

## ANEXO II AL INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD

### JUSTIFICACIÓN DE SOLVENCIA Y COMPARATIVA CON EL PROCEDIMIENTO ANTERIOR

### SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.

### EXPEDIENTE Nº: 97/2025

Área: Atención Comercial

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Contrato es la prestación de los servicios de gestión y atención al cliente (en adelante, “los Servicios”), de Canal de Isabel II, S.A. M.P. En la ejecución de las prestaciones objeto del contrato se tienen en cuenta las consideraciones sociales, ambientales y de innovación que se indican en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El presente procedimiento de licitación se divide en dos lotes, dividiéndose las gestiones en cada uno de ellos el 50% de la actividad total del servicio:

Lote número	Denominación
1	Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Lote 1
2	Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Lote 2

## 2. ANTECEDENTES: PROCEDIMIENTO ANTERIOR

El procedimiento anterior al que sustituye el nuevo procedimiento es el expediente 154/2020 “Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II”, que también estaba dividido en dos lotes de igual actividad.

### 2.1 Licitadores presentados al procedimiento anterior

El expediente 154/2020 “Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II” se dividió en dos lotes de igual actividad, siendo obligatorio en aquel procedimiento presentar oferta a ambos lotes. Se presentaron 4 licitadores para cada lote.

### 2.2 Cambios en los requisitos de solvencia

	Requisitos de solvencia 154/2020	Requisitos de solvencia 97/2025	Nota
<b>Condiciones mínimas de solvencia profesional o técnica.</b>	Los licitadores deberán haber realizado servicios análogos a los del Contrato ejecutados en los tres (3) últimos años anteriores a la fecha de publicación del PCAP	Los licitadores deberán haber realizado servicios análogos a los del Contrato ejecutados en los tres (3) últimos años anteriores a la fecha de publicación del PCAP	
<b>Requisitos y criterios de solvencia económica y financiera, y técnica o profesional</b>	Volumen anual de negocios <u>en el mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en ámbito objeto del contrato</u> por importe igual o superior a 5.000.000 €	Volumen anual de negocios <u>en el mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en ámbito objeto del contrato</u> por importe igual o superior a 5.000.000 €	
	<b>Atención Telefónica Recepción:</b> mínimo 1.500.000 llamadas en total en los tres últimos años	<b>Atención Telefónica Recepción:</b> mínimo 1.500.000 llamadas en total en los tres últimos años	
	<b>Atención Telefónica Emisión:</b> mínimo 350.000 llamadas en total en los tres últimos años	<b>Atención Telefónica Emisión:</b> mínimo 150.000 llamadas en total en los tres últimos años	1
	<b>Atención Escrita:</b> mínimo 75.000 cartas, correos electrónicos, oficina virtual, chats, mensajería instantánea etc., en total en los tres últimos años	<b>Atención Escrita:</b> mínimo 550.000 cartas, correos electrónicos, oficina virtual, chats, mensajería instantánea etc., en total en los tres últimos años	2
<b>Tecnología de Contact Center y Text Analytics:</b>	Atención Telefónica Recepción: Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 5 proyectos.	Atención Telefónica Recepción: Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 3 proyectos.	3
	Atención Telefónica Emisión: Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 5 proyectos.	Atención Telefónica Emisión: Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 3 proyectos.	4

