

**NOTA INFORMATIVA RELATIVA A LA SOLICITUD DE ACLARACIONES A LA DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LOS VALORES OFERTADOS PARA LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN N.º 97/2025 PARA LOS “SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.”**

De conformidad con lo indicado en el Acta de 16 de octubre de 2025, una vez analizada la documentación presentada por los licitadores, la Mesa Permanente de Contratación asistida por los servicios técnicos de Canal de Isabel II, S.A., M.P. procederá a solicitar las aclaraciones necesarias en los términos y condiciones previstas en los pliegos del procedimiento.

Los **aspectos susceptibles de aclaración** encontrados en la documentación de acreditación de los valores ofertados para los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas presentada por los licitadores son los siguientes:

**ILUNION CONTACT CENTER, S.A.:**

**Aspecto susceptible de aclaración 1:** En el apartado 8 A) 2.1. del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante “PCAP”), así como en la nota 2 del Anexo II bis del mismo, se requiere la siguiente documentación acreditativa del valor ofertado para el criterio técnico cuantificable relativo a 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”:

**“Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XI haciendo constar expresamente:**

- **El nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.**
- **El nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.**
- **En dichas relaciones de proyectos deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMOS requerido en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el perfil correspondiente COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. En el citado Anexo XI deberán indicarse también los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A., M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.**

**- En caso de que el medio personal propuesto no pertenezca a la plantilla del licitador, se deberá aportar documentación acreditativa de la efectiva disposición del medio personal. Por ejemplo, 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. Si el medio personal es un trabajador autónomo, declaración del propio trabajador autónomo comprometiéndose con el licitador a estar a su disposición durante toda la vigencia del contrato.”**

El licitador ha aportado el Anexo XI correspondiente a los perfiles propuestos como responsable técnico del servicio (D.N.D) y como consultor (R.G.M.). Sin embargo, en dicha documentación el licitador **no ha indicado los datos de contacto** del cliente correspondiente (Mail, teléfono, persona de contacto del cliente) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Asimismo, en la descripción de las características de los servicios del referido documento tampoco se ha indicado, para ambos perfiles, si los proyectos relacionados se corresponden con servicios de al menos 50 agentes.

**Aclaración 1:** El licitador deberá aclarar los aspectos indicados anteriormente mediante la aportación de los datos de contacto del cliente correspondiente (nombre y apellidos de la persona de contacto, teléfono y correo electrónico) de todos y cada uno de los proyectos indicados a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada en la documentación acreditativa (Anexo XI) correspondiente a los perfiles propuestos como responsable técnico del servicio y como consultor.

Asimismo, deberá indicar expresamente si todos los proyectos relacionados en el Anexo XI se corresponden con servicios de al menos 50 agentes.

**Aspecto susceptible de aclaración 2:** De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.5. del Anexo I del PCAP, relativo al criterio técnico cuantificable de “Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas”, la inteligencia Artificial ofertada deberá cumplir con lo establecido en el Reglamento de Inteligencia Artificial, especialmente en lo que se refiere a inferir emociones en centros de trabajo o educativos como método de evaluación para promoción o despido laboral, salvo por razones médicas o de seguridad, o no introducir supervisión humana en un sistema de Inteligencia Artificial que incorpore la biometría en el trabajo para controlar la presencialidad de los trabajadores, o no disponer de un sistema de gestión de calidad en robots con Inteligencia Artificial que desarrollen las tareas de inspección. Asimismo, durante la ejecución del contrato deberá cumplirse el requisito “RIA Cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial” indicado en el Anexo de requisitos de seguridad del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Asimismo, se establece que “El contratista asumirá la obligación de no compartir el contenido de la información ni datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. o de sus clientes con el proveedor de la tecnología de Inteligencia Artificial, y garantizar que dicha información quede almacenada en entorno seguro y su tratamiento se produzca en países del Entorno Económico Europeo o en países respecto de los cuales la

*Comisión Europea haya declarado su nivel adecuado de protección de datos, así como el compromiso del cumplimiento del Reglamento de Inteligencia Artificial”.*

En la documentación aportada por el licitador no queda justificado el compromiso del cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial en relación con este criterio de valoración.

