

NOTA INFORMATIVA RELATIVA A LA SOLICITUD DE ACLARACIONES A LA DOCUMENTACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN N.º 97/2025 PARA LOS “SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.”

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

Los **aspectos susceptibles de aclaración** encontrados en la documentación de Subcontratación presentada por los licitadores son los siguientes:

ILUNION CONTACT CENTER, S.A.:

Aspecto susceptible de aclaración 1: tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado B) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, “PCAP”), la empresa licitadora debe aportar el Anexo VIII cumplimentado en el caso de que tenga previsto subcontratar.

La empresa licitadora ha presentado el Anexo VIII pero no ha identificado en el mismo el nombre del subcontratista, si bien, en las Especificaciones Técnicas se hace referencia a una tercera entidad, que sí identifica en este documento.

Aclaración 1: La empresa licitadora deberá aportar nuevamente Anexo VIII indicando el nombre de la entidad subcontratista a la que debe hacer referencia en el Anexo VIII, presentando éste correctamente cumplimentado en su caso.

Los **aspectos susceptibles de aclaración** encontrados en la documentación de Especificaciones Técnicas presentada por los licitadores son los siguientes:

ILUNION CONTACT CENTER, S.A.:

Aspecto susceptible de aclaración 1: tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) I. d) del PCAP, la empresa licitadora debe aportar dentro de la descripción de Medios Tecnológicos e Infraestructura la distribución de puestos.

La empresa licitadora, en el apartado 2.4 de sus Especificaciones Técnicas, detalla los puestos estimados necesarios para la prestación del servicio del personal haciendo alusión a los perfiles (recursos

humanos), sin embargo, no presenta la distribución física de los puestos a nivel de infraestructura, es decir, cómo van a quedar colocados los puestos que proyectan en la documentación aportada.

Aclaración 1: el licitador deberá aclarar el aspecto indicado anteriormente mediante la aportación de una descripción concreta de la distribución de puestos, es decir, cómo van a quedar colocados los puestos físicos (por ejemplo, mediante descripción gráfica).

Aspecto susceptible de aclaración 2: tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) II. b) del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

“b) Descripción de recursos humanos asociados al contrato, definiendo los diferentes puestos de trabajo y el número de efectivos de cada perfil exigido.

En este apartado se deberá indicar el número total de los puestos de trabajo necesarios conforme al Anexo “PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO” del Pliego de Prescripciones Técnicas, teniendo en cuenta el volumen de actividad reflejado en los Anexos del Pliego de Prescripciones Técnicas para los años 2023 y 2024.

Las propuestas de los licitadores deberán presentar el nivel de detalle requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.”

Asimismo, dentro del punto 20 “ANEXOS PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO” y el punto 5.2. “Recursos Humanos” del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante “PPT”), se dispone lo siguiente:

“Siendo como mínimo de obligado cumplimiento:

- 1 Responsable del Servicio
- 1 Formador, con dedicación exclusiva
- 1 Formador, sin dedicación exclusiva
- 2 Supervisores
- 5 Coordinadores
- 50 Agentes
- 1 Delegado de Protección de Datos, sin dedicación exclusiva.
- 1 Interlocutor en materia de Seguridad, sin dedicación exclusiva.
- 1 Responsable Técnico de del Servicio, sin dedicación exclusiva.
- 1 Consultor de Plataforma de Tecnología de Contact Center, sin dedicación exclusiva.
- Ratio de Supervisores: Como mínimo 1 por cada 25 agentes.
- Ratio de Coordinadores: Como mínimo 1 por cada 10 agentes.”

En este sentido, la empresa licitadora ha cumplimentado adecuadamente la Plantilla del Anexo correspondiente, cumpliendo los ratios mínimos de Supervisores y Coordinadores. Sin embargo, en el apartado 2.4. de sus Especificaciones Técnicas hace referencia a una estimación de hasta 72 agentes en hora punta, y hasta 7 coordinadores, lo cual no cumple la proporción del ratio mínimo y contradice lo presentado en la Plantilla del Anexo.

Aclaración 2: La empresa licitadora deberá aclarar esta estimación sobre la proporción de coordinadores/agentes incluida en el apartado 2.4. de sus Especificaciones Técnicas.

Aspecto susceptible de aclaración 3: tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) V. del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

“V. Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.”

La empresa licitadora ha incluido en la documentación aportada de Especificaciones Técnicas el apartado 6, relativo a la “*Descripción de cumplimiento de RGPD*”. En concreto, el apartado 6.4. de la misma se ha indicado como descripción del cumplimiento del RGPD una enumeración de compromisos asumidos en su rol de encargado del tratamiento. Para verificar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el apartado 11 del Anexo I del PCAP, es necesario verificar que la empresa licitadora dispone de mecanismos de cifrado de datos y de protocolos y medidas contra la pérdida accidental de datos personales toda vez que no quedan suficientemente detallados en la Especificaciones Técnicas presentadas.

Aclaración 3: El licitador debe aportar documentación que contenga una descripción completa del plan para el cumplimiento del RGPD, que incluya una enumeración de todas 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. En cualquier caso, el licitador debe considerar que la descripción de su plan deberá estar alineada con el contenido de lo establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP y resto de requisitos establecidos en el PPT.

Dentro del contenido de la documentación anterior a aportar, debe justificarse claramente que la empresa licitadora cumple lo siguiente:

- Que dispone de mecanismos de cifrado de datos.
- Que dispone de protocolos y medidas contra la pérdida accidental de datos personales.

COVISIAN ESPAÑA, S.L.

Aspecto susceptible de aclaración 1: tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) I. a) del PCAP, la empresa licitadora debe describir la Plataforma donde se prestará el servicio. En este sentido, el PPT en el apartado 2.4. **“Definición de Plataforma”** establece que “[...] *los servicios de atención a cartas, series documentales y codificación de cartas devueltas requerirán de una valija, cuya frecuencia de envío se ajustará a las necesidades del servicio, entre la Plataforma de los Adjudicatarios y Canal de Isabel II, S.A. M.P., para la entrega de la documentación original y las cartas devueltas de las gestiones realizadas en días anteriores.*”

La empresa licitadora no hace referencia expresa a este servicio de valija en ningún apartado de las Especificaciones Técnicas presentadas.

