. M.P., en aras de una mejor atención a los clientes y usuarios, podrá alterar los criterios de reparto de actividad y balancear hacia el otro adjudicatario un mayor volumen de gestión por encima del 50% de la actividad que con carácter general se establece en el presente pliego, en detrimento del contratista que no alcance los niveles exigidos,*

*siempre y cuando se cumpla con el Alcance Mínimo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares”.*

**Pregunta 254:** Listado de personal Lote 2¿En la actualidad todo el personal está formado para gestionar el 100% del servicio?

**Respuesta 254:** Ver respuesta 39 y 137.

**Pregunta 255:** En relación con la subrogación de personal, ¿pueden confirmar si, además de los trabajadores recogidos en el listado publicado, se ha recurrido a contrataciones adicionales (por ejemplo, mediante ETT u otras modalidades temporales) para atender picos de carga de trabajo?

**Respuesta 255:** Ver respuesta 39.

**Pregunta 256:** Según lo indicado en el Anexo 1 Punto 1. A.- Número máximo de lotes a que los empresarios podrán licitar, dicen que en el Sobre 3 se presentará una proposición económica **por cada lote**, de conformidad con el Anexo

## II. El importe de la proposición económica PODRÁ SER DISTINTO para cada lote.

El problema es que al subir la documentación a la Plataforma se dice que “El envío de documentación es global para el expediente y no es un envío por cada lote que se licite. Tendrá la opción de subir varios documentos en cada sobre a **excepción de la "Propuesta económica", que será único, formato PDF, firmado digitalmente, sin estar adjuntado dentro de un .zip e incluirá los datos de todos los lotes a los que se vaya a licitar.**”.

¿Significa esto que debemos duplicar el Anexo II, para poder ofertar a los 2 Lotes, y subir un documento único en pdf con 2 páginas, una por cada lote?? O debemos generar 2 PDF de 1 página, uno x lote, firmarlos digitalmente y subirlos en una carpeta .zip en ese apartado del Sobre 3??

**Respuesta 256:** Debido al funcionamiento de la propia plataforma, los licitadores deben generar un archivo PDF que contenga las dos ofertas económicas.

Madrid, a 11 de septiembre de 2025.