**Aclaración 2:** La empresa licitadora deberá aportar el compromiso del cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial en relación con este criterio de valoración.

**Aspecto susceptible de aclaración 3:** En el apartado 8 A) 2.6. del Anexo I del PCAP relativo al criterio técnico cuantificable de “Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio” se indica que “Se valorará que los licitadores se comprometan a disponer al inicio de la Fase de Pleno Servicio de la certificación de conformidad en categoría ALTA con el Esquema Nacional de Seguridad”.

En este sentido, la empresa licitadora ha aportado declaración responsable en la que indica “Que la empresa Ilunion Contact Center SAU, se compromete a disponer de la Fase de Pleno Servicio de la certificación de conformidad en categoría ALTA con el Esquema Nacional de Seguridad en los términos indicados en el apartado 8 A) 2.6 del Anexo I”, sin que quede especificado que el compromiso se refiere al inicio de la Fase de Pleno Servicio y no a otro momento de dicha Fase y, en consecuencia, existiendo una contradicción entre lo indicado en el Anexo II Bis y lo indicado en la declaración responsable aportada.

**Aclaración 3:** La empresa licitadora deberá aclarar si su compromiso hace referencia al inicio de la Fase de pleno Servicio.

**Aspecto susceptible de aclaración 4:** En el apartado 8 A) 2.7. del Anexo I del PCAP, así como en la nota 8 del Anexo II bis del mismo se establece que los licitadores deberán aportar la siguiente documentación acreditativa en relación con el criterio técnico cuantificable relativo a la “Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente”:

*“Adicionalmente, los licitadores deberán aportar la Certificación ISO/IEC ISO/IEC 27017:2021 o equivalente en vigor correspondiente. La certificación debe englobar al menos, los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y estar emitida por una entidad acreditada dentro de European Accreditation (EA) o de la Organización Internacional de Acreditación (IAF). Se admitirán también medidas equivalentes a la citada Certificación en dicho ámbito. En este sentido, se podrán aportar las referidas medidas de las que disponga el licitador”.*

La empresa licitadora ha presentado un documento denominado “Certificación27017” que no puede ser tomado en consideración como documento acreditativo toda vez que el mismo contiene una declaración responsable que no incluye ninguna certificación de las requeridas en el referido criterio que evidencie el cumplimiento de los requisitos establecidos.

**Aclaración 4:** La empresa licitadora deberá aportar Certificación ISO/IEC ISO/IEC 27017:2021 o equivalente en vigor correspondiente, que englobe al menos, los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por

parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y estar emitida por una entidad acreditada dentro de European Accreditation (EA) o de la Organización Internacional de Acreditación (IAF). Se admitirán también que el licitador presente medidas equivalentes a la citada Certificación en dicho ámbito.

### **COVISIAN ESPAÑA, S.L.:**

**Aspecto susceptible de aclaración 1:** En el apartado 8 A) 2.1. del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativa Particulares (en adelante “PCAP”), así como en la nota 2 del Anexo II bis del mismo se requiere la siguiente documentación para acreditar el criterio técnico cuantificable relativo a 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”:

**“Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XI haciendo constar expresamente:**

- **El nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.**
- **El nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.**
- **En dichas relaciones de proyectos deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMOS requerido en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el perfil correspondiente COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. En el citado Anexo XI deberán indicarse también los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A., M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.**
- **En caso de que el medio personal propuesto no pertenezca a la plantilla del licitador, se deberá aportar documentación acreditativa de la efectiva disposición del medio personal. Por ejemplo, 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. Si el medio personal es un trabajador autónomo, declaración del propio trabajador autónomo comprometiéndose con el licitador a estar a su disposición durante toda la vigencia del contrato.”**