	Requisitos de solvencia 154/2020	Requisitos de solvencia 97/2025	Nota
	Mensajería instantánea: Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 1 proyecto.	Mensajería instantánea: Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 2 proyectos.	5
	Grabación de audio y pantallas: Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 1 proyecto.	Grabación de audio y pantallas: Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 2 proyectos.	6
	Text Analytics: 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.	7
	Cuadro de mandos: 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.	
	Un Responsable del Servicio con dedicación exclusiva: Titulación universitaria y experiencia de al menos cinco (5) años en puestos de responsable para servicios análogos	Un Responsable del Servicio con dedicación exclusiva: Titulación universitaria y experiencia de al menos cinco (5) años en puestos de responsable para servicios análogos	
	Dos Formadores con dedicación exclusiva: Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos	Un Formador con dedicación exclusiva: Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos	8
	-----	Un Formador sin dedicación exclusiva: Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos	9
	Dos Supervisores del Servicio con dedicación exclusiva: Experiencia en puestos análogos de al menos tres (3) años.	Dos Supervisores del Servicio con dedicación exclusiva: Experiencia en puestos análogos de al menos tres (3) años.	
	Cinco Coordinadores del Servicio con dedicación exclusiva: Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos	Cinco Coordinadores del Servicio con dedicación exclusiva: Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos	
	50 Agentes para atención en plataforma: Experiencia de al menos un (1) año en puestos análogos	50 Agentes para atención en plataforma	10
	Un Delegado de Protección de datos sin exclusividad: Titulación universitaria y experiencia de al menos tres (3) años en puestos similares	Un Delegado de Protección de datos sin exclusividad: Titulación universitaria y experiencia de al menos tres (3) años en puestos similares	
	-----	Un interlocutor en materia de Seguridad sin exclusividad	11
Adscripción de medios	Un Responsable Técnico del Servicio sin exclusividad que haya participado de forma exitosa en 3 proyectos de implantación de Tecnología Contact Center. Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.	Un Responsable Técnico del Servicio sin exclusividad que haya participado de forma exitosa en 3 proyectos de implantación de Tecnología Contact Center. Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.	
	Un Consultor para la Plataforma de Tecnología de Contact Center sin exclusividad que haya participado de forma exitosa en 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.	Un Consultor para la Plataforma de Tecnología de Contact Center sin exclusividad que haya participado de forma exitosa en 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.	
	Plataforma de Contact Center con, al menos, 50 puestos de trabajo equipados, escalables en al menos un 20%.	Plataforma de Contact Center con, al menos, 40 puestos de trabajo equipados.	12
	-----	Cada uno de los 40 puestos dispondrá de, al menos, una superficie de 2,3 m <sup>2</sup> cada uno de los 40 puestos de trabajo de la plataforma de Contact Center	13
	-----	Cada uno de los 40 puestos de trabajo de la Plataforma de Contact Center referida se equipará con mamparas para preservar la protección de las conversaciones entre agente y cliente.	14

	Requisitos de solvencia 154/2020	Requisitos de solvencia 97/2025	Nota
	-----	Cada uno de los 40 puestos de trabajo de la Plataforma de Contact Center estará dotado con dos pantallas anti reflectantes de ordenador de 15 pulgadas	15
	-----	Cascos personales de alta calidad para todo el personal	16
	Soluciones para teletrabajo, con al menos, 50 puestos de trabajo escalables en al menos un 20%.	-----	17
	Centro o sala de formación con, al menos, 10 puestos equipados con ordenador con conexión a Internet, proyector y pizarra digital.	Disponibilidad en la Plataforma de espacio habilitado para la formación, con ordenadores con conexión a Internet y proyector, para, al menos, 10 usuarios.	
Requisitos de selección cualitativa	-----	Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad, categoría MEDIA.	18
	Certificación en la norma ISO/IEC 27001 o equivalente para los servicios Cloud objeto del contrato.	Certificación en la norma ISO-27001 o equivalente para los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador.	
	Certificación en BS 25999 o ISO 22301:2012 para la continuidad de negocio, al menos, en los servicios Cloud que sean objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A.	Certificación en ISO-22301 o equivalente para la continuidad de negocio, al menos, en los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación.	
	Se deberá acreditar el cumplimiento del estándar PCI-DSS aplicado a todo el entorno compuesto por personas, procesos y tecnologías en el cual se procesan, almacenan y/o transmiten datos de titulares de tarjetas o datos confidenciales de autenticación (Entorno de Datos del Titular de Tarjetas o Cardholder Data Environment – CDE).	Se deberá acreditar el cumplimiento del Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard) o PCI-DSS vigente emitido por un Qualified Security Assessor (QSA) autorizado con número de código válido.	

- **Nota 1:** Se ajusta el volumen de actividad solicitado al equivalente al del servicio que se está licitando.
- **Nota 2:** Se ajusta el volumen de actividad solicitado al equivalente al del servicio que se está licitando.
- **Nota 3:** Se solicitan 3 proyectos en lugar de los 5 que solicitaba el anterior expediente, de cara a favorecer la concurrencia.
- **Nota 4:** Se solicitan 3 proyectos en lugar de los 5 que solicitaba el anterior expediente, de cara a favorecer la concurrencia.
- **Nota 5:** Se solicitan 2 proyectos en lugar de 1 proyecto que solicitaba el anterior expediente, para garantizar una mayor experiencia del proveedor.
- **Nota 6:** Se solicitan 2 proyectos en lugar de 1 proyecto que solicitaba el anterior expediente, para garantizar una mayor experiencia del proveedor.
- **Nota 7:** La experiencia se solicita en el ámbito de Customer Analytics (Speech y Text) en lugar de solamente en Text Analytics, puesto que se amplía el objeto del contrato en este sentido.
- **Notas 8 y 9:** Se solicita un formador con dedicación exclusiva y otro sin exclusividad, dado que no se considera necesario exigir dos formadores con dedicación exclusiva. La experiencia práctica del contrato 154/2020 así lo demuestra.
- **Nota 10:** No se solicita experiencia de 1 año en los agentes para facilitar la formación de plantillas y selección de personal.
- **Nota 11:** Se solicita un interlocutor en materia de Seguridad sin exclusividad, para reforzar el cumplimiento de los requisitos de Seguridad, así como agilizar la subsanación de incidencias.
- **Nota 12:** Se reduce el número de puestos mínimos de Plataforma a 40, dada la cada vez mayor generalización del teletrabajo.

