

## INFORME DE VALORACIÓN

EXPEDIENTE: 97/2025 DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL  
CLIENTE Y USUARIO DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.

## LOTES 1 Y 2

Área: **Atención Comercial**

Fecha: 24 de febrero de 2026

## 1º ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y SUBCONTRATACIÓN

De conformidad con lo indicado en el Acta\_S01\_de la Mesa Permanente de Contratación, de fecha 30 de septiembre de 2025, seis (6) empresas presentaron oferta a los lotes 1 y 2 dentro de plazo:

- ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U.
- COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.
- ABAI BUSINESS SOLUTIONS, S.A.U.
- KONECTA BTO, S.L.U.
- TELECYL, S.A.
- SERVIFORM, S.A.

Se concedió el plazo de tres días hábiles a la empresa ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U. para subsanación de defectos, por lo que una vez subsanados dichos defectos dentro del plazo fijado para ello, el día 8 de octubre de 2025 tuvo lugar la apertura del sobre nº 3 “Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, Especificaciones Técnicas y Subcontratación” y que se dieron a conocer mediante Acta\_S03\_de la Mesa Permanente de Contratación, publicada el 17 de octubre de 2025.

Una vez analizadas las Especificaciones Técnicas incluidas en el sobre nº 3, el 20 de noviembre de 2025 y el 12 de diciembre de 2025 se solicitaron oportunas aclaraciones a la documentación de Subcontratación y Especificaciones Técnicas aportada por los licitadores, para poder considerar dicha documentación aportada.

**La empresa ABAI BUSINESS SOLUTIONS, S.A.U. no presentó respuesta en tiempo y forma a la solicitud de aclaraciones, por lo que queda excluida del presente procedimiento, al no cumplir la documentación de Especificaciones Técnicas incluida en el sobre nº 3 “Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, Especificaciones Técnicas y Subcontratación” con el contenido mínimo de Especificaciones Técnicas y requisitos establecidos en los pliegos:**

1. No acredita la disponibilidad del servicio de valija entre su Plataforma y Canal de Isabel II, S.A. M.P., requerido en Anexo I punto 6 apartado A) I. a), del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, “PCAP”).
2. No incluye una descripción general del equipamiento de los puestos destinados a la prestación del servicio en su Plataforma, requerido en el Anexo I punto 6 apartado A) I. c), del PCAP.
3. No contiene una descripción de la distribución de puestos por equipos donde se ponga de manifiesto la distribución de coordinadores en relación con la ubicación física de sus equipos, requerido en el Anexo I punto 6 apartado A) I. d), del PCAP.
4. No incorpora la descripción de su estructura organizativa, con descripción de organigrama e interrelaciones entre responsables del contrato y otras áreas de la empresa que estarían implicadas en la prestación del servicio, requerido en el Anexo I punto 6 apartado A) II. a), del PCAP.
5. No describe los recursos humanos asociados al contrato, definiendo los diferentes puestos de trabajo y el número de efectivos de cada perfil exigido, y no incluye la “PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO”, publicada como Anexo del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT), requerimiento establecido en el Anexo I punto 6 apartado A) II. b), del PCAP.
6. No se ha confirmado cuál es la herramienta ofrecida, así como no se han descrito los distintos perfiles de usuario que se vayan a configurar, ni se ha descrito la centralita que dé soporte a esta herramienta

(características técnicas de integración CTI, mecanismos de enlace, modelo de comunicación, y características funcionales y técnicas de la integración de la aplicación multicanal y los ordenadores de los agentes), requerimiento establecido en el Anexo I punto 6 apartado A) III. a), del PCAP, por lo que no se ha podido confirmar el cumplimiento de lo establecido en el en el apartado 6 “*SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, CONTACT CENTER Y MULTICANALIDAD*”, apartado 6.1. “*Requerimientos de Tecnología de Contact Center Multicanalidad*” del PPT, subapartado de “*Funcionalidades y capacidades de gestión*”. En este sentido, no se ha confirmado que la herramienta multicanalidad ofrecida cumpla con las siguientes funcionalidades y características mínimas exigidas en el PPT:

- Soporte de múltiples canales de interacción entre los que deben encontrarse voz inbound, voz outbound, email, web chat, SMS, Social Media.
  - Capacidad de permitir construir argumentarios multicanal (no solo para campañas salientes) integrados en el desktop del agente.
  - Capacidad de realización de encuestas para valorar la calidad del servicio una vez la llamada ha sido finalizada.
  - Capacidad de grabación de pantalla, con imagen y audio.
  - Capacidad de grabación de interacciones por correo electrónico, chat y mensajería instantánea.
  - Posibilidad de diseño, configuración y lanzamiento de campañas de emisión de llamadas, utilizando sistemas de marcación predictiva automática, cumpliendo con lo exigido en el apartado 2.3.2., 3.7.1. y 9.1.3. del PPT, así como si tiene capacidad de discriminación de contactos no útiles y discriminación de locuciones de operadores o teléfonos erróneos, así como si permite crear listas *Do not call* por campaña. Tampoco ha descrito las características técnicas de la emisión de llamadas, como se exige en el Anexo I punto 6 apartado A) III. a) 5.
  - Capacidad de almacenamiento de toda la información histórica sobre el tráfico de llamadas, rendimiento de los agentes, tipología de llamadas, resultados de llamadas y gestiones, etc.
  - Capacidad de proporcionar información de reporting e indicadores suficientes para permitir llevar a cabo una gestión eficiente de los servicios, y si permite extraer información y reporting en tiempo real e histórico de la situación de los servicios de atención telefónica, atención escrita, chat, mensajería instantánea... facilitando detalle de todos y cada uno de los servicios a prestar, adaptados al modelo de facturación del Contrato y a los Indicadores de Nivel de Servicio descritos en el PPT.
  - Posibilidad de integrar sus productos con los de los principales distribuidores tecnológicos de sistemas operativos y de bases de datos, sistemas y componentes de comunicación, gestión de la calidad y de recursos humanos y tecnologías de voz.
7. No se ha aportado una descripción completa de la herramienta de Customer Analytics, que se ajuste al índice establecido en el en el Anexo I punto 6 apartado A) III. b), del PCAP, por lo que no se ha podido confirmar el cumplimiento de lo establecido en el apartado 6.2. “*Otros requisitos tecnológicos: Solución de Analítica de Customer Analytics, tanto de texto como de voz*” del PPT, concretamente:
- El alcance y porcentaje de transcripción realizado por la solución.
  - Las capacidades analíticas de la herramienta, incluyendo búsquedas directas de términos y/o expresiones, de forma independiente o combinada entre ambas, sin necesidad de predefinirlos.
  - Confirmación de la capacidad de la solución para mostrar los resultados en el momento y en diferido.
  - Confirmación de la capacidad de la solución ofertada para la creación de categorías de una forma rápida e intuitiva tras una rápida formación. Debe permitir obtener información on-line y en diferido del comportamiento de las categorías en base al número de contactos que se vayan transcribiendo, así como su comportamiento en función de un período marcado por el usuario.