Aspecto susceptible de aclaración 2: el licitador deberá confirmar la disponibilidad del servicio de valija entre su Plataforma y Canal de Isabel II, S.A. M.P. en caso de resultar adjudicatario.

Aspecto susceptible de aclaración 2: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) I. d) del PCAP, la empresa licitadora debe aportar una descripción de:

d) **“Distribución de puestos.”**

La empresa licitadora, en el apartado **“Espacio dedicado y personalizado para CYII”** de sus Especificaciones Técnicas adjunta un plano de la zona reservada para el servicio de Canal de Isabel II, S.A. M.P., si bien, no especifica en este esquema gráfico la distribución de puestos (agentes/coordinadores) de equipos de atención al cliente.

Aclaración 2: la empresa licitadora deberá aportar una descripción gráfica de la distribución de puestos por equipos donde se ponga de manifiesto expresamente la distribución de coordinadores en relación con la ubicación física de sus equipos.

Aspecto susceptible de aclaración 3: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) III. a) del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

- a) **Descripción de herramienta Multicanalidad:** se deberá describir con detalle la solución propuesta, que deberá tener capacidad de dar respuesta a todas las exigencias y requisitos que se definen en el apartado 6.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas y las demás exigencias del mismo, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, **detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.** La propuesta presentada deberá ajustarse a los siguientes apartados:

1. **Modelo de prestación de los servicios y modelo comercial de la tecnología.**
2. **Características técnicas y funcionales de la centralita.**

3. **Características de la herramienta multicanalidad.**
4. **Características técnicas de grabación y monitorización de los servicios.**
5. **Características técnicas de emisión de llamadas.**
6. **Características técnicas de integración CTI.**
7. **Características técnicas de los circuitos.”**

En este sentido, en el apartado 6.1. “**Requerimientos de Tecnología de Contact Center Multicanalidad**” del PPT, subapartado de “**Funcionalidades y capacidades de gestión**”, se indican las funcionalidades y capacidades mínimas que la herramienta deberá ofrecer:

1. *Debe disponer de tecnología ACD (Automatic Call Distributor).*
2. *La solución propuesta debe soportar múltiples canales de interacción entre los que deben encontrarse voz inbound, voz outbound, email, web chat, SMS, Social Media.*
3. *La solución propuesta debe disponer de Call Blending entre voz inbound y outbound.*
4. *Identificación y conexión de una llamada/escrito/chat entrante al primer agente disponible.*
5. *Call Prompting: Enrutamiento de llamadas entrantes basado en perfil de cliente, por motivo, por capacidades de los agentes (skills), ultimo agente, por saturación, niveles de servicio, agente personalizado...) y ejecución de acciones previamente configuradas.*
6. *La solución debe poseer la capacidad de permitir construir argumentarios multicanal (no solo para campañas salientes) integrados en el desktop del agente.*
7. *Capacidad de realización de encuestas para valorar la calidad del servicio una vez la llamada ha sido finalizada.*
8. *Capacidad de desvío o transferencia de llamadas a IVR de terceros, otros Adjudicatarios o servicios de Canal de Isabel II, S.A. M.P. en diferentes modalidades.*
9. *Capacidad de grabación de llamadas tras una locución previa que lo comunique a los Clientes, con capacidad de encriptación de grabaciones y con posibilidad de búsqueda de conversaciones por tramos horarios, por tipo de actividad o servicio, por tiempos de atención, por ID de gestor, servicio prestado, etc.*
10. *Capacidad de grabación de pantalla, con imagen y audio.*
11. **Capacidad de grabación de interacciones por correo electrónico, chat y mensajería instantánea.**
12. *Emisión automática de SMS/correos electrónicos a una lista de distribución con información relativa a la gestión del servicio e indicadores de niveles de gestión.*
13. *Capacidad de diseño, configuración y lanzamiento de campañas de emisión de llamadas, utilizando sistemas de marcación predictiva automática. Debe tener capacidad de*

discriminación de contactos no útiles y discriminación de locuciones de operadores o teléfonos erróneos, así como permitir crear listas Do not call por campaña.

14. *Capacidad de almacén de toda la información histórica sobre el tráfico de llamadas, rendimiento de los agentes, tipología de llamadas, resultados de llamadas y gestiones, etc.*
15. *Deberá proporcionar información de reporting e indicadores suficientes para permitir llevar a cabo una gestión eficiente de los servicios, y deberá permitir 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 INS descritos en este documento.*
16. *La solución propuesta por los Adjudicatarios deberá tener posibilidad de integrar sus productos con los de los principales distribuidores tecnológicos de sistemas operativos y de bases de datos, sistemas y componentes de comunicación, gestión de la calidad y de recursos humanos y tecnologías de voz.*

En las Especificaciones Técnicas presentadas por la empresa licitadora no se justifica claramente la capacidad de la herramienta para la grabación de interacciones por correo electrónico, chat y mensajería instantánea.

Aclaración 3: La empresa licitadora deberá verificar y confirmar que la herramienta multicanalidad ofrecida posee la capacidad de grabación de interacciones por correo electrónico, chat y mensajería instantánea.

Aspecto susceptible de aclaración 4: tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) V. del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

“Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.”