El licitador ha aportado el Anexo XI correspondiente a los perfiles propuestos como responsable técnico del servicio (G.A) y como consultor (J.I.). Sin embargo, en algunos de los proyectos relacionados el licitador **no ha indicado los datos completos de contacto** del cliente correspondiente (Mail, teléfono,

persona de contacto del cliente) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

En concreto, no se ha indicado la totalidad de todos los datos requeridos (nombre y apellidos de la persona de contacto, teléfono y correo electrónico) respecto de los proyectos incluidos en quinto, séptimo, octavo, noveno, décimo, undécimo, duodécimo, decimosexto y décimo séptimo lugar en la tabla del Anexo XI correspondiente a la experiencia del Responsable Técnico del servicio, ni respecto los proyectos incluidos en primer y quinto lugar en la tabla del Anexo XI correspondiente a la experiencia del Consultor.

Asimismo, en la descripción de las características de los servicios del referido documento tampoco se ha indicado si los proyectos relacionados justificativos de la experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center se corresponden con servicios de al menos 50 agentes. En concreto, no se indica respecto de los proyectos incluidos en tercer y sexto lugar en la tabla del Anexo XI correspondiente a la experiencia del Consultor.

**Aclaración 1:** El licitador deberá aclarar los aspectos indicados anteriormente mediante la aportación de los datos de contacto del cliente correspondiente (nombre y apellidos de la persona de contacto, teléfono y correo electrónico) que no haya indicado y confirmar los aportados a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada en la documentación acreditativa (Anexo XI) correspondiente a los perfiles propuestos como responsable técnico del servicio y como consultor.

Asimismo, deberá indicar expresamente si todos los proyectos justificativos de la experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center relacionados en el Anexo XI se corresponden con servicios de al menos 50 agentes.

**Aspecto susceptible de aclaración 2:** De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.5. del Anexo I del PCAP, relativo al criterio técnico cuantificable de *“Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas”* si los licitadores ofertan la Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de al menos, el 80% de las llamadas con las características indicadas en el presente apartado deberán presentar una propuesta de la Plataforma que utilizarán para llevar a cabo dicha tarea, así como una descripción del tipo de monitoreo a utilizar, procedimiento de calibración, volúmenes de llamadas a analizar, distribución por agente, etc. a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen las características anteriormente descritas.

La empresa licitadora ha indicado en el Anexo II Bis presentado que SI oferta este valor, aportando como documentación acreditativa un documento denominado *“UtilizaciondeInteligenciaArtificial\_CovisianEspana”*. Sin embargo, el fichero se corresponde con la documentación acreditativa del criterio técnico cuantificable 8 A) 2.4. relativo a la *“Escucha en tiempo real y Next Best Action”*.

**Aclaración 2:** La empresa licitadora deberá aportar una propuesta de la Plataforma que utilizarán para llevar a cabo dicha tarea, así como una descripción del tipo de monitoreo a utilizar, procedimiento de calibración, volúmenes de llamadas a analizar, distribución por agente, etc. a efectos de que Canal de

Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen las características requeridas en el apartado 8 A) 2.5. del Anexo I del PCAP, relativo al criterio técnico cuantificable de “*Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas*”

**Aspecto susceptible de aclaración 3:** En el apartado 8 A) 2.7. del Anexo I del PCAP, así como en la nota 8 del Anexo II bis del mismo, se establece que los licitadores deberán aportar la siguiente documentación acreditativa en relación con el criterio técnico cuantificable relativo a la “Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente”:

*“Adicionalmente, los licitadores deberán aportar la Certificación ISO/IEC ISO/IEC 27017:2021 o equivalente en vigor correspondiente. La certificación debe englobar al menos, los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y estar emitida por una entidad acreditada dentro de European Accreditation (EA) o de la Organización Internacional de Acreditación (IAF). Se admitirán también medidas equivalentes a la citada Certificación en dicho ámbito. En este sentido, se podrán aportar las referidas medidas de las que disponga el licitador”.*