- Detalle de las funcionalidades de transcripción, análisis de sentimiento y detección de temas.
  - Confirmación de la capacidad de la solución para permitir la separación de canales diferenciando entre agente y cliente, tanto a la hora de transcribir las conversaciones, como de cara a su análisis.
8. No se ha aportado la descripción de infraestructura y equipamiento, para poder verificar el cumplimiento de lo establecido en el apartado 14 del PPT, requerido en el Anexo I punto 6 apartado A) IV, del PCAP.
9. No se ha aportado documentación que contenga una descripción completa del plan para el cumplimiento del RGPD, que incluya una enumeración de las acciones, procedimientos que tengan implementados y/o actividades que realicen con el propósito de acreditar la garantía del cumplimiento en materia de protección de datos personales que realizará en ejecución del contrato, requerido en el Anexo I punto 6 apartado A) V, del PCAP.

En relación con la posibilidad de subcontratar con terceros las tareas del contrato que no hayan sido calificadas como críticas, el licitador ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U. y el licitador TELECYL, S.A. han puesto de manifiesto su intención de subcontratar, habiendo aportado el Anexo VIII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares debidamente cumplimentado cada uno de ellos.

El resto de los licitadores no han manifestado intención de subcontratar tarea alguna.

Por todo lo anterior, tras el análisis de la documentación de subcontratación y especificaciones técnicas aportada por los licitadores y de las respuestas a las aclaraciones a dicha documentación solicitadas, y comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los pliegos, **las ofertas a considerar son las presentadas por los siguientes cinco (5) licitadores, que cumplen con las especificaciones técnicas, habiendo presentado todos ellos ofertas a los lotes 1 y 2:**

- ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U.
- COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.
- KONECTA BTO, S.L.U.
- TELECYL, S.A.
- SERVIFORM, S.A.

## 2º CRITERIOS DE VALORACIÓN

De conformidad con el apartado 8 del Anexo I del PCAP, los criterios que han de servir de base para la adjudicación del Contrato (Lote 1 y 2) son los siguientes:

A) Criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas **100 puntos**

A) 1. Valoración económica.....**70 puntos**

A) 2. *Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas ....30 puntos:*

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 **hasta 4 puntos:**

A) 2.1.1 Experiencia del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I: **hasta 2 puntos**

A) 2.1.2 Experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I: **hasta 2 puntos**

A) 2.2 Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis: **2 puntos**

A) 2.3 Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes: **10 puntos**

A) 2.4 Escucha en tiempo real y Next Best Action: **2 puntos**

A) 2.5 Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas: **8 puntos**

A) 2.6 Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio: **3 puntos**

A) 2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente: **1 punto**

B) Criterios sujetos a un juicio de valor.....**No aplica**

**A) Valoración de los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas 100 puntos**

**A) 1. Valoración económica.** En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo este la valoración máxima, es decir, **70 puntos**. Se establece la siguiente fórmula.

$$V_i = 70 * P_{\min} / P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = Precio propuesto por la empresa  $i$ , en €.

$P_{\min}$  = Precio mínimo ofertado, en €

## **A) 2. Valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas. 30 puntos**

Las fórmulas para la valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas indicados en el apartado 8 A) 2 son las siguientes:

### **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 ..... hasta 4 puntos.**

Se valorará 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 propuestos por el licitador que exceda la experiencia mínima requerida para dichos perfiles en el apartado 5.2.1 del Anexo I de conformidad con lo indicado en los apartados A) 2.1.1 y A) 2.1.2 siguientes. En este sentido, el Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center y el Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center ofertados a efectos de valoración serán los mismos propuestos por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para dichos perfiles. Por tanto, dichos perfiles deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el perfil correspondiente.

#### **A) 2.1.1 Experiencia del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I: *hasta 2 puntos***

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 2 * \text{Proy}_i / \text{Proy}_{\max}$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$\text{Proy}_i$  = Nº de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado el Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador  $i$ , que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

$\text{Proy}_{\max}$  = Mayor  $\text{Proy}_i$  acreditada.

#### **A) 2.1.2 Experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I: *hasta 2 puntos***

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 2 * \text{Proy}_i / \text{Proy}_{\max}$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$\text{Proy}_i$  = Nº de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center para al menos 50 agentes con la solución

ofertada por el licitador en los que haya participado el Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador i, que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

$Proy_{max}$  = Mayor  $Proy_i$  acreditada.

**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.**

Será responsabilidad de los licitadores contar con los consentimientos necesarios y facilitar toda la información que corresponda a las personas físicas cuyos datos de carácter personal se incluyan en el Anexo (tanto los perfiles propuestos como los clientes) en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal que vayan a facilitar a Canal de Isabel II, S.A., M.P. para realizar la valoración del presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas. Asimismo, deberán informar expresamente a esas personas físicas de que pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos y demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, en la dirección social de Canal de Isabel II, S.A., M.P. con la referencia RGPD o bien por correo electrónico en la dirección [privacidad@canal.madrid](mailto:privacidad@canal.madrid). La omisión de este deber de información por parte de los licitadores respecto a las personas físicas cuyos datos de carácter personal figuren en la documentación aportada no generará responsabilidad alguna para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

#### **A) 2.2. Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis: 2 puntos**

Se valorará de conformidad con el presente apartado que los licitadores oferten Soluciones de *Performance Management* (Cuadros de Mandos) integradas en la misma suite de *Customer Analytics y Sentiment Analysis* con las siguientes características:

- a) Soluciones de Performance Management (Cuadros de Mandos) integradas en la misma suite de *Customer Analytics* que permitan analizar y comparar la eficiencia de las operaciones y de los agentes en base a las llamadas analizadas a través de la solución *Customer Analytics* y de otras fuentes externas, por ejemplo, resultado de encuestas de satisfacción, por tipología de gestión, agente, etc., pudiendo hacer análisis distinguiendo tipologías de gestión, procesos, agente, duración de la llamada, etc. y análisis haciendo combinaciones de las anteriores variables. Para ello la herramienta permitirá recopilar y analizar datos relacionados con las operaciones y productividad o desempeño de los agentes que atienden las llamadas. La solución permitirá definir objetivos, al objeto de realizar un control y seguimiento de la eficiencia del servicio de atención al cliente que será analizado mediante la solución ofertada en el presente procedimiento, pudiendo definir planes de acción que ayuden a mejorar el citado servicio de atención al cliente. Así mismo, deberá acreditarse que la solución dispone de cuadros de mando parametrizables que deberán contener la información necesaria para realizar la comparativa de forma simple y visual.
- b) *Sentiment Analysis*: capacidad de detectar algunos sentimientos o percepciones de los clientes en las interacciones realizadas a través del servicio de atención al cliente, que puedan definir su grado de satisfacción o aceptación con la atención recibida, identificando palabras o construcciones gramaticales que las pongan de manifiesto.

Para su cálculo se empleará la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = 2 puntos si se oferta la disponibilidad de soluciones de *Performance Management* y *Sentiment Analysis* con las características indicadas en el presente apartado; 0 puntos en caso contrario.