La empresa licitadora ha incluido en sus Especificaciones Técnicas apartado “V. Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos” en la que se indica que “*garantiza el pleno cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), así como de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)*”. Sin embargo, no puede considerarse que describa en su totalidad las acciones para cumplir el RGPD. Para verificar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el apartado 11 del Anexo I del PCAP, es necesario verificar que la empresa licitadora no realiza transferencias internacionales de datos salvo autorización del responsable (en este caso, Canal de Isabel II, S.A. M.P.), y siempre cumpliendo el RGPD, que dispone de un registro de actividades de tratamiento, que dispone de protocolos y medidas contra la pérdida

accidental de datos personales y que dispone de protocolos de registro y gestión de incidentes de seguridad que afecten a datos personales toda vez que no quedan suficientemente detallados en la Especificaciones Técnicas presentadas.

Asimismo, el apartado 3.1. del PPT establece que “[...] *deberá aportarse un documento en el que se describa el modo en que se realizará el tratamiento de datos de carácter personal en las soluciones de teletrabajo, teniendo en cuenta que deberá cumplirse los requisitos de protección de datos y seguridad establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.*”

Aclaración 4: El licitador debe aportar la documentación que contenga una descripción completa del plan para el cumplimiento del RGPD, que incluya una enumeración de todas 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. El licitador debe considerar que la descripción de su plan deberá estar alineada con el contenido de lo establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP y resto de requisitos establecidos en el PPT.

Dentro del contenido de la documentación anterior a aportar, debe justificarse claramente que la empresa licitadora cumple lo siguiente:

- Que no realiza transferencias internacionales de datos salvo autorización del responsable (en este caso, Canal de Isabel II, S.A. M.P.), y siempre cumpliendo el RGPD.
- Que dispone de un registro de actividades de tratamiento.
- Que dispone de protocolos y medidas contra la pérdida accidental de datos personales.
- Que dispone de protocolos de registro y gestión de incidentes de seguridad que afecten a datos personales.

Además, al haber indicado en sus Especificaciones Técnicas la posibilidad del teletrabajo como política de recursos humanos, la empresa licitadora deberá presentar el documento indicado en el apartado 3.1. del PPT con la descripción de cómo se realizará el tratamiento de datos de carácter personal en soluciones de teletrabajo.

ABAI BUSINESS SOLUTIONS, S.A.U.

Aspecto susceptible de aclaración 1: tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) I. a) del PCAP, la empresa licitadora debe describir la Plataforma donde se prestará el servicio. En este sentido, el PPT en el apartado 2.4. “**Definición de Plataforma**” establece que “[...] *los servicios de atención a cartas, series documentales y codificación de cartas devueltas requerirán de una valija, cuya frecuencia de envío se ajustará a las necesidades del servicio, entre la Plataforma de los Adjudicatarios y Canal de Isabel II, S.A. M.P., para la entrega de la documentación original y las cartas devueltas de las gestiones realizadas en días anteriores.*”

La empresa licitadora no hace referencia expresa a este servicio de valija en ningún apartado de las Especificaciones Técnicas presentadas.

Aclaración 1: Se solicita al licitador que confirme la disponibilidad del servicio de valija entre su Plataforma y Canal de Isabel II, S.A. M.P. en caso de resultar adjudicatario.

Aspecto susceptible de aclaración 2: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) I. c) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante “PCAP”), la empresa licitadora debe aportar una descripción de:

c) ***“Equipamiento de puestos.”***

La empresa licitadora, en el apartado 2.2 de sus Especificaciones Técnicas, hace una descripción genérica de las salas y zonas de las que se compondrán las Plataformas para la prestación del servicio, sin que incluya una mínima descripción del equipamiento del que disponen, en general, los puestos de su Plataforma. Por lo que no puede considerarse que la oferta contenga el detalle necesario para verificar el cumplimiento de lo establecido en el PCAP y en el PPT.

Aclaración 2: Se solicita que la empresa licitadora aporte una descripción general del equipamiento de los puestos destinados a la prestación del servicio en su Plataforma.

Aspecto susceptible de aclaración 3: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) I. d) del PCAP, la empresa licitadora debe aportar una descripción de:

d) ***“Distribución de puestos.”***

La empresa licitadora, en el apartado 2.2 de sus Especificaciones Técnicas, hace una descripción genérica de las salas y zonas de las que se compondrán las Plataformas para la prestación del servicio, sin que incluya una aproximación al número de puestos estimados necesarios para la prestación del servicio, ni un esquema gráfico representativo de la distribución de puestos con la ubicación de equipos de atención al cliente. Por lo que no puede considerarse que la oferta contenga el detalle necesario para verificar el cumplimiento de lo establecido en el PCAP y en el PPT.

Aclaración 3: Se solicita que la empresa licitadora aporte una descripción gráfica de la distribución de puestos por equipos donde se ponga de manifiesto expresamente la distribución de coordinadores en relación con la ubicación física de sus equipos.

Aspecto susceptible de aclaración 4: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) II. a) del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

- a) **Descripción de la estructura organizativa**, con descripción de organigrama e interrelaciones entre responsables del contrato y otras áreas de las empresas licitadoras que estarían implicadas en la prestación del servicio.

La empresa licitadora no incluye en sus Especificaciones Técnicas ningún organigrama funcional o técnico.

Aclaración 4: La empresa licitadora deberá presentar 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.

Aspecto susceptible de aclaración 5: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) II. b) del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

- b) **“Descripción de recursos humanos asociados al contrato**, definiendo los diferentes puestos de trabajo y el número de efectivos de cada perfil exigido.

En este apartado se deberá indicar el número total de los puestos de trabajo necesarios conforme al Anexo “PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO” del Pliego de Prescripciones Técnicas, teniendo en cuenta el volumen de actividad reflejado en los Anexos del Pliego de Prescripciones Técnicas para los años 2023 y 2024.

Las propuestas de los licitadores deberán presentar el nivel de detalle requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.”

Asimismo, dentro del punto 20 “ANEXOS PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO” y el punto 5.2. “Recursos Humanos” del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante “PPT”), se dispone lo siguiente:

“Siendo como mínimo de obligado cumplimiento:

- 1 Responsable del Servicio
- 1 Formador, con dedicación exclusiva
- 1 Formador, sin dedicación exclusiva
- 2 Supervisores
- 5 Coordinadores
- 50 Agentes
- 1 Delegado de Protección de Datos, sin dedicación exclusiva.
- 1 Interlocutor en materia de Seguridad, sin dedicación exclusiva.
- 1 Responsable Técnico de del Servicio, sin dedicación exclusiva.