- **Nota 13:** Se incluye como requisito de solvencia un aspecto que en el anterior expediente se consideró como criterio cuantificable mediante la mera aplicación de fórmula, dado que se considera un mínimo que deberían cumplir todos los licitadores.
- **Nota 14:** Se incluye como requisito de solvencia un aspecto que en el anterior expediente se consideró como criterio cuantificable mediante la mera aplicación de fórmula, dado que se considera un mínimo que deberían cumplir todos los licitadores.
- **Nota 15:** Se incluye como requisito de solvencia un aspecto que en el anterior expediente se consideró como criterio cuantificable mediante la mera aplicación de fórmula, dado que se considera un mínimo que deberían cumplir todos los licitadores.
- **Nota 16:** Se incluye como requisito de solvencia un aspecto que en el anterior expediente se consideró como criterio cuantificable mediante la mera aplicación de fórmula, dado que se considera un mínimo que deberían cumplir todos los licitadores.
- **Nota 17:** Se suprime el requisito dado que la solución de teletrabajo se considera una solución que deberá determinar si aplica o no el licitador, dentro de sus competencias de organización del servicio, cumpliendo con el Convenio del sector y la normativa vigente.
- **Nota 18:** Se exige Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad en Categoría Media, de conformidad con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, y con los criterios de aplicación del mismo determinados por la empresa como exigibles en el presente procedimiento de licitación.

### 2.3 Cambios en los criterios de valoración

Criterios de adjudicación 154/2020	Puntos	Criterios de adjudicación 97/2025	Puntos	Nota
Valoración económica	70	Valoración económica	70	
<b>Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas</b>		<b>Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas</b>		
Puesto de trabajo	5	-----	-----	1
Experiencia del Responsable técnico del Servicio	4	Experiencia del Responsable Técnico del Servicio	2	2
Experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center	3	Experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center	2	3
Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center	2	-----	-----	4
Cuadro de mandos con todos los servicios integrados	8	-----	-----	5
Disponibilidad de llamadas on-line en la plataforma de Speech Analytics	2,5	-----	-----	6
Video llamada	2,5	-----	-----	7
Porcentaje de hilos conversacionales analizados a través de text Analytics	3	-----	-----	8
-----	-----	Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis	2	9
-----	-----	Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes	10	10
-----	-----	Escucha en tiempo real y Next Best Action	2	11
-----	-----	Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80 % de las llamadas	8	12

Criterios de adjudicación 154/2020	Puntos	Criterios de adjudicación 97/2025	Puntos	Nota
-----	-----	Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio	3	13
-----	-----	Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente	1	14

- **Nota 1:** Se elimina el criterio valorable porque se incluye como requisito exigible como solvencia en el nuevo procedimiento.
- **Nota 2:** Se reduce en dos puntos el peso del criterio, dado que de cara al nuevo procedimiento se considera más relevante poner el foco en otros aspectos, adaptando el enfoque al contexto de la evolución de la tecnología y del sector.
- **Nota 3:** Se reduce en un punto el peso del criterio, dado que de cara al nuevo procedimiento se considera más relevante poner el foco en otros aspectos, adaptando el enfoque al contexto de la evolución de la tecnología y del sector.
- **Nota 4:** Se elimina el requisito dado que se considera más relevante el disponer de consultor con experiencia que disponer de más consultores. Se prima la calidad frente a la cantidad.
- **Nota 5:** De cara al nuevo procedimiento se han definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas los requerimientos que se deben cumplir a efectos de reporte de información, describiendo en detalle los indicadores e información que deben facilitarse por parte de los adjudicatarios. Información que obligatoriamente se debe facilitar por los proveedores del servicio, siendo el aspecto relevante el contenido de la información más allá del formato o plataforma a través de la que esta se facilite.
- **Nota 6:** En el nuevo procedimiento este criterio valorable no procede, porque serán los futuros adjudicatarios los que ofrecerán este servicio, sin tener, por tanto, que poner a disposición de terceros las grabaciones.
- **Nota 7:** Se elimina el criterio dado que la posibilidad de ofrecer el servicio de Video llamada dependerá del criterio de Canal de Isabel II, S.A. M.P. No tiene sentido utilizar como criterio valorable la posibilidad de ofrecer un servicio que actualmente no se está prestando, y para el que no hay definida una fecha de implantación.
- **Nota 8:** Se elimina el criterio de valoración, puesto que dentro del objeto del contrato se establece la obligación de analizar a través de Text Analytics el 100% de los hilos conversacionales de los servicios que considere Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- **Nota 9:** Dado que se incluye el servicio básico de Customer Analytics (Speech y Text) dentro del objeto del nuevo procedimiento, se consideran valorables positivamente aquellas propuestas que ofrezcan un mayor potencial de análisis y explotación de la información obtenida a través de la herramienta de análisis de voz y texto, todo ello de cara a prestar un mejor servicio, siempre que se cumplan los requisitos definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares respecto a este criterio de valoración.
- **Nota 10:** La irrupción de la Inteligencia Artificial está revolucionando el sector y ofrece unas posibilidades de mejora en la gestión inimaginables hace unos años. Y el nuevo procedimiento no puede ser ajeno a la evolución del sector. En ese sentido, se considera valorable positivamente disponer en el servicio de asistentes virtuales que, manteniendo las señas de identidad de nuestro modelo de gestión, guíen y asistan a los agentes durante las interacciones con los clientes, permitiendo resolver más rápidamente y de forma más precisa las consultas de los clientes,