**Adicionalmente, 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 con anterioridad:**

- La descripción de la solución de Performance Management. Dicha descripción deberá aportar evidencias de la capacidad de la solución propuesta para permitan analizar y comparar la eficiencia de las operaciones y de los agentes en base a las llamadas analizadas a través de la solución *Customer Analytics* y de otras fuentes externas, por ejemplo, resultado de encuestas de satisfacción, por tipología de gestión, agente, etc., pudiendo hacer análisis distinguiendo tipologías de gestión, procesos, agente, duración de la llamada, etc. y análisis haciendo combinaciones de las anteriores variables. Para ello la herramienta permitirá recopilar y analizar datos relacionados con las operaciones y productividad o desempeño de los agentes que atienden las llamadas. La solución permitirá definir objetivos, al objeto de realizar un control y seguimiento de la eficiencia del servicio de atención al cliente que será analizado mediante la solución ofertada en el presente procedimiento, pudiendo definir planes de acción que ayuden a mejorar el citado servicio de atención al cliente. Así mismo, deberá acreditarse que la solución dispone de cuadros de mando parametrizables que deberán contener la información necesaria para realizar la comparativa de forma simple y visual.



- La descripción de la solución de Sentiment Analysis que utilice la solución para detectar los sentimientos de los clientes. Deberá acreditarse que la solución pueda definir el grado de satisfacción o aceptación de los clientes con la atención recibida, identificando palabras o construcciones gramaticales que las pongan de manifiesto.
- En caso de que las soluciones ofertadas utilicen inteligencia Artificial, el contratista asumirá la obligación de no compartir el contenido de la información ni los 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, así como el compromiso del cumplimiento del Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 300/2008, (UE) nº 167/2013, (UE) nº 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas (Reglamento de Inteligencia Artificial). 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.

#### **A) 2.3. Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes: 10 puntos**

Se valorará de conformidad con el presente apartado 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.

El Asistente Virtual deberá disponer de un entorno de pruebas que permita verificar su grado de desarrollo y calidad de la información ofrecida antes de su puesta en producción.

Canal de Isabel II, S.A. M.P. se reserva el derecho poder disponer del uso de este Asistente Virtual para al menos un número de 10 usuarios propios durante toda la vigencia del contrato.

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.

Para su cálculo se empleará la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = 10 puntos si se oferta un asistente virtual con Inteligencia Artificial para dar soporte a los agentes durante la gestión con las características indicadas en el presente apartado; 0 puntos en caso contrario.

**Adicionalmente, si los licitadores ofertan el asistente virtual con Inteligencia Artificial para dar soporte a los agentes durante la gestión con las características indicadas en el presente apartado, deberán aportar una descripción detallada de las líneas generales de configuración y funcionamiento del asistente virtual ofertado a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen los requisitos indicados con anterioridad. En este sentido, se deberá describir la plataforma sobre la que se encontrará operativo el asistente virtual (plataforma de desarrollo propio, Microsoft Teams, etc.) e identificar la tecnología de Inteligencia Artificial que dará soporte al asistente virtual.**

**Adicionalmente, deberá acreditarse que el Asistente Virtual ofertado cumple el Reglamento de Inteligencia Artificial.**

#### **A) 2.4. Escucha en tiempo real y Next Best Action: 2 puntos**

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.

**Por tanto, únicamente se podrá ofertar la escucha en tiempo real y Next Best Action si el licitador ha ofertado el Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes indicado en el apartado 8 A) 2.3 anterior.**

Para su cálculo se empleará la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = 2 puntos si se oferta la Escucha en tiempo real y Next Best Action de al menos el 50% de las llamadas atendidas por los agentes con las características indicadas en el presente apartado; 0 puntos en caso contrario.

**Adicionalmente, si los licitadores ofertan el servicio de escucha en tiempo real y Next Best Action con las características indicadas en el presente apartado, 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.**

#### **A) 2.5 Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas: 8 puntos**

Se valorará de conformidad con el presente apartado que los licitadores oferten el uso de Inteligencia Artificial para analizar, al menos, el 80% de las interacciones de los agentes, sin necesidad de que intervenga una persona. Esta solución de Inteligencia Artificial deberá ofrecer un resumen del contenido de cada una de las llamadas monitoreadas.

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.

Para su cálculo se empleará la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = 8 puntos si se oferta el uso de Inteligencia Artificial para analizar, al menos, el 80% de las interacciones de los agentes con las características indicadas en el presente apartado; 0 puntos en caso contrario.

**Adicionalmente, 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 indicadas en el apartado 8 A) 2.5 del Anexo I.**

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.

#### **A) 2.6 Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio: 3 puntos**

Tal y como se indica en el apartado 13.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, el contratista o la empresa que le preste el servicio de Contact Center objeto de contratación deberá disponer de la certificación de conformidad en categoría ALTA con el Esquema Nacional de Seguridad antes de finalizar el noveno (9º) mes de la Fase de Pleno Servicio. La certificación debe incluir los sistemas de información que soportan los servicios para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P., independientemente de que se preste en formato *SaaS*, *on premise* o *Cloud*. Adicionalmente, durante la Fase de Transición, el adjudicatario deberá aportar el Plan de Acción para la consecución de la Certificación en categoría ALTA.

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 certificación debe incluir los sistemas de información que soportan los servicios para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P., independientemente de que se preste en formato *SaaS*, *on premise* o *Cloud*. Durante la ejecución del contrato se comprobará dicho compromiso, que podrá acreditarse mediante certificado del propio licitador o de la empresa que le preste el servicio de Contact Center objeto de contratación.

Para su cálculo se empleará la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = 3 puntos si el licitador se compromete 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 los términos indicados con anterioridad; 0 puntos en caso contrario.

#### **A) 2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente: 1 punto**

Se valorará que el licitador, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, dispongan de la Certificación ISO/IEC 27017:2021 o equivalente cuyo alcance 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. Se admitirán también medidas equivalentes a la citada Certificación.

Para su cálculo se empleará la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = 1 punto si el licitador, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, disponen de la Certificación ISO/IEC 27017:2021 o equivalente cuyo alcance 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. Se admitirán también medidas equivalentes a la citada Certificación; 0 puntos en caso contrario.

**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. 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.**

#### **B) Valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor. No aplica**

### 3º CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

#### 3.1 PUNTUACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA (MÁXIMO 70 PUNTOS) LOTE 1 Y 2

La puntuación de la oferta económica de conformidad con la fórmula establecida en el apartado 8 A) 1 del Anexo I al PCAP es la siguiente:

##### LOTE 1

LICITADOR	IMPORTE TOTAL (IVA excluido)	PUNTUACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA
ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.	6.737.640,23 €	60,30
COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	6.748.216,39 €	60,20
KONECTA BTO, S.L.U.	6.004.624,04 €	67,66
TELECYL, S.A.	5.803.803,97 €	70,00
SERVINFORM, S.A.	5.966.342,80 €	68,09

##### LOTE 2

LICITADOR	IMPORTE TOTAL (IVA excluido)	PUNTUACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA
ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.	6.072.330,23 €	66,48
COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	6.457.772,84 €	62,51
KONECTA BTO, S.L.U.	6.074.404,04 €	66,46
TELECYL, S.A.	5.766.888,97 €	70,00
SERVINFORM, S.A.	5.966.342,80 €	67,66

De conformidad con lo establecido en el apartado 3.3. del Anexo I del PCAP “**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.**”.