- 1 Consultor de Plataforma de Tecnología de Contact Center, sin dedicación exclusiva.
- Ratio de Supervisores: Como mínimo 1 por cada 25 agentes.
- Ratio de Coordinadores: Como mínimo 1 por cada 10 agentes.”

La empresa licitadora no ha aportado cumplimentada la **“PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO”** publicada como Anexo del PPT ni ha calculado el dimensionamiento del servicio, que deberá cumplir con los ratios y magnitudes exigidos.

Aclaración 5: La empresa licitadora deberá describir los recursos humanos asociados al contrato, definiendo los diferentes puestos de trabajo y el número de efectivos de cada perfil exigido, y aportar la **“PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO”** publicada como Anexo del PPT cumplimentada.

Aspecto susceptible de aclaración 6: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) III. a) del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

- a) **Descripción de herramienta Multicanalidad:** se deberá describir con detalle la solución propuesta, que deberá tener capacidad de dar respuesta a todas las exigencias y requisitos que se definen en el apartado 6.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas y las demás exigencias del mismo, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, **detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.** La propuesta presentada deberá ajustarse a los siguientes apartados:
1. **Modelo de prestación de los servicios y modelo comercial de la tecnología.**
 2. **Características técnicas y funcionales de la centralita.**
 3. **Características de la herramienta multicanalidad.**
 4. **Características técnicas de grabación y monitorización de los servicios.**
 5. **Características técnicas de emisión de llamadas.**
 6. **Características técnicas de integración CTI.**
 7. **Características técnicas de los circuitos.”**

En este sentido, de conformidad con el apartado 6 **“SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, CONTACT CENTER Y MULTICANALIDAD”**, “los Adjudicatarios se verán obligados a suministrar una herramienta multicanalidad de un único fabricante con todos los canales necesarios, (carta, correos electrónicos, llamadas, etc.). La herramienta permitirá extraer informes on-line y el histórico de todos y cada uno de los servicios a prestar, adaptados al modelo de facturación del Contrato y a los INS descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La solución deberá proporcionar un sistema que proporcione información de reporting e indicadores suficientes para permitir llevar a cabo una gestión eficiente de los servicios, cumpliendo con los requerimientos definidos, así como permitir realizar análisis predictivo.

Deberá disponer de posibilidad de configurar diferentes perfiles: usuario, supervisor y administrador.

Las especificaciones técnicas del licitador detallarán con claridad las funcionalidades de la herramienta, su fiabilidad y la capacidad de adaptación a futuras tecnologías”.

Asimismo, en el apartado 6.1. **“Requerimientos de Tecnología de Contact Center Multicanalidad”** del PPT, subapartado de **“Funcionalidades y capacidades de gestión”**, se indican las funcionalidades y capacidades mínimas que la herramienta deberá ofrecer:

1. *Debe disponer de tecnología ACD (Automatic Call Distributor).*
2. *La solución propuesta debe soportar múltiples canales de interacción entre los que deben encontrarse voz inbound, voz outbound, email, web chat, SMS, Social Media.*
3. *La solución propuesta debe disponer de Call Blending entre voz inbound y outbound.*
4. *Identificación y conexión de una llamada/escrito/chat entrante al primer agente disponible.*
5. *Call Prompting: Enrutamiento de llamadas entrantes basado en perfil de cliente, por motivo, por capacidades de los agentes (skills), ultimo agente, por saturación, niveles de servicio, agente personalizado...) y ejecución de acciones previamente configuradas.*
6. *La solución debe poseer la capacidad de permitir construir argumentarios multicanal (no solo para campañas salientes) integrados en el desktop del agente.*
7. *Capacidad de realización de encuestas para valorar la calidad del servicio una vez la llamada ha sido finalizada.*
8. *Capacidad de desvío o transferencia de llamadas a IVR de terceros, otros Adjudicatarios o servicios de Canal de Isabel II, S.A. M.P. en diferentes modalidades.*
9. *Capacidad de grabación de llamadas tras una locución previa que lo comunique a los Clientes, con capacidad de encriptación de grabaciones y con posibilidad de búsqueda de conversaciones por tramos horarios, por tipo de actividad o servicio, por tiempos de atención, por ID de gestor, servicio prestado, etc.*
10. *Capacidad de grabación de pantalla, con imagen y audio.*
11. *Capacidad de grabación de interacciones por correo electrónico, chat y mensajería instantánea.*
12. *Emisión automática de SMS/correos electrónicos a una lista de distribución con información relativa a la gestión del servicio e indicadores de niveles de gestión.*
13. *Capacidad de diseño, configuración y lanzamiento de campañas de emisión de llamadas, utilizando sistemas de marcación predictiva automática. Debe tener capacidad de*

discriminación de contactos no útiles y discriminación de locuciones de operadores o teléfonos erróneos, así como permitir crear listas Do not call por campaña.

