

## ACTA DE LA MESA PERMANENTE DE CONTRATACIÓN PARA DAR CUENTA DE LA APERTURA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS DEL SOBRE Nº 3

EXPEDIENTE Nº: 97/2025 “SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.”

Sesión de 16 de octubre de 2025 de la Mesa Permanente de Contratación de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., constituida conforme a la resolución del Consejero Delegado de fecha 3 de noviembre de 2021, para dar cuenta de la apertura del sobre nº 3.

Los miembros de la Mesa no se encuentran incursos en causa de conflicto de interés, que abarcará, al menos, cualquier situación en la que tenga directa o indirectamente un interés financiero, económico o personal, que pudiera parecer que compromete su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de licitación. Además, se les ha informado sobre la obligación de poner en conocimiento del órgano de contratación y de la Mesa, sin dilación, cualquier situación de conflicto de intereses que, de forma sobrevenida, pueda producirse durante el desarrollo del procedimiento de contratación.

La Mesa la forman la Presidenta, Teresa Cecilia Hernández Guerra; la Secretaria, Belén Diez Cabrera; el Vocal jurídico, Daniel Duque Velasco; el Vocal financiero, Diego Soriano Menéndez y la Vocal técnica, Carolina Martín Picazo, para tratar el siguiente:

### ORDEN DEL DÍA

#### 1. Ofertas presentadas.

De conformidad con lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por el que se rige el presente procedimiento de licitación (en adelante, “**PCAP**”), se publicó el Acta S\_01 y S\_01 bis indicando los licitadores admitidos y excluidos.

El día 8 de octubre de 2025 se procedió a la apertura telemática del sobre nº 3 que contiene los valores ofertados para los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas de los licitadores admitidos. Mediante la presente acta se dan a conocer a efectos informativos los datos incluidos por los licitadores en sus ofertas.

El importe total, IVA excluido, de la oferta económica que se refleja a continuación se ha calculado conforme a las normas establecidas en el apartado 3 del Anexo I del PCAP, atendiendo a los importes unitarios ofertados por el licitador en el Anexo II Modelo de proposición económica:

**Lote 1:**

LICITADOR	IMPORTE (€, IVA excluido)
ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U.	6.737.640,25 €
COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	6.748.216,39 €
ABAI BUSINESS SOLUTIONS, S.A.U.	6.749.353,70 €
KONECTA BTO, S.L.U.	6.004.624,04 €
TELECYL, S.A.	5.803.803,97 €
SERVINFORM, S.A.	5.966.342,80 €

**Lote 2:**

LICITADOR	IMPORTE (€, IVA excluido)
ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U.	6.072.330,25 €
COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	6.457.772,84 €
ABAI BUSINESS SOLUTIONS, S.A.U.	6.666.662,35 €
KONECTA BTO, S.L.U.	6.074.404,04 €
TELECYL, S.A.	5.766.888,97 €
SERVINFORM, S.A.	5.966.342,80 €

La oferta de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas contenida en el sobre nº 3 es la siguiente:

Lotes 1 y 2:

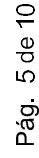
Criterio de valoración	ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U.		COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.		ABAI BUSINESS SOLUTIONS, S.A.U.	
	Iniciales del nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto: D.N.D.		Iniciales del nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto: G.A.		Iniciales del nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto: C.Z	
A) 2.1 Experiencia del Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center	36 nº de proyectos que excedan la experiencia mínima requerida		17 nº de proyectos que excedan la experiencia mínima requerida		- nº de proyectos que excedan la experiencia mínima requerida	

	Initiales del nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto: R.G.M.	23 nº de proyectos que excedan la experiencia mínima requerida	Initiales del nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto: J.I.	6 nº de proyectos que excedan la experiencia mínima requerida	Initiales del nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto: A.C.R	- nº de proyectos que excedan la experiencia mínima requerida
A) 2.2. Módulo Performance Management Analytics y Sentiment Analysis	SI	SI	SI	SI	SI	SI





A) 2.3. Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes	SI	SI	SI
A) 2.4 Escucha en tiempo real y Next Best Action	SI	SI	SI
A) 2.5 Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas	SI	SI	SI
A) 2.6 Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio	SI	SI	SI
A) 2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017	SI	SI	NO



Criterio de valoración	KONECTA BTO S.L.U.		TELECYL, S.A.		SERVINFORM, S.A.
A) 2.1 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	Iniciales del nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto: M.R.S.		Iniciales del nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto: J.B.C.		Iniciales del nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto: P.C.G.
	30 de proyectos que excedan la experiencia mínima requerida		19 proyectos que exceden la experiencia mínima requerida		10 proyectos que excedan la experiencia mínima requerida

	Initiales del nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center R.R.B.	18 de proyectos que excedan la experiencia mínima requerida	Initiales del nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center D.G.D.	24 proyectos que exceden la experiencia mínima requerida	Initiales del nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto: S.P.M.	8 proyectos que excedan la experiencia mínima requerida
A) 2.2. Módulo Performance Management Analytics y Sentiment Analysis	SI		SI		SI	

A) 2.3. Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes	SI	SI	SI
A) 2.4 Escucha en tiempo real y Next Best Action	SI	SI	SI
A) 2.5 Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas	SI	SI	SI
A) 2.6 Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio	SI	SI	SI
A) 2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017	SI	SI	SI





La información contenida en la presente acta se publica a los meros efectos informativos.

Conforme a los pliegos del procedimiento, la Mesa Permanente de Contratación asistida por los servicios técnicos de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., procederá a:

- Análisis de las ofertas y de las especificaciones técnicas.
- Solicitud de aclaraciones en caso necesario, en los términos y condiciones previstas en los pliegos.
- Exclusión de aquellos licitadores que no cumplan con las especificaciones técnicas.
- Cálculo de la anormalidad o desproporción de las ofertas económicas de los licitadores no excluidos conforme a lo previsto en los pliegos.
- Solicitud y análisis de las justificaciones de aquellos licitadores que se encuentren en baja. Y, en su caso, exclusión de aquellos licitadores que no justifiquen de forma suficiente la viabilidad de la oferta.
- Valoración y clasificación de ofertas.

Se da por finalizada la sesión de la Mesa Permanente de Contratación, por lo que se extiende la presente acta, de todo lo cual como Secretaria doy fe.

Presidente	La firma electrónica puede visualizarse en el lateral del documento.
Secretaria	La firma electrónica puede visualizarse en el lateral del documento.

**Nota:** Tomando en consideración el Dictamen CNS 1/2019, el 15 de mayo de 2019, de la APDCAT así como el Criterio Interpretativo CI/004/2015 de 23 de julio de 2015 de la Agencia Española de Protección de Datos, este documento es una imagen del original que se publica de esta forma con la finalidad de impedir el acceso a las propiedades de la firma y, por tanto, al DNI de las personas firmantes.

El original del presente documento ha sido debidamente firmado de forma digital y archivado en el expediente del procedimiento de referencia quedando a disposición de los interesados mediante solicitud de acceso al expediente dirigida a: [mesa.permanente@canal.madrid](mailto:mesa.permanente@canal.madrid)

**Información y aclaraciones:** Los licitadores podrán dirigir las consultas o solicitudes de aclaración relacionadas con el contenido de la presente acta que consideren necesarias a la siguiente dirección de correo electrónico: [mesa.permanente@canal.madrid](mailto:mesa.permanente@canal.madrid), indicando el código del expediente en el asunto.