La empresa licitadora ha presentado un documento denominado “CertificadoISO27001ext27017\_signed” que es una certificación otorgada a la empresa COVISIAN S.P.A., con domicilio en Italia y que consiste en una certificación del cumplimiento de la ISO/IEC 27001:2022, en la que, dentro de su alcance, menciona “... Investigaciones de mercado y encuestas de opinión (incluidos los controles de las directrices ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019)”

Asimismo, aporta otro documento denominado “AWSiso27017\_certification\_signed” consistente en una certificación para AWS y no para el servicio objeto de contratación. En este sentido, de conformidad con lo indicado en el PCAP la certificación debe englobar, al menos, los sistemas de información que soportan **los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación** por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y no donde se aloje el servicio.

**Aclaración 3:** La empresa licitadora deberá aportar **Certificación ISO/IEC ISO/IEC 27017:2021 o equivalente en vigor correspondiente, que englobe al menos, los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación** por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y estar emitida por una entidad acreditada dentro de European Accreditation (EA) o de la Organización Internacional de Acreditación (IAF). Se admitirán también que el licitador presente medidas equivalentes a la citada Certificación en dicho ámbito.

### **KONECTA BTO, S.L.:**

**Aspecto susceptible de aclaración 1:** En el apartado 8 A) 2.1. del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante “PCAP”), así como en la nota 2 del Anexo II bis del mismo se requiere la siguiente documentación para acreditar el criterio técnico cuantificable relativo a 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*”:

**“Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XI haciendo constar expresamente:**



- El nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.
- El nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.
- En dichas relaciones de proyectos deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMOS requerido en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el perfil correspondiente COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. En el citado Anexo XI deberán indicarse también los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A., M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.
- En caso de que el medio personal propuesto no pertenezca a la plantilla del licitador, se deberá aportar documentación acreditativa de la efectiva disposición del medio personal. Por ejemplo, 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. Si el medio personal es un trabajador autónomo, declaración del propio trabajador autónomo comprometiéndose con el licitador a estar a su disposición durante toda la vigencia del contrato.”

El licitador ha aportado la Anexo XI correspondiente a los perfiles propuestos como responsable técnico del servicio (M.R.S.) y como consultor (R.R.B.). Sin embargo, en alguno de los proyectos relacionados el licitador no ha indicado los datos completos de contacto del cliente correspondiente (Mail, teléfono, persona de contacto del cliente) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

En concreto, no se ha indicado la totalidad de todos los datos requeridos (nombre y apellidos de la persona de contacto, teléfono y correo electrónico) respecto de los proyectos incluidos en segundo lugar, y a partir del duodécimo proyecto, inclusive, hasta el último incluido en la tabla del Anexo XI correspondiente a la experiencia del Responsable Técnico del servicio, ni respecto de ninguno de los proyectos incluidos en la tabla del Anexo XI correspondiente a la experiencia del Consultor.

Por otro lado, en la descripción de las características de los servicios del referido documento tampoco se ha indicado si todos los proyectos relacionados justificativos de la experiencia del Responsable Técnico del servicio y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center se corresponden con servicios de al menos 50 agentes.

Adicionalmente, en los doce primeros proyectos justificativos de la experiencia del responsable técnico del servicio no se indica cuál ha sido la solución implantada.

**Aclaración 1:** El licitador deberá aclarar los aspectos indicados anteriormente mediante la aportación de los datos de contacto del cliente correspondiente (nombre y apellidos de la persona de contacto, teléfono y correo electrónico) que no haya indicado y confirmar los aportados a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada en la documentación acreditativa (Anexo XI) correspondiente a los perfiles propuestos como responsable técnico del servicio y como consultor.

Asimismo, deberá indicar expresamente si todos los proyectos justificativos de la experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center relacionados en el Anexo XI se corresponden con servicios de al menos 50 agentes.