14. *Capacidad de almacén de toda la información histórica sobre el tráfico de llamadas, rendimiento de los agentes, tipología de llamadas, resultados de llamadas y gestiones, etc.*
15. *Deberá proporcionar información de reporting e indicadores suficientes para permitir llevar a cabo una gestión eficiente de los servicios, y deberá permitir 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 INS descritos en este documento.*
16. *La solución propuesta por los Adjudicatarios deberá tener posibilidad de integrar sus productos con los de los principales distribuidores tecnológicos de sistemas operativos y de bases de datos, sistemas y componentes de comunicación, gestión de la calidad y de recursos humanos y tecnologías de voz.*

En las Especificaciones Técnicas presentadas por la empresa licitadora no se justifican con el detalle necesario, en todo o en parte, aspectos que el PCAP y el PPT exigen que se incorporen en las Especificaciones Técnicas:

- Aunque pueda deducirse de la documentación aportada que la herramienta ofrecida sea *InConcert*, no se especifica expresamente en ningún apartado de la documentación presentada por la empresa licitadora.
- No se describen los distintos perfiles de usuario: agente/supervisor.
- La empresa licitadora no incluye ningún apartado específico describiendo las características de la centralita que se configure junto con su herramienta.
- Las Especificaciones Técnicas presentadas por la empresa licitadora no detalla el cumplimiento de algunas de las funcionalidades y características exigidas en el apartado 6.1. del PPT, concretamente las enumeradas con ordinal 2 (no detalla los diferentes canales), 6, 7 (omite el envío de encuestas de satisfacción), 10 (no menciona que la grabación de pantalla incorpore la grabación de audio simultáneamente), 11, 13 (menciona *Power Dialer* pero no detalla tipo de marcación ni discriminación de contactos), 14 (no detalla, menciona modelos de *forecasting* históricos), 15 (menciona *Performance dashboard*, pero no detalla ni distingue por canales) y 16 (menciona *Apis*, pero no detalla), por lo que es necesario que proceda a confirmar si la herramienta ofrecida cumple con todas las características y funcionalidades mínimas exigidas en el PPT.
- La empresa licitadora no aporta la información exigida en el en el Anexo I punto 6 apartado A) III. a) 6 relativa a las “Características técnicas de integración CTI”, limitándose únicamente a indicar la existencia de una integración mediante API, sin especificar los mecanismos de enlace,

el modelo de comunicación, ni las características funcionales y técnicas de la integración de la aplicación multicanal y los ordenadores de los agentes.

Aclaración 6: La empresa licitadora deberá confirmar cuál es la herramienta ofrecida, así como describir los distintos perfiles de usuario que se vayan a configurar. Del mismo modo que deberá describir la centralita que dé soporte a esta herramienta, de conformidad con el índice establecido en el apartado 6 del Anexo I del PCAP.

La empresa licitadora deberá describir las características de la centralita que se configure junto con su herramienta, así como las características técnicas de integración CTI, describiendo los mecanismos de enlace, el modelo de comunicación, y las características funcionales y técnicas de la integración de la aplicación multicanal y los ordenadores de los agentes.

Asimismo, la empresa licitadora deberá verificar y confirmar que la herramienta multicanalidad ofrecida cumple con las siguientes funcionalidades y características mínimas exigidas en el PPT:

- La solución propuesta debe soportar múltiples canales de interacción entre los que deben encontrarse voz inbound, voz outbound, email, web chat, SMS, Social Media.
- La solución debe poseer la capacidad de permitir construir argumentarios multicanal (no solo para campañas salientes) integrados en el desktop del agente.
- La solución debe tener capacidad de realización de encuestas para valorar la calidad del servicio una vez la llamada ha sido finalizada.
- La solución debe poseer la capacidad de grabación de pantalla, con imagen y audio.
- La solución debe poseer la capacidad de grabación de interacciones por correo electrónico, chat y mensajería instantánea.
- La solución de permitir el 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 tener capacidad de discriminación de contactos no útiles y discriminación de locuciones de operadores o teléfonos erróneos, así como permitir crear listas *Do not call* por campaña. Asimismo, deberá describir las características técnicas de la emisión de llamadas, como se exige en el Anexo I punto 6 apartado A) III. a) 5.
- Debe confirmarse la 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.
- La herramienta debe ser capaz de proporcionar información de reporting e indicadores suficientes para permitir llevar a cabo una gestión eficiente de los servicios, y deberá permitir 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.

- La solución propuesta deberá tener 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.

Aspecto susceptible de aclaración 7: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) III. b), del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

“b) Descripción de herramienta de Customer Analytics: se deberá describir con detalle la solución propuesta, que deberá tener capacidad de dar respuesta a todas las exigencias y requisitos que se definen en el apartado 6.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas y demás exigencias del mismo. La propuesta presentada deberá ajustarse a los siguientes apartados:

- 1. Características técnicas y funcionales.**
- 2. Características de la herramienta.”**

Asimismo, en el apartado 6.2. ***“Otros requisitos tecnológicos: Solución de Analítica de Customer Analytics, tanto de texto como de voz”*** del PPT, se indican las funcionalidades y capacidades mínimas que la herramienta deberá ofrecer:

“La solución propuesta debe, al menos:

- 1. Cubrir y transcribir a texto el 100% de las llamadas, utilizando un diccionario extendido de lenguaje. Debe utilizar tecnología de Natural Language Processing (NLP).*
- 2. Permitir realizar búsquedas directas de términos y/o expresiones, de forma independiente o combinada entre ambas, sin necesidad de predefinirlos. La solución debe mostrar los resultados en el momento y en diferido.*
- 3. La solución ofertada deberá permitir 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.*
- 4. Análisis de los resultados: La solución ofertada debe ser capaz de analizar el contenido de las búsquedas de forma que puede ayudar a identificar determinados contextos en los que se están produciendo algunos contactos críticos.*
- 5. La solución ofertada debe permitir la separación de canales diferenciando al agente y al cliente.*
- 6. Debe poder calcular métricas típicas de Contact Center y permitir el cálculo de KPIs basados en las categorías.”*

La empresa licitadora aporta una descripción genérica de la herramienta a la par que describe la estrategia de monitoreo y Customer Analytics, pero no puede considerarse que detalle todas las características de la herramienta exigidas en el apartado 6.2. del PPT: no se detallan funcionalidades de búsquedas directas ni de creación específica de categorías, limitándose únicamente a clasificar las interacciones como positivas, neutras o negativas.

En consecuencia, es necesario que el licitador describa con mayor nivel de detalle la herramienta de Customer Analytics ofrecida, y verifique que cumple con las características y funcionalidades exigidas en el apartado 6.2. del PPT.