El licitador ILUNION CONTACT CENTER S.A.U. ha ofertado para la Fase Transición para cada uno de los lotes un importe mensual de 33.747,05 euros. Aplicando dicho importe a los cinco meses de duración máxima de la Fase de Transición, resultaría un importe total para este concepto de 168.735,25 euros, superando en dos céntimos de euro el 2,5% del importe máximo de licitación indicado en el PCAP (que resultaría 168.735,23 euros, calculado aplicando dicho 2,5% al importe máximo de licitación de 6.749.409,34 euros para cada uno de los lotes, y redondeando a dos decimales). La cantidad en que supera este límite (dos céntimos de euro), se entiende motivada, presumiblemente, por el redondeo a dos decimales realizado por el licitador al calcular el importe máximo establecido para esta fase (168.735,23 euros) y dividirlo entre el número de meses de duración máxima de la misma (el resultado exacto del cálculo sería 33.747,0467 euros), no teniendo repercusión en la puntuación de las ofertas. Asimismo, la oferta en ninguno de los lotes supera el importe máximo de licitación del contrato. Por lo anterior, se considera admisible las ofertas presentadas para ambos lotes.

En este sentido, en el Acta de la Mesa Permanente de Contratación de fecha 16 de octubre de 2025, relativa a la apertura del sobre nº 3, se indicó para la empresa ILUNION CONTACT CENTER S.A.U. un importe ofertado de 6.737.640,25 euros para el lote 1, y de 6.072.330,25 euros para el lote 2. De conformidad con lo anteriormente indicado, a efectos de valoración de ofertas se tendrán en cuenta los importes de 6.737.640,23 euros para el lote 1, y 6.072.330,23 euros para el lote 2.

Por otra parte, una vez analizada la documentación contenida en el sobre nº 3, y efectuados los correspondientes cálculos para determinar si existen ofertas anormalmente bajas de conformidad con lo dispuesto en el apartado 8.1 del Anexo I del PCAP, se ha observado que la oferta presentada por la empresa TELECYL, S.A. para el Lote 1, por un importe de 5.803.803,97 euros, IVA excluido, se encuentra incurso en presunción inicial de anormalidad, por lo que el 18 de diciembre de 2025 se requirió a dicha empresa licitadora para que justificase el valor anormal de su oferta y las razones y circunstancias en cuya virtud resulta posible que las soluciones propuestas puedan ser efectivamente ejecutadas en los términos ofertados.

Una vez analizada la justificación que dicho licitador presentó dentro del plazo concedido para ello, con fecha 20 de febrero de 2025 se emitió informe de análisis de la justificación de valor anormal en el que se concluía que la empresa TELECYL, S.A. había aportado documentación e información suficiente que justifica la viabilidad de la ejecución de los servicios objeto del procedimiento de licitación, por lo que su oferta para el Lote 1 debe ser tenida en cuenta.

### 3.2 PUNTUACIÓN CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS APARTADO 8 A) 2 DEL ANEXO I DEL PCAP (MÁXIMO 30 PUNTOS) LOTE 1 Y 2

La puntuación de los criterios técnicos cuantificables, de conformidad con las fórmulas establecidas en el apartado 8 A) 2 del Anexo I al PCAP y la revisión de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas presentados por los licitadores para los lotes 1 y 2 es la siguiente:

#### 3.2.1. ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.

ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.	
CRITERIOS DE VALORACIÓN	TOTAL
<b>A) 2. Valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas. 30 puntos</b>	<b>28,37</b>
<b>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: hasta 4 puntos:</b>	<b>3,37</b>
<b>A) 2.1.1 Experiencia del Responsable Técnico del Servicio: hasta 2 puntos</b>	
Valoración correspondiente a la oferta del licitador	2
Nº de proyectos que exceden la experiencia mínima requerida indicados en el Anexo II Bis por el licitador	36
Nº de proyectos a considerar tras verificación que exceden la experiencia mínima	23
Mayor nº de proyectos acreditados que exceden la experiencia mínima	23

ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.	
<b>A) 2.1.2 Experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center: hasta 2 puntos</b>	
Valoración correspondiente a la oferta del licitador	1,37
Nº de proyectos que exceden la experiencia mínima requerida indicados en el Anexo II Bis por el licitador	23
Nº de proyectos a considerar tras verificación que exceden la experiencia mínima	13
Mayor nº de proyectos acreditados que exceden la experiencia mínima	19
<b>A) 2.2 Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis: 2 puntos</b>	<b>2</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	2
Puntuación máxima posible	2
<b>A) 2.3 Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes: 10 puntos</b>	<b>10</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	10
Puntuación máxima posible	10
<b>A) 2.4 Escucha en tiempo real y Next Best Action: 2 puntos</b>	<b>2</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	2
Puntuación máxima posible	2
<b>A) 2.5 Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas: 8 puntos</b>	<b>8</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	8
Puntuación máxima posible	8
<b>A) 2.6 Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio: 3 puntos</b>	<b>3</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	3
Puntuación máxima posible	3
<b>A) 2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente: 1 punto</b>	<b>0</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	0
Puntuación máxima posible	1

La puntuación concedida es acorde a los valores acreditados a través de la documentación aportada. No obstante, en algunos criterios de valoración difiere de los valores indicados por el licitador en su oferta debido a lo siguiente:

- De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP “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”, se valorará el número de proyectos que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I. Asimismo, de conformidad con el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP [...] **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 la documentación aportada en el sobre nº 3 “Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, Especificaciones Técnicas y Subcontratación”, el licitador en el Anexo II Bis del PCAP ofertó 36 proyectos que excedían la experiencia mínima exigida para el Responsable Técnico y 23 proyectos que excedían la experiencia mínima exigida para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center, habiendo incorporado en el Anexo XI cumplimentado una relación total de 39 proyectos para el Responsable Técnico y 25 proyectos para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center. Para poder ser dichos proyectos objeto de consideración, debe tratarse de proyectos para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador, además de facilitar los datos de contacto del cliente de todos ellos a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada. Sin embargo, respecto de los datos de contacto de todos ellos el licitador indicó *“Disponible caso de ser adjudicatario se aportarán los datos de contacto cliente”*.

Con fecha 18 de diciembre de 2025 se solicitaron las oportunas aclaraciones respecto de los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas al licitador. Tras el análisis de la documentación inicialmente presentada en el sobre nº 3, y la respuesta a las aclaraciones solicitadas, se ha lanzado consulta a los clientes del licitador, a través de los datos de contacto facilitados por el licitador.

Tras analizar las respuestas recibidas a las consultas planteadas, se concluye lo siguiente:

En cuanto a los proyectos acreditativos de la experiencia del Responsable Técnico del Servicio, no se consideran valorables los siguientes proyectos:

- Por tratarse de mejoras de tecnología ya implantada y, por tanto, no poder considerarse una implantación tecnológica como la requerida en los pliegos, no se consideran valorables los proyectos incluidos en sexto, decimotercer, decimocuarto, decimoctavo, vigésimo séptimo y trigésimo octavo lugar en el fichero “05\_1...xlsx” aportado como aclaraciones al contenido del Anexo XI (6 proyectos).