facilitando la difusión del conocimiento y el contenido de normativas y procedimientos aplicables en la gestión. Todo ello en aras de prestar un mejor servicio al cliente.

- **Nota 11:** Se considera valorable positivamente aquellas propuestas que complementen el soporte de Asistente Virtual con escucha activa y propuestas proactivas en tiempo real de las mejores siguientes acciones.
- **Nota 12:** Cuanto mayor sea el porcentaje de interacciones con los clientes objeto de monitorización, quedarán ocultos un menor número de posibles fallos en los procesos e interacciones que no cumplan la normativa requerida. Actualmente, mediante tecnología de Inteligencia Artificial es posible analizar un elevado % de interacciones lo que redundará en una mayor calidad del servicio y, por tanto, en una mejor experiencia de cliente, minimizando los riesgos de incumplimiento. Por ello, se considera positivamente valorable la disponibilidad de esta capacidad de monitorización.
- **Nota 13:** Se considera puntuable la disponibilidad de Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad en Categoría Alta al inicio de la Fase de Pleno Servicio, dado que se trata de la seguridad de los datos de los clientes y usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- **Nota 14:** Se considera puntuable la disponibilidad de Certificación ISO/IEC 27017:2021 o equivalente, para la seguridad de la información en entornos de computación en la nube, cuyo alcance englobe, al menos, los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación.

### 3. JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE SOLVENCIA ESTABLECIDOS EN EL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

En relación con la **solvencia económica y financiera**, los licitadores deberán acreditar en el mejor ejercicio dentro de los tres (3) últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas un volumen anual de negocios **en el ámbito objeto del contrato ("Servicios de atención al cliente")** por importe igual o superior a 5.000.000,00 €. Dicho importe se considera adecuado para garantizar que los licitadores cuenten con la suficiente solvencia económica y financiera para la realización de los trabajos objeto del contrato. En este sentido, la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) permite solicitar hasta 1,5 veces el valor estimado del contrato, y en este caso **el importe requerido supone el 18,75% del valor estimado**. Adicionalmente, para facilitar la concurrencia, **este requisito de solvencia puede ser integrado con terceros**.

En relación con la **solvencia técnica y profesional**, los licitadores deberán acreditar haber realizado **servicios análogos a los del presente Contrato en los tres (3) últimos años** anteriores a la fecha de publicación del PCAP 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:** mínimo 1.500.000 llamadas en total.
  - **Atención Telefónica Emisión:** mínimo 150.000 llamadas en total.
  - **Atención Escrita:** mínimo 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.

Dichas unidades mínimas se consideran adecuadas para garantizar que los licitadores cuenten con la suficiente solvencia técnica y profesional para la realización de los trabajos objeto del contrato y facilita la concurrencia. En este sentido, el volumen de llamadas recibidas, emitidas y escritos atendidos supone aproximadamente el 100% del total (estimado en base anual, extrapolado proporcionalmente a tres años) de servicios de dicho tipo que se estima realizar durante la ejecución del contrato para cada uno de los lotes. Adicionalmente, para facilitar la concurrencia, **este requisito de solvencia puede ser integrado con terceros.**

En conclusión, la solvencia requerida es adecuada para la correcta realización de las actuaciones objeto del contrato y se han tomado las medidas oportunas para favorecer la concurrencia.

Firmado electrónicamente por: JOSÉ MANUEL  
SANTOS ÁVILA  
En la fecha y hora 17.07.2025 14:16:31 CEST

José Manuel Santos Ávila  
JEFE DEL ÁREA DE ATENCIÓN COMERCIAL