Aclaración 7: La empresa licitadora deberá aportar la descripción de la herramienta, detallando:

- 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.

Aspecto susceptible de aclaración 8: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) IV. del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

“Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la Plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center. Comunicaciones de voz y datos.

- Arquitectura para el Centro de Atención Telefónica al Cliente:

Infraestructura de comunicaciones Línea principal

Infraestructura de comunicaciones Línea Back Up

- Arquitectura para Recepción de llamadas de origen internacional:

Infraestructura de comunicaciones Línea principal
Infraestructura de comunicaciones Línea Back Up

La empresa licitadora, aunque en el apartado 1.4.2 “Red y Comunicaciones” de sus Especificaciones Técnicas menciona lo siguiente: “Redundancia y Diversificación: Se establecerán dos líneas de transmisión de datos redundadas (mínimo 10 Mbps cada una) entre las plataformas de ABAI y los Centros de Datos de Canal de Isabel II, utilizando proveedores distintos o caminos diversificados”, no detalla las especificaciones de la infraestructura.

Aclaración 8: La empresa licitadora deberá aportar descripción de su infraestructura y equipamiento, que cumpla con lo establecido en el apartado 14 del PPT.

Aspecto susceptible de aclaración 9: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) V. del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

“Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.”

Para verificar el cumplimiento de los requisitos establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP, es necesario verificar los siguientes aspectos que no quedan suficientemente detallados en la Especificaciones Técnicas presentadas:

- Que no realiza transferencias internacionales de datos salvo autorización del responsable (en este caso, Canal de Isabel II, S.A. M.P.), y siempre cumpliendo el RGPD.
- Que dispone de Políticas de Seguridad y medidas técnicas y organizativas para garantizar la disponibilidad, confidencialidad, integridad y resiliencia de los datos.
- Que dispone de un registro de actividades de tratamiento.
- Que dispone de medidas para el control del acceso físico.
- Que dispone de medidas para el control del acceso Lógico (usuarios/contraseñas, 2FA)
- Que dispone de mecanismos de cifrado de datos.
- Que dispone de protocolos y medidas contra la pérdida accidental de datos personales.
- Que dispone de protocolos de registro y gestión de incidentes de seguridad que afecten a datos personales.
- Que imparte formación obligatoria a su personal en materia de protección de datos.
- Que realizan auditorías periódicas de protección de datos.

Aclaración 9: El licitador debe aportar la documentación que contenga una descripción completa del plan para el cumplimiento del RGPD, que incluya una enumeración de todas 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. El

licitador debe considerar que la descripción de su plan deberá estar alineada con el contenido de lo establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP y resto de requisitos establecidos en el PPT.

Dentro del contenido de la documentación anterior a aportar, debe justificarse claramente que la empresa licitadora cumple lo siguiente:

- Que no realiza transferencias internacionales de datos salvo autorización del responsable (en este caso, Canal de Isabel II, S.A. M.P.), y siempre cumpliendo el RGPD.
- Que dispone de Políticas de Seguridad y medidas técnicas y organizativas para garantizar la disponibilidad, confidencialidad, integridad y resiliencia de los datos.
- Que dispone de un registro de actividades de tratamiento.
- Que dispone de medidas para el control del acceso físico.
- Que dispone de medidas para el control del acceso Lógico (usuarios/contraseñas, 2FA)
- Que dispone de mecanismos de cifrado de datos.
- Que dispone de protocolos y medidas contra la pérdida accidental de datos personales.
- Que dispone de protocolos de registro y gestión de incidentes de seguridad que afecten a datos personales.
- Que imparte formación obligatoria a su personal en materia de protección de datos.
- Que realizan auditorías periódicas de protección de datos.

KONECTA BTO, S.L.:

Aspecto susceptible de aclaración 1: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) I. a) del PCAP, la empresa licitadora debe describir la Plataforma donde se prestará el servicio. En este sentido, el PPT en el apartado 2.4. **“Definición de Plataforma”** establece que “[...] *los servicios de atención a cartas, series documentales y codificación de cartas devueltas requerirán de una valija, cuya frecuencia de envío se ajustará a las necesidades del servicio, entre la Plataforma de los Adjudicatarios y Canal de Isabel II, S.A. M.P., para la entrega de la documentación original y las cartas devueltas de las gestiones realizadas en días anteriores.*”

La empresa licitadora no hace referencia expresa a este servicio de valija en ningún apartado de las Especificaciones Técnicas presentadas.

Aclaración 1: Se solicita al licitador que confirme la disponibilidad del servicio de valija entre su Plataforma y Canal de Isabel II, S.A. M.P. en caso de resultar adjudicatario.

Aspecto susceptible de aclaración 2: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) V. del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

“Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.”

La empresa licitadora ha incluido en sus Especificaciones Técnicas apartado “V. Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos”. En la documentación presentada por el licitador se indica que cuenta con una Política Marco sobre privacidad y confidencialidad cuyo objetivo es fijar y difundir las normas básicas y generales del licitador en materia de protección de datos personales, garantizando el cumplimiento de la legislación vigente. El documento aportado recoge una enumeración de las obligaciones derivadas del RGPD y de los principios que deben regir en todo tratamiento de datos personales, sin que pueda considerarse que el mismo constituye una descripción del cumplimiento del RGPD. Para verificar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el apartado 11 del Anexo I del PCAP, es necesario verificar determinados aspectos que no quedan suficientemente detallados en la Especificaciones Técnicas presentadas.

Aclaración 2: El licitador debe aportar la documentación que contenga una descripción completa del plan para el cumplimiento del RGPD, que incluya una enumeración de todas 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. En cualquier caso, el licitador debe considerar que la descripción de su plan deberá estar alineada con el contenido de lo establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP y resto de requisitos establecidos en el PPT.

Dentro del contenido de la documentación anterior a aportar, debe justificarse claramente que la empresa licitadora cumple lo siguiente:

- Que dispone de un registro de actividades de tratamiento.
- Que dispone de protocolos de registro y gestión de incidentes de seguridad que afecten a datos personales.
- Que realizan auditorías periódicas de protección de datos.