- Por tratarse de configuración de campañas o gestiones automatizadas atendidas a través de IVR, sin intervención de agentes y, por tanto, no poder considerarse una implantación tecnológica como la requerida en los pliegos, no se consideran valorables los proyectos incluidos en segundo y tercer lugar en el fichero "05\_1..x/sx" aportado como aclaraciones al contenido del Anexo XI (2 proyectos).
- Por no aportar dato de contacto válido en los términos exigidos en el pliego y en la solicitud de aclaraciones al licitador a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. hubiera podido efectuar la verificación contemplada en los pliegos, no se consideran valorables los proyectos incluidos en trigésimo cuarto, trigésimo quinto y trigésimo sexto lugar en el fichero "05\_1..x/sx" aportado como aclaraciones al contenido del Anexo XI (3 proyectos).
- Por haberse recibido respuesta negativa en la verificación realizada por Canal de Isabel II, S.A. M.P. en cuanto a la participación, en el proyecto de implantación de tecnología de Contact Center, de la persona informada en el Anexo XI como Responsable Técnico, no se consideran valorables los proyectos incluidos en decimoséptimo y trigésimo noveno lugar en el fichero "05\_1..x/sx" aportado como aclaraciones al contenido del Anexo XI (2 proyectos).

En cuanto a los proyectos acreditativos de la experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center, no se consideran valorables los siguientes proyectos:

- Por tratarse de ampliación de canales de atención sobre una misma plataforma multicanal y, por tanto, no poder considerarse una implantación tecnológica como la requerida en los pliegos, no se considera valorable el proyecto incluido en decimooctavo lugar en el fichero "06\_2..x/sx" aportado como aclaraciones al contenido del Anexo XI (1 proyecto).
- Por tratarse de configuración de campañas o gestiones automatizadas atendidas a través de IVR, sin intervención de agentes y, por tanto, no poder considerarse una implantación tecnológica como la requerida en los pliegos, no se consideran valorables los proyectos incluidos en decimosexto, vigésimo y vigésimo cuarto lugar en el fichero "06\_2..x/sx" aportado como aclaraciones al contenido del Anexo XI (3 proyectos).
- Por no aportar dato de contacto válido en los términos exigidos en el pliego y en la solicitud de aclaraciones al licitador a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. hubiera podido efectuar la verificación contemplada en los pliegos, no se consideran valorables los proyectos incluidos en sexto, séptimo y octavo lugar en el fichero "06\_2..x/sx" aportado como aclaraciones al contenido del Anexo XI (3 proyectos).
- Por haberse confirmado en la verificación realizada por Canal de Isabel II, S.A. M.P. no cumplir con el mínimo de 50 agentes, no se consideran valorables los proyectos incluidos en decimoquinto, vigésimo primer y vigésimo tercer lugar en el fichero "06\_2..x/sx" aportado como aclaraciones al contenido del Anexo XI (3 proyectos).

Por tanto, **se admiten en consideración 26 proyectos para el Responsable Técnico y 15 proyectos para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center, lo que excede en 23 proyectos y 13 proyectos, respectivamente, el número de proyectos que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP.**

- En relación con el criterio de valoración establecido en el apartado 8 A) 2.7 del Anexo I del PCAP “Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente”, con fecha 18 de diciembre de 2025, se solicitó al licitador “presentar 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 medidas equivalentes a la citada Certificación en dicho ámbito. En este sentido, se podrán aportar las referidas medidas de las que disponga el licitador”.

Tras la valoración de la justificación y documentación aportada, se concluye lo siguiente:

- El disponer de la ISO 27001 no presupone en ningún caso tener medidas equivalentes a la ISO 27017.
- El documento *Internal Compliance Assessment ISO IEC 27017 Cloud Security Controls El Altitude Private Cloud Azure*, es de fecha posterior a la que debería haberse evidenciado el cumplimiento de los requisitos, esto es, la fecha límite de presentación de ofertas (17 de septiembre de 2025).
- El documento *Internal Compliance Assessment ISO IEC 27017 Cloud Security Controls El Altitude Private Cloud Azure* es un informe interno en el que no consta la firma de ningún responsable, y no un informe realizado por un tercero independiente capacitado para auditar el cumplimiento de la ISO 27017. Esto también imposibilita la admisión como acreditación del cumplimiento de medidas equivalentes en la citada Certificación.

Por lo que este criterio de valoración **no puede considerarse puntuable**.

### 3.2.2. COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.

COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	
CRITERIOS DE VALORACIÓN	TOTAL
<b>A) 2. Valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas. 30 puntos</b>	<b>26,19</b>
<b>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: hasta 4 puntos:</b>	<b>1,19</b>
<b>A) 2.1.1 Experiencia del Responsable Técnico del Servicio: hasta 2 puntos</b>	
Valoración correspondiente a la oferta del licitador	0,87
Nº de proyectos que exceden la experiencia mínima requerida indicados en el Anexo II Bis por el licitador	17
Nº de proyectos a considerar tras verificación que exceden la experiencia mínima	10
Mayor nº de proyectos acreditados que exceden la experiencia mínima	23
<b>A) 2.1.2 Experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center: hasta 2 puntos</b>	
Valoración correspondiente a la oferta del licitador	0,32

COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	
Nº de proyectos que exceden la experiencia mínima requerida indicados en el Anexo II Bis por el licitador	6
Nº de proyectos a considerar tras verificación que exceden la experiencia mínima	3
Mayor nº de proyectos acreditados que exceden la experiencia mínima	19
<b>A) 2.2 Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis: 2 puntos</b>	<b>2</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	2
Puntuación máxima posible	2
<b>A) 2.3 Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes: 10 puntos</b>	<b>10</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	10
Puntuación máxima posible	10
<b>A) 2.4 Escucha en tiempo real y Next Best Action: 2 puntos</b>	<b>2</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	2
Puntuación máxima posible	2
<b>A) 2.5 Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas: 8 puntos</b>	<b>8</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	8
Puntuación máxima posible	8
<b>A) 2.6 Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio: 3 puntos</b>	<b>3</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	3
Puntuación máxima posible	3
<b>A) 2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente: 1 punto</b>	<b>0</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	0
Puntuación máxima posible	1

La puntuación concedida es acorde a los valores acreditados a través de la documentación aportada. No obstante, en algunos criterios de valoración difiere de los valores indicados por el licitador en su oferta debido a lo siguiente:

- De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP “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”, se valorará el número de proyectos que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I. Asimismo, de conformidad con el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP [...] **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 la documentación aportada en el sobre nº 3 “Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, Especificaciones Técnicas y Subcontratación”, el licitador en el Anexo II Bis del PCAP ofertó 17 proyectos que excedían la experiencia mínima exigida para el Responsable Técnico y 6 proyectos que excedían la experiencia mínima exigida para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center, habiendo incorporado en el Anexo XI cumplimentado una relación total de 17 proyectos para el Responsable Técnico y 6 proyectos para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center. Para poder ser dichos proyectos objeto de consideración, debe tratarse de proyectos para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador, además de facilitar los datos de contacto del cliente de todos ellos a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Con fecha 18 de diciembre de 2025 se solicitaron las oportunas aclaraciones respecto de los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas al licitador. Tras el análisis de la documentación inicialmente presentada en el sobre nº 3 y la respuesta a las aclaraciones solicitadas, se ha lanzado consulta a los clientes del licitador, a través de los datos de contacto facilitados por el licitador.