Adicionalmente, el licitador deberá confirmar la correspondencia entre la solución implantada en todos los proyectos justificativos de la experiencia del Responsable Técnico del servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center relacionados en el Anexo XI, y la solución ofertada por el licitador.

**Aspecto susceptible de aclaración 2:** De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.3. del Anexo I del PCAP, relativo al criterio técnico cuantificable de *“Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes”* se valorará que los licitadores oferten un asistente virtual con Inteligencia Artificial para dar soporte a los agentes durante la gestión. Dicho Asistente Virtual deberá estar operativo al inicio de la Fase de Pleno Servicio con una fiabilidad de sus respuestas superior al 70% en ese momento, que deberá incrementarse a lo largo de la vigencia del contrato.

En este sentido, el Asistente Virtual ofertado deberá cumplir con lo establecido en el Reglamento de Inteligencia Artificial, especialmente en lo que se refiere a la prohibición del uso de sistemas de Inteligencia Artificial que empleen técnicas subliminales o manipuladoras que trasciendan la conciencia de una persona. Esto incluye aquellos sistemas diseñados para influir en la toma de decisiones de manera oculta, reduciendo significativamente la capacidad de los individuos para tomar decisiones informadas y llevándolos a optar por acciones que, en otras circunstancias, no habrían elegido. El contratista asumirá la obligación de no compartir el contenido de la información ni datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. o de sus clientes con el proveedor de la tecnología de Inteligencia Artificial, garantizar que dicha información quede almacenada en entorno seguro y su tratamiento se produzca en países del Entorno Económico Europeo o en países respecto de los cuales la Comisión Europea haya declarado su nivel adecuado de protección de datos. Asimismo, durante la ejecución del contrato deberá cumplirse el requisito “RIA Cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial” indicado en el Anexo de requisitos de seguridad del Pliego de Prescripciones Técnicas”.

Asimismo, tanto en el referido apartado como en la nota 4 del Anexo II bis del PCAP, se establece en relación con el criterio anteriormente citado que **“Adicionalmente, deberá acreditarse que el Asistente Virtual ofertado cumple el Reglamento de Inteligencia Artificial”**.



Una vez revisada la documentación aportada por el licitador se ha comprobado que no figura el compromiso de fiabilidad superior al 70% al inicio de la Fase de Pleno Servicio, ni se acredita el cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial.

**Aclaración 2:** La empresa licitadora deberá acreditar que el Asistente Virtual ofertado cumple el Reglamento de Inteligencia Artificial, así como que el que el Asistente Virtual alcance una fiabilidad de sus respuestas superior al 70% al inicio de la Fase de Pleno Servicio.

**Aspecto susceptible de aclaración 3:** De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.3. del Anexo I del PCAP relativo al certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio se establece que se valorará que los licitadores se comprometan a disponer al inicio de la Fase de Pleno Servicio de la certificación de conformidad en categoría ALTA con el Esquema Nacional de Seguridad. La empresa licitadora ha aportado Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, categoría ALTA. Sin embargo, por la calidad de la imagen escaneada, no se aprecia con precisión la fecha de validez y vigencia de dicho Certificado.

**Aclaración 3:** La empresa licitadora deberá aportar copia el Certificado donde se pueda comprobar la vigencia del mismo.

#### **TELECYL, S.A.:**

**Aspecto susceptible de aclaración 1:** En el apartado 8 A) 2.1. del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante "PCAP"), así como en la nota 2 del Anexo II bis del mismo se requiere la siguiente documentación para acreditar el criterio técnico cuantificable relativo a 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":

**"Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XI haciendo constar expresamente:**

- **El nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.**
- **El nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.**
- **En dichas relaciones de proyectos deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMOS requerido en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el perfil correspondiente COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los**

**proyectos objeto de valoración. En el citado Anexo XI deberán indicarse también los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A., M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.**