TELECYL, S.A.:

Aspecto susceptible de aclaración 1: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) I. a) del PCAP, la empresa licitadora debe describir la Plataforma donde se prestará el servicio. En este sentido, el PPT en el apartado 2.4. “**Definición de Plataforma**” establece que “[...] *los servicios de atención a cartas, series documentales y codificación de cartas devueltas requerirán de una valija, cuya frecuencia de envío se ajustará a las necesidades del servicio, entre la Plataforma de los Adjudicatarios y Canal de Isabel II, S.A. M.P., para la entrega de la documentación original y las cartas devueltas de las gestiones realizadas en días anteriores.*”

La empresa licitadora no hace referencia expresa a este servicio de valija en ningún apartado de las Especificaciones Técnicas presentadas.

Aclaración 1: Se solicita al licitador que confirme la disponibilidad del servicio de valija entre su Plataforma y Canal de Isabel II, S.A. M.P. en caso de resultar adjudicatario.

Aspecto susceptible de aclaración 2: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) II. b) del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

- b) *“Descripción de recursos humanos asociados al contrato, definiendo los diferentes puestos de trabajo y el número de efectivos de cada perfil exigido.*

En este apartado se deberá indicar el número total de los puestos de trabajo necesarios conforme al Anexo “PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO” del Pliego de Prescripciones Técnicas, teniendo en cuenta el volumen de actividad reflejado en los Anexos del Pliego de Prescripciones Técnicas para los años 2023 y 2024.

Las propuestas de los licitadores deberán presentar el nivel de detalle requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.”

Asimismo, dentro del punto 20 “ANEXOS PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO” y el punto 5.2. “Recursos Humanos” del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante “PPT”), se dispone lo siguiente:

“Siendo como mínimo de obligado cumplimiento:

- *1 Responsable del Servicio*
- *1 Formador, con dedicación exclusiva*
- *1 Formador, sin dedicación exclusiva*
- *2 Supervisores*
- *5 Coordinadores*
- *50 Agentes*
- *1 Delegado de Protección de Datos, sin dedicación exclusiva.*
- *1 Interlocutor en materia de Seguridad, sin dedicación exclusiva.*
- *1 Responsable Técnico de del Servicio, sin dedicación exclusiva.*
- *1 Consultor de Plataforma de Tecnología de Contact Center, sin dedicación exclusiva.*
- *Ratio de Supervisores: Como mínimo 1 por cada 25 agentes.*
- *Ratio de Coordinadores: Como mínimo 1 por cada 10 agentes.”*

La empresa licitadora ha incorporado un apartado de “Planificación del servicio” dentro de sus Especificaciones Técnicas, dentro del cual incluye su propuesta de dimensionamiento del servicio. Si bien

es cierto que el dimensionamiento propuesto respeta las exigencias mínimas de agentes asignados al servicio y ratios mínimos de Supervisores y Coordinadores, la tabla incorporada no se ajusta al formato de la **“PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO”** publicada como Anexo del PPT.

Aclaración 2: La empresa licitadora deberá adaptar la tabla presentada de “Planificación del servicio” a la **“PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO”** publicada como Anexo del PPT.

Aspecto susceptible de aclaración 3: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) V. del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

“Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.”

La empresa licitadora ha incluido en sus Especificaciones Técnicas apartado “6. Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos”. En la documentación presentada por el licitador se indica que: *“En caso de resultar nuevamente adjudicataria, MADISON garantizará la plena adecuación del servicio a la normativa vigente en materia de protección de datos (Reglamento (UE) 2016/679, Ley Orgánica 3/2018 y normativa sectorial aplicable), incorporando en el registro de actividades de tratamiento las categorías de datos necesarias para la prestación del servicio, entre ellas:*

- *Datos identificativos: nombre, apellidos, documento de identidad, teléfono, dirección de comunicaciones, dirección de la finca objeto de suministro, correo electrónico de contacto.*
- *Datos contractuales y de facturación: datos bancarios, bonificaciones aplicables, situación de deuda, perfil de consumo, incidencias de facturación.*
- *Datos relacionados con la atención al cliente: voz captada en las llamadas, solicitudes, reclamaciones, quejas, citas previas, incidencias en el suministro.*
- *Datos especialmente sensibles y de contexto: datos de familia y renta (cuando resulten necesarios para la gestión de bonificaciones), datos de salud vinculados a casos de daños causados o situaciones de vulnerabilidad, así como el ejercicio de derechos en materia de protección de datos.*
- *Datos relacionados con la gestión interna del servicio: código de los trabajadores de CANAL DE ISABEL II y de contratación pública en CANAL DE ISABEL II.*

Para la protección de estos tratamientos, MADISON aplica de forma estricta medidas técnicas y organizativas de seguridad basadas en los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de la información, recogidas en los documentos internos de Política de Seguridad de la Información y Medidas de Seguridad Física, Lógica y de Protección de Datos, alineados con el Esquema Nacional de Seguridad y las directrices de la AEPD. Para verificar el cumplimiento de todos los requisitos establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP, es necesario verificar determinados aspectos que no quedan suficientemente detallados en la Especificaciones Técnicas presentadas”.

Aclaración: Se solicita al licitador que aporte documentación que contenga una descripción completa del plan para el cumplimiento del RGPD, que incluya una enumeración de todas 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. El licitador debe considerar que la descripción de su plan deberá estar alineada con el contenido de lo establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP y resto de requisitos establecidos en el PPT.