Tras analizar las respuestas recibidas a las consultas planteadas, se concluye lo siguiente:

En cuanto a los proyectos acreditativos de la experiencia del Responsable Técnico del Servicio, no se consideran valorables los siguientes proyectos:

- Por no cumplir el requisito de tratarse de implantaciones de tecnología de plataforma multicanal con la solución ofertada por el licitador, no se consideran valorables los proyectos incluidos en octavo y undécimo lugar en el Anexo XI (2 proyectos).
- Por no aportar dato de contacto válido en los términos exigidos en el pliego y en la solicitud de aclaraciones al licitador a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. hubiera podido efectuar la verificación contemplada en los pliegos, no se consideran valorables los proyectos incluidos en decimotercer y decimoséptimo lugar en el Anexo XI (2 proyectos).

En cuanto a los proyectos acreditativos de la experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center, no se consideran valorables los siguientes proyectos:

- Por haberse recibido respuesta negativa en la verificación realizada por Canal de Isabel II, S.A. M.P. en cuanto a la participación, en el proyecto de implantación de tecnología de Contact Center, de la persona informada en el Anexo XI como Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center, no se considera valorable el proyecto incluido en segundo lugar en el Anexo XI (1 proyecto).

Por tanto, se admiten en consideración **13 proyectos para el Responsable Técnico y 5 proyectos para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center, lo que excede en 10 proyectos y 3 proyectos, respectivamente, el número de proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP.**

- En relación con el criterio de valoración establecido en el apartado 8 A) 2.7 del Anexo I del PCAP “Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente”, con fecha 18 de diciembre de 2025, se solicitó al licitador “presentar 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 medidas equivalentes a la citada Certificación en dicho ámbito. En este sentido, se podrán aportar las referidas medidas de las que disponga el licitador”.

No obstante, la respuesta a las aclaraciones solicitadas adolece de los mismos defectos que la documentación presentada inicialmente en el sobre nº 3 “Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, Especificaciones Técnicas y Subcontratación” por el licitador, ya que lo que se solicita es que debe estar certificado el servicio objeto de contratación, no dónde esté alojado el servicio. Por lo que este criterio de valoración **no puede considerarse puntuable.**

### 3.2.3. KONECTA BTO, S.L.U.

KONECTA BTO, S.L.U.	
CRITERIOS DE VALORACIÓN	TOTAL
<b>A) 2. Valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas. 30 puntos</b>	<b>16,26</b>
<b>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: hasta 4 puntos:</b>	<b>0,26</b>
<b>A) 2.1.1 Experiencia del Responsable Técnico del Servicio: hasta 2 puntos</b>	
Valoración correspondiente a la oferta del licitador	0,26
Nº de proyectos que exceden la experiencia mínima requerida indicados en el Anexo II Bis por el licitador	30
Nº de proyectos a considerar tras verificación que exceden la experiencia mínima	3
Mayor nº de proyectos acreditados que exceden la experiencia mínima	23

<b>KONECTA BTO, S.L.U.</b>	
<b>A) 2.1.2 Experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center: hasta 2 puntos</b>	
Valoración correspondiente a la oferta del licitador	0
Nº de proyectos que exceden la experiencia mínima requerida indicados en el Anexo II Bis por el licitador	18
Nº de proyectos a considerar tras verificación que exceden la experiencia mínima	0
Mayor nº de proyectos acreditados que exceden la experiencia mínima	19
<b>A) 2.2 Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis: 2 puntos</b>	<b>2</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	2
Puntuación máxima posible	2
<b>A) 2.3 Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes: 10 puntos</b>	<b>0</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	0
Puntuación máxima posible	10
<b>A) 2.4 Escucha en tiempo real y Next Best Action: 2 puntos</b>	<b>2</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	2
Puntuación máxima posible	2
<b>A) 2.5 Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas: 8 puntos</b>	<b>8</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	8
Puntuación máxima posible	8
<b>A) 2.6 Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio: 3 puntos</b>	<b>3</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	3
Puntuación máxima posible	3
<b>A) 2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente: 1 punto</b>	<b>1</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	1
Puntuación máxima posible	1

La puntuación concedida es acorde a los valores acreditados a través de la documentación aportada. No obstante, en algunos criterios de valoración difiere de los valores indicados por el licitador en su oferta debido a lo siguiente:

- De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP “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”, se valorará el número de proyectos que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I. Asimismo, de conformidad con el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP [...] **los licitadores aportarán el Anexo XI haciendo constar expresamente:**

- [...]
- **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 la documentación aportada en el sobre nº 3 “Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, Especificaciones Técnicas y Subcontratación”, el licitador en el Anexo II Bis del PCAP ofertó 30 proyectos que excedían la experiencia mínima exigida para el Responsable Técnico y 18 proyectos que excedían la experiencia mínima exigida para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center, habiendo incorporado en el Anexo XI cumplimentado una relación total de 30 proyectos para el Responsable Técnico y 18 proyectos para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center. Para poder ser dichos proyectos objeto de consideración, debe tratarse de proyectos para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador, además de facilitar los datos de contacto del cliente de todos ellos a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Con fecha 18 de diciembre de 2025 se solicitaron las oportunas aclaraciones respecto de los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas al licitador. En este sentido, la empresa licitadora remitió documentación de respuesta a las aclaraciones solicitadas el 13 de enero de 2026, fuera del plazo establecido a tal efecto, por lo que las mismas no han sido tenidas en consideración. Por lo que el procedimiento de comprobación de la veracidad de la información aportada se ha llevado a cabo utilizando la documentación inicialmente presentada en el sobre nº 3.

Tras analizar las respuestas recibidas a las consultas planteadas, se concluye lo siguiente:

En cuanto a los proyectos acreditativos de la experiencia del Responsable Técnico del Servicio, no se consideran valorables los siguientes proyectos:

- Por no aportar dato de contacto válido en los términos exigidos en el pliego y en la solicitud de aclaraciones al licitador a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. hubiera podido efectuar la verificación contemplada en los pliegos, no se consideran valorables los proyectos incluidos en duodécimo, decimotercer, decimocuarto, decimoquinto, decimosexto, decimoséptimo, decimoctavo, decimonoveno, vigésimo, vigésimo primer, vigésimo segundo, vigésimo tercer, vigésimo cuarto, vigésimo quinto, vigésimo sexto, vigésimo séptimo, vigésimo octavo, vigésimo noveno y trigésimo lugar en el Anexo XI (19 proyectos).
- Por haberse recibido respuesta negativa en la verificación realizada por Canal de Isabel II, S.A. M.P. en cuanto a la participación, en el proyecto de implantación de tecnología de Contact Center, de la persona informada en el Anexo XI como Responsable Técnico, no se consideran valorables los proyectos incluidos en primer, sexto, séptimo, octavo y noveno lugar en el Anexo XI (5 proyectos).