**- En caso de que el medio personal propuesto no pertenezca a la plantilla del licitador, se deberá aportar documentación acreditativa de la efectiva disposición del medio personal. Por ejemplo, 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. Si el medio personal es un trabajador autónomo, declaración del propio trabajador autónomo comprometiéndose con el licitador a estar a su disposición durante toda la vigencia del contrato.”**

En este sentido, el licitador ha aportado el Anexo XI correspondiente a los perfiles propuestos como responsable técnico del servicio (J.B.C.) y como consultor (D.G.D.). Sin embargo, en alguno de los proyectos relacionados el licitador no ha indicado los datos completos de contacto del cliente correspondiente (Mail, teléfono, persona de contacto del cliente) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

En concreto, no se ha indicado la totalidad de todos los datos requeridos (nombre y apellidos de la persona de contacto, teléfono y correo electrónico) respecto de los proyectos incluidos en vigésimo, vigésimo primer y vigésimo segundo lugar en la tabla del Anexo XI correspondiente a la experiencia del Responsable Técnico del servicio, ni respecto de los proyectos incluidos en décimo tercer, vigésimo, vigésimo cuarto y vigésimo quinto lugar en la tabla del Anexo XI correspondiente a la experiencia del Consultor.

Asimismo, en la descripción de las características de los servicios del referido documento tampoco se ha indicado si todos los proyectos relacionados justificativos de la experiencia del Responsable Técnico del servicio y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center se corresponden con servicios de al menos 50 agentes.

Adicionalmente, en alguno de los proyectos justificativos de la experiencia del Responsable Técnico del servicio y del Consultor no se indica cuál ha sido la solución implantada. En concreto, no se indica respecto del proyecto incluido en décimo octavo lugar en la tabla del Anexo XI correspondiente a la experiencia del Responsable Técnico del servicio, ni respecto de los proyectos incluidos en décimo tercer, décimo quinto, décimo sexto, décimo séptimo, décimo octavo, décimo noveno, vigésimo, vigésimo primer y vigésimo sexto lugar en la tabla del Anexo XI correspondiente a la experiencia del Consultor.

**Aclaración 1:** El licitador deberá aclarar los aspectos indicados anteriormente mediante la aportación de los datos de contacto del cliente correspondiente (nombre y apellidos de la persona de contacto, teléfono y correo electrónico) que no haya indicados y confirmar los aportados a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada en la documentación acreditativa (Anexo XI) correspondiente a los perfiles propuestos como responsable técnico del servicio y como consultor.

Asimismo, deberá indicar expresamente si los proyectos justificativos de la experiencia del Responsable Técnico del servicio y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center relacionados en el Anexo XI se corresponden con servicios de al menos 50 agentes.

Adicionalmente, el licitador deberá confirmar la correspondencia entre la solución implantada en todos los proyectos justificativos de la experiencia del Responsable Técnico del servicio y del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center relacionados en el Anexo XI, y la solución ofertada por el licitador.

### **SERVINFORM, S.A.:**

**Aspecto susceptible de aclaración 1:** En el apartado 8 A) 2.1. del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, así como en la nota 2 del Anexo II bis del mismo se requiere la siguiente documentación para acreditar el criterio técnico cuantificable relativo a 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”:

#### **“Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XI haciendo constar expresamente:**

- **El nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.**
- **El nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.**
- **En dichas relaciones de proyectos deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMOS requerido en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el perfil correspondiente COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. En el citado Anexo XI deberán indicarse también los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A., M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.**
- **En caso de que el medio personal propuesto no pertenezca a la plantilla del licitador, se deberá aportar documentación acreditativa de la efectiva disposición del medio personal. Por ejemplo, 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. Si el medio personal es un trabajador**

**autónomo, declaración del propio trabajador autónomo comprometiéndose con el licitador a estar a su disposición durante toda la vigencia del contrato.”**