En cuanto a los proyectos acreditativos de la experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center, no se consideran valorables los siguientes proyectos:

- Por no aportar dato de contacto válido en los términos exigidos en el pliego y en la solicitud de aclaraciones al licitador a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. hubiera podido efectuar la verificación contemplada en los pliegos, no se consideran valorables ninguno de los proyectos incluidos en el Anexo XI (18 proyectos).

Por tanto, **se admiten en consideración 6 proyectos para el Responsable Técnico, no admitiéndose ningún proyecto para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center, lo que excede en 3 proyectos el número de proyectos mínimos exigidos al Responsable Técnico en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP.**

- De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.3 del Anexo I del PCAP “Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes”, **“Adicionalmente, si los licitadores ofertan el asistente virtual con Inteligencia Artificial para dar soporte a los agentes durante la gestión con las características indicadas en el presente apartado, deberán aportar una descripción detallada de las líneas generales de configuración y funcionamiento del asistente virtual ofertado a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen los requisitos indicados con anterioridad. En este sentido, se deberá describir la plataforma sobre la que se encontrará operativo el asistente virtual (plataforma de desarrollo propio, Microsoft Teams, etc.) e identificar la tecnología de Inteligencia Artificial que dará soporte al asistente virtual.**

**Adicionalmente, deberá acreditarse que el Asistente Virtual ofertado cumple el Reglamento de Inteligencia Artificial”.**

En relación con el criterio de valoración establecido en el apartado 8 A) 2.3 del Anexo I del PCAP “Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes”, con fecha 18 de diciembre de 2025, se solicitó al licitador aclarar el compromiso del cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial en relación con este criterio de valoración, sin que conste respuesta por su parte en tiempo y forma. Al no haber presentado en tiempo y forma las aclaraciones solicitadas necesarias para la valoración de este criterio, **no puede considerarse puntuable**, ya que no se localiza ni en el documento “3\_1\_SOBRE3\_C3\_C4\_Especificacionestechnicasysubcontracion” ni en el documento “2\_1\_SOBRE3\_C2\_Criteriostecnicoscuantificablesmediantelame-raaplicaciondeformula” presentados por el licitador ninguna referencia al Reglamento de Inteligencia Artificial ni ninguna justificación o acreditación del cumplimiento de dicho Reglamento.

- En relación con el criterio de valoración establecido en el apartado 8 A) 2.6 del Anexo I del PCAP “Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio”, con fecha 18 de diciembre de 2025, se solicitó al licitador aclarar la vigencia del certificado aportado el licitador, sin que conste respuesta por su parte en tiempo y forma. No obstante, pese a no haber presentado en tiempo y forma las aclaraciones solicitadas en relación con este criterio, se considera puntuable dado que se ha podido verificar la vigencia del certificado en fuente de acceso público, en la web del Centro Criptológico Nacional, Gobernanza de la Ciberseguridad Nacional, <https://gobernanza.ccn-cert.cni.es/>.



### 3.2.4. TELECYL, S.A.

TELECYL, S.A.	
CRITERIOS DE VALORACIÓN	TOTAL
<b>A) 2. Valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas. 30 puntos</b>	<b>28,57</b>
<b>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: hasta 4 puntos:</b>	<b>3,57</b>
<b>A) 2.1.1 Experiencia del Responsable Técnico del Servicio: hasta 2 puntos</b>	
Valoración correspondiente a la oferta del licitador	1,57
Nº de proyectos que exceden la experiencia mínima requerida indicados en el Anexo II Bis por el licitador	19
Nº de proyectos a considerar tras verificación que exceden la experiencia mínima	18
Mayor nº de proyectos acreditados que exceden la experiencia mínima	23
<b>A) 2.1.2 Experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center: hasta 2 puntos</b>	
Valoración correspondiente a la oferta del licitador	2
Nº de proyectos que exceden la experiencia mínima requerida indicados en el Anexo II Bis por el licitador	24
Nº de proyectos a considerar tras verificación que exceden la experiencia mínima	19
Mayor nº de proyectos acreditados que exceden la experiencia mínima	19
<b>A) 2.2 Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis: 2 puntos</b>	<b>2</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	2
Puntuación máxima posible	2
<b>A) 2.3 Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes: 10 puntos</b>	<b>10</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	10
Puntuación máxima posible	10
<b>A) 2.4 Escucha en tiempo real y Next Best Action: 2 puntos</b>	<b>2</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	2
Puntuación máxima posible	2
<b>A) 2.5 Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas: 8 puntos</b>	<b>8</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	8
Puntuación máxima posible	8

TELECYL, S.A.	
<b>A) 2.6 Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio: 3 puntos</b>	<b>3</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	3
Puntuación máxima posible	3
<b>A) 2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente: 1 punto</b>	<b>0</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	0
Puntuación máxima posible	1

La puntuación concedida es acorde a los valores acreditados a través de la documentación aportada. No obstante, en algunos criterios de valoración difiere de los valores indicados por el licitador en su oferta debido a lo siguiente:

- De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP “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”, se valorará el número de proyectos que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I. Asimismo, de conformidad con el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP [...] **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 la documentación aportada en el sobre nº 3 “Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, Especificaciones Técnicas y Subcontratación”, el licitador en el Anexo II Bis del PCAP ofertó 19 proyectos que excedían la experiencia mínima exigida para el Responsable Técnico y 24 proyectos que excedían la experiencia mínima exigida para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center, habiendo incorporado en el Anexo XI cumplimentado una relación total de 22 proyectos para el Responsable Técnico y 26 proyectos para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center. Para poder ser dichos proyectos objeto de consideración, debe tratarse de proyectos para al menos 50 agentes con

la solución ofertada por el licitador, además de facilitar los datos de contacto del cliente de todos ellos a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Con fecha 18 de diciembre de 2025 se solicitaron las oportunas aclaraciones respecto de los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas al licitador. Tras el análisis de la documentación inicialmente presentada en el sobre nº 3, y la respuesta a las aclaraciones solicitadas, se ha lanzado consulta a los clientes del licitador, a través de los datos de contacto facilitados por el licitador.

Tras analizar las respuestas recibidas a las consultas planteadas, se concluye lo siguiente:

En cuanto a los proyectos acreditativos de la experiencia del Responsable Técnico del Servicio, no se consideran valorables los siguientes proyectos:

- Por tratarse de mejoras de tecnología ya implantada y, por tanto, no poder considerarse una implantación tecnológica como la requerida en los pliegos, no se considera valorable el proyecto incluido en vigésimo primer lugar en el Anexo XI (1 proyecto).

En cuanto a los proyectos acreditativos de la experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center, no se consideran valorables los siguientes proyectos:

- Por tratarse de mejoras de tecnología ya implantada y, por tanto, no poder considerarse una implantación tecnológica como la requerida en los pliegos, no se consideran valorables los proyectos incluidos en vigésimo primer y vigésimo quinto lugar en el Anexo XI (2 proyectos).
- Por tratarse de ampliación de canales de atención a través de tecnología previamente implantada, no se consideran valorables los proyectos incluidos en decimoctavo, vigésimo y vigésimo sexto lugar en el Anexo XI (3 proyectos).