El licitador ha aportado el Anexo XI correspondiente a los perfiles propuestos como responsable técnico del servicio (P.C.G) y como consultor (S.P.M.). Sin embargo, únicamente ha indicado las iniciales de los mismos, sin que se pueda conocer el nombre completo de los perfiles. Asimismo, en algunos de los proyectos relacionados el licitador no ha indicado los datos completos de contacto del cliente correspondiente (Mail, teléfono, persona de contacto del cliente) a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada. En concreto, no se ha indicado la totalidad de todos los datos requeridos (nombre y apellidos de la persona de contacto, teléfono y correo electrónico) respecto de los proyectos incluidos en cuarto y undécimo lugar en la tabla del Anexo XI correspondiente a la experiencia del Responsable Técnico del servicio.

Asimismo, en la descripción de las características de los servicios del referido documento tampoco se ha indicado si todos los proyectos relacionados justificativos de la experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center se corresponden con servicios de al menos 50 agentes.

Adicionalmente, en los proyectos justificativos de la experiencia del responsable técnico del servicio y del Consultor no se indica cuál ha sido la solución implantada.

**Aclaración 1:** El licitador deberá aclarar los aspectos indicados anteriormente mediante la aportación de los datos de contacto del cliente correspondiente (nombre y apellidos de la persona de contacto, teléfono y correo electrónico) que no haya indicados y confirmar los aportados a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada en la documentación acreditativa (Anexo XI) correspondiente a los perfiles propuestos como responsable técnico del servicio y como consultor.

Asimismo, deberá indicar expresamente si los proyectos justificativos de la experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center relacionados en el Anexo XI se corresponden con servicios de al menos 50 agentes.

Adicionalmente, el licitador deberá confirmar la correspondencia entre la solución implantada en todos los proyectos justificativos de la experiencia del Responsable Técnico del servicio y del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center relacionados en el Anexo XI, y la solución ofertada por el licitador.

**Aspecto susceptible de aclaración 2:** De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.3. del Anexo I del PCAP, relativo al criterio técnico cuantificable de “*Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes*” se valorará que los licitadores oferten un asistente virtual con Inteligencia Artificial para dar soporte a los agentes durante la gestión. Dicho Asistente Virtual deberá estar operativo al inicio de la Fase de Pleno Servicio con una fiabilidad de sus respuestas superior al 70% en ese momento, que deberá incrementarse a lo largo de la vigencia del contrato.

En este sentido, el Asistente Virtual ofertado deberá cumplir con lo establecido en el Reglamento de Inteligencia Artificial, especialmente en lo que se refiere a la prohibición del uso de sistemas de

Inteligencia Artificial que empleen técnicas subliminales o manipuladoras que trasciendan la conciencia de una persona. Esto incluye aquellos sistemas diseñados para influir en la toma de decisiones de manera oculta, reduciendo significativamente la capacidad de los individuos para tomar decisiones informadas y llevándolos a optar por acciones que, en otras circunstancias, no habrían elegido. El contratista asumirá la obligación de no compartir el contenido de la información ni datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. o de sus clientes con el proveedor de la tecnología de Inteligencia Artificial, garantizar que dicha información quede almacenada en entorno seguro y su tratamiento se produzca en países del Entorno Económico Europeo o en países respecto de los cuales la Comisión Europea haya declarado su nivel adecuado de protección de datos. Asimismo, durante la ejecución del contrato deberá cumplirse el requisito “RIA Cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial” indicado en el Anexo de requisitos de seguridad del Pliego de Prescripciones Técnicas”.

Asimismo, tanto en el referido apartado como en la nota 4 del Anexo II bis del PCAP, se establece en relación con el criterio anteriormente citado que **“Adicionalmente, deberá acreditarse que el Asistente Virtual ofertado cumple el Reglamento de Inteligencia Artificial”.**

Una vez revisada la documentación aportada por el licitador, se ha comprobado que no figura el compromiso de fiabilidad superior al 70% al inicio de la Fase de Pleno Servicio, ni se acredita el cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial. Asimismo, tampoco se indica si el tratamiento de la información por el Asistente Virtual se producirá en países del Entorno Económico Europeo o en países.