**Por tanto, se admiten en consideración 21 proyectos para el Responsable Técnico y 21 proyectos para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center, lo que excede en 18 proyectos y 19 proyectos, respectivamente, el número de proyectos que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP.**

- En relación con el criterio de valoración establecido en el apartado 8 A) 2.7 del Anexo I del PCAP “Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente”, en la documentación presentada inicialmente en el sobre nº 3 “Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, Especificaciones Técnicas y Subcontratación” por el licitador, éste indicaba expresamente no disponer de la certificación solicitada. La descripción de las medidas con las que el licitador intentó justificar el cumplimiento de este criterio, no se consideran suficientes, dado que lo que se solicita es que esté certificado el servicio objeto de contratación, no dónde esté alojado el servicio. No habiendo sido necesario solicitar en este sentido aclaraciones adicionales al licitador, este criterio de valoración **no puede considerarse puntuable**.

### 3.2.5. SERVIFORM, S.A.

SERVIFORM, S.A.	
CRITERIOS DE VALORACIÓN	TOTAL
<b>A) 2. Valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas. 30 puntos</b>	<b>27,24</b>
<b>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: hasta 4 puntos:</b>	<b>1,24</b>
<b>A) 2.1.1 Experiencia del Responsable Técnico del Servicio: hasta 2 puntos</b>	
Valoración correspondiente a la oferta del licitador	0,61
Nº de proyectos que exceden la experiencia mínima requerida indicados en el Anexo II Bis por el licitador	10
Nº de proyectos a considerar tras verificación que exceden la experiencia mínima	7
Mayor nº de proyectos acreditados que exceden la experiencia mínima	23
<b>A) 2.1.2 Experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center: hasta 2 puntos</b>	
Valoración correspondiente a la oferta del licitador	0,63
Nº de proyectos que exceden la experiencia mínima requerida indicados en el Anexo II Bis por el licitador	8
Nº de proyectos a considerar tras verificación que exceden la experiencia mínima	6
Mayor nº de proyectos acreditados que exceden la experiencia mínima	19
<b>A) 2.2 Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis: 2 puntos</b>	<b>2</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	2
Puntuación máxima posible	2
<b>A) 2.3 Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes: 10 puntos</b>	<b>10</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	10
Puntuación máxima posible	10
<b>A) 2.4 Escucha en tiempo real y Next Best Action: 2 puntos</b>	<b>2</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	2
Puntuación máxima posible	2
<b>A) 2.5 Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas: 8 puntos</b>	<b>8</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	8
Puntuación máxima posible	8

SERVINFORM, S.A.	
<b>A) 2.6 Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio: 3 puntos</b>	<b>3</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	3
Puntuación máxima posible	3
<b>A) 2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente: 1 punto</b>	<b>1</b>
Valor indicado por el licitador en ANEXO II Bis	SI
Valoración correspondiente a la oferta del licitador tras verificación	1
Puntuación máxima posible	1

La puntuación concedida es acorde a los valores acreditados a través de la documentación aportada. No obstante, en algunos criterios de valoración difiere de los valores indicados por el licitador en su oferta debido a lo siguiente:

- De conformidad con lo establecido en el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP “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”, se valorará el número de proyectos que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I. Asimismo, de conformidad con el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP [...] **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 la documentación aportada en el sobre nº 3 “Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, Especificaciones Técnicas y Subcontratación”, el licitador en el Anexo II Bis del PCAP ofertó 10 proyectos que excedían la experiencia mínima exigida para el Responsable Técnico y 8 proyectos que excedían la experiencia mínima exigida para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center, habiendo incorporado en el Anexo XI cumplimentado una relación total de 13 proyectos para el Responsable Técnico y 10 proyectos para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center. Para poder ser dichos proyectos objeto de consideración, debe tratarse de proyectos para al menos 50 agentes con

la solución ofertada por el licitador, además de facilitar los datos de contacto del cliente de todos ellos a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Con fecha 18 de diciembre de 2025 se solicitaron las oportunas aclaraciones respecto de los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas al licitador. Tras el análisis de la documentación inicialmente presentada en el sobre nº 3, y la respuesta a las aclaraciones solicitadas, se ha lanzado consulta a los clientes del licitador, a través de los datos de contacto facilitados por el licitador.

Tras analizar las respuestas recibidas a las consultas planteadas, se concluye lo siguiente:

En cuanto a los proyectos acreditativos de la experiencia del Responsable Técnico del Servicio, no se consideran valorables los siguientes proyectos:

- Por no cumplir el requisito de tratarse de implantaciones de tecnología de plataforma multicanal con la solución ofertada por el licitador, no se consideran valorables los proyectos incluidos en quinto y sexto lugar en el Anexo XI (2 proyectos).
- Por haberse recibido respuesta negativa en la verificación realizada por Canal de Isabel II, S.A. M.P. en cuanto a la participación, en el proyecto de implantación de tecnología de Contact Center, de la persona informada en el Anexo XI como Responsable Técnico, no se considera valorable el proyecto incluido en séptimo lugar en el Anexo XI (1 proyecto).

En cuanto a los proyectos acreditativos de la experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center, no se consideran valorables los siguientes proyectos:

- Por no cumplir el requisito de tratarse de implantaciones de tecnología de plataforma multicanal con la solución ofertada por el licitador, no se consideran valorables los proyectos incluidos en segundo y tercer lugar en el Anexo XI (2 proyectos).

**Por tanto, se admiten en consideración 10 proyectos para el Responsable Técnico y 8 proyectos para el Consultor de la plataforma de tecnología de Contact Center, lo que excede en 7 proyectos y 6 proyectos, respectivamente, el número de proyectos que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP.**

#### 4º CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS EN FUNCIÓN DE LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

##### LOTE 1

LICITADOR	PUNTUACIÓN ECONÓMICA	VALORACIÓN DE CRITERIOS	TOTAL PUNTUACIÓN
TELECYL, S.A.	70,00	28,57	98,57
SERVIFORM, S.A.	68,09	27,24	95,33
ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.	60,30	28,37	88,67
COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	60,20	26,19	86,39
KONECTA BTO, S.L.U.	67,66	16,26	83,92

##### LOTE 2

LICITADOR	PUNTUACIÓN ECONÓMICA	VALORACIÓN DE CRITERIOS	TOTAL PUNTUACIÓN
TELECYL, S.A.	70,00	28,57	98,57
SERVIFORM, S.A.	67,66	27,24	94,90
ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.	66,48	28,37	94,85
COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	62,51	26,19	88,70
KONECTA BTO, S.L.U.	66,46	16,26	82,72

Madrid, a 24 de febrero de 2026.

Firmado electrónicamente por: JOSÉ MANUEL  
SANTOS ÁVILA  
En la fecha y hora 24.02.2026 12:13:33 CET

Jefe de Área de Atención Comercial