**Aclaración 2:** La empresa licitadora deberá acreditar que el Asistente Virtual ofertado cumple el Reglamento de Inteligencia Artificial, así como que el que el Asistente Virtual alcance una fiabilidad de sus respuestas superior al 70% al inicio de la Fase de Pleno Servicio. Asimismo, deberá confirmar que la información quede almacenada en entorno seguro y su tratamiento se produzca en países del Entorno Económico Europeo o en países respecto de los cuales la Comisión Europea haya declarado su nivel adecuado de protección de datos.

**Aspecto susceptible de aclaración 3:** De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.4. del Anexo I del PCAP, relativo al criterio técnico cuantificable de “Escucha en tiempo real y Next Best Action”, se valorará de conformidad con el presente apartado que los licitadores oferten el enriquecimiento del asistente virtual con Inteligencia Artificial indicado en el apartado 8 A) 2.3 anterior mediante la escucha activa en tiempo real de al menos el 50% de las llamadas atendidas por los agentes, y que se proporcione por el asistente virtual de manera proactiva a los agentes las recomendaciones de las siguientes mejores acciones para cada etapa de la conversación. En este sentido, los licitadores que oferten el servicio de escucha en tiempo real y Next Best Action con las características indicadas, deberán presentar una descripción de las líneas generales de configuración y funcionamiento del mismo a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen los requisitos anteriormente descritos.

Una vez revisada la documentación aportada se ha comprobado que la empresa licitadora no indica qué porcentaje de llamadas serán analizadas con escucha en tiempo real.

**Aclaración 3:** La empresa licitadora deberá aclarar qué porcentaje (%) de llamadas tratará mediante el módulo avanzado de Escucha en tiempo real y Next Best Action.

**Aspecto susceptible de aclaración 4:** De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.5. del Anexo I del PCAP, relativo al criterio técnico cuantificable de *“Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas”* la inteligencia Artificial ofertada deberá cumplir con lo establecido en el Reglamento de Inteligencia Artificial, especialmente en lo que se refiere a inferir emociones en centros de trabajo o educativos como método de evaluación para promoción o despido laboral, salvo por razones médicas o de seguridad, o no introducir supervisión humana en un sistema de Inteligencia Artificial que incorpore la biometría en el trabajo para controlar la presencialidad de los trabajadores, o no disponer de un sistema de gestión de calidad en robots con Inteligencia Artificial que desarrollen las tareas de inspección. Asimismo, durante la ejecución del contrato deberá cumplirse el requisito “RIA Cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial” indicado en el Anexo de requisitos de seguridad del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Asimismo, se establece que *“El contratista asumirá la obligación de no compartir el contenido de la información ni datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. o de sus clientes con el proveedor de la tecnología de Inteligencia Artificial, y garantizar que dicha información quede almacenada en entorno seguro y su tratamiento se produzca en países del Entorno Económico Europeo o en países respecto de los cuales la Comisión Europea haya declarado su nivel adecuado de protección de datos, así como el compromiso del cumplimiento del Reglamento de Inteligencia Artificial”*.

En la documentación aportada por el licitador no queda justificado el compromiso del cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial en relación con este criterio de valoración.

**Aclaración 4:** La empresa licitadora deberá aportar el compromiso del cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial en relación con este criterio de valoración y garantizar que la información quede almacenada en entorno seguro y su tratamiento se produzca en países del Entorno Económico Europeo o en países respecto de los cuales la Comisión Europea haya declarado su nivel adecuado de protección de datos.

Las aclaraciones solicitadas deben presentarse a través del Servicio de aportación de documentos de la Sede Electrónica de la Comunidad de Madrid (<https://sede.comunidad.madrid/guia-tramitacion-electronica#documentos>), **antes de las 14.00 horas del tercer día hábil computado a partir del día hábil siguiente a la publicación en el tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.**