Dentro del contenido de la documentación anterior a aportar, debe justificarse claramente que la empresa licitadora cumple lo siguiente:

- Que no realiza transferencias internacionales de datos salvo autorización del responsable (en este caso, Canal de Isabel II, S.A. M.P.), y siempre cumpliendo el RGPD.
- Que dispone de mecanismos de cifrado de datos.
- Que dispone de protocolos y medidas contra la pérdida accidental de datos personales.
- Que dispone de protocolos de registro y gestión de incidentes de seguridad que afecten a datos personales.
- Que imparte formación obligatoria a su personal en materia de protección de datos.
- Que realizan auditorías periódicas de protección de datos.

SERVIFORM, S.A.:

Aspecto susceptible de aclaración 1: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) I. a) del PCAP, la empresa licitadora debe describir la Plataforma donde se prestará el servicio. En este sentido, el PPT en el apartado 2.4. **“Definición de Plataforma”** establece que “[...] *los servicios de atención a cartas, series documentales y codificación de cartas devueltas requerirán de una valija, cuya frecuencia de envío se ajustará a las necesidades del servicio, entre la Plataforma de los Adjudicatarios y Canal de Isabel II, S.A. M.P., para la entrega de la documentación original y las cartas devueltas de las gestiones realizadas en días anteriores.*”

La empresa licitadora no hace referencia expresa a este servicio de valija en ningún apartado de las Especificaciones Técnicas presentadas.

Aclaración 1: Se solicita al licitador que confirme la disponibilidad del servicio de valija entre su Plataforma y Canal de Isabel II, S.A. M.P. en caso de resultar adjudicatario.

Aspecto susceptible de aclaración 2: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) II. b) del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

- b) **“Descripción de recursos humanos asociados al contrato, definiendo los diferentes puestos de**

trabajo y el número de efectivos de cada perfil exigido.

En este apartado se deberá indicar el número total de los puestos de trabajo necesarios conforme al Anexo “PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO” del Pliego de Prescripciones Técnicas, teniendo en cuenta el volumen de actividad reflejado en los Anexos del Pliego de Prescripciones Técnicas para los años 2023 y 2024.

Las propuestas de los licitadores deberán presentar el nivel de detalle requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.”

Asimismo, dentro del punto 20 “ANEXOS PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO” y el punto 5.2. “Recursos Humanos” del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante “PPT”), se dispone lo siguiente:

“Siendo como mínimo de obligado cumplimiento:

- 1 Responsable del Servicio
- 1 Formador, con dedicación exclusiva
- 1 Formador, sin dedicación exclusiva
- 2 Supervisores
- 5 Coordinadores
- 50 Agentes
- 1 Delegado de Protección de Datos, sin dedicación exclusiva.
- 1 Interlocutor en materia de Seguridad, sin dedicación exclusiva.
- 1 Responsable Técnico de del Servicio, sin dedicación exclusiva.
- 1 Consultor de Plataforma de Tecnología de Contact Center, sin dedicación exclusiva.
- Ratio de Supervisores: Como mínimo 1 por cada 25 agentes.
- Ratio de Coordinadores: Como mínimo 1 por cada 10 agentes.”

La empresa licitadora ha cumplimentado la Plantilla del Anexo correspondiente en el apartado 2.2.6. de las Especificaciones Técnicas presentadas, sin embargo, debe verificar el dato de Coordinadores y Supervisores incluido en dicha Plantilla, y el sumatorio de ambos perfiles, de tal manera que se garantice el cumplimiento de los ratios mínimos exigidos.

Aclaración 2: La empresa licitadora deberá verificar y confirmar la proporción de coordinadores/agentes incluida en el apartado 2.2.6. de sus Especificaciones Técnicas y el cumplimiento de los ratios mínimos establecidos en el PPT.

Aspecto susceptible de aclaración 3: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) III. a) del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

a) **Descripción de herramienta Multicanalidad:** se deberá describir con detalle la solución propuesta, que deberá tener capacidad de dar respuesta a todas las exigencias y requisitos que se definen en el apartado 6.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas y las demás exigencias del mismo, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, **detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador**. La propuesta presentada deberá ajustarse a los siguientes apartados:

1. **Modelo de prestación de los servicios y modelo comercial de la tecnología.**
2. **Características técnicas y funcionales de la centralita.**
3. **Características de la herramienta multicanalidad.**
4. **Características técnicas de grabación y monitorización de los servicios.**
5. **Características técnicas de emisión de llamadas.**
6. **Características técnicas de integración CTI.**
7. **Características técnicas de los circuitos.”**

En este sentido, en el apartado 6.1. “**Requerimientos de Tecnología de Contact Center Multicanalidad**” del PPT, subapartado de “**Funcionalidades y capacidades de gestión**”, se indican las funcionalidades y capacidades mínimas que la herramienta deberá ofrecer:

1. *Debe disponer de tecnología ACD (Automatic Call Distributor).*
2. *La solución propuesta debe soportar múltiples canales de interacción entre los que deben encontrarse voz inbound, voz outbound, email, web chat, SMS, Social Media.*
3. *La solución propuesta debe disponer de Call Blending entre voz inbound y outbound.*
4. *Identificación y conexión de una llamada/escrito/chat entrante al primer agente disponible.*
5. *Call Prompting: Enrutamiento de llamadas entrantes basado en perfil de cliente, por motivo, por capacidades de los agentes (skills), ultimo agente, por saturación, niveles de servicio, agente personalizado...) y ejecución de acciones previamente configuradas.*
6. *La solución debe poseer la capacidad de permitir construir argumentarios multicanal (no solo para campañas salientes) integrados en el desktop del agente.*
7. *Capacidad de realización de encuestas para valorar la calidad del servicio una vez la llamada ha sido finalizada.*
8. *Capacidad de desvío o transferencia de llamadas a IVR de terceros, otros Adjudicatarios o servicios de Canal de Isabel II, S.A. M.P. en diferentes modalidades.*
9. *Capacidad de grabación de llamadas tras una locución previa que lo comunique a los Clientes, con capacidad de encriptación de grabaciones y con posibilidad de búsqueda de conversaciones por tramos horarios, por tipo de actividad o servicio, por tiempos de atención, por ID de gestor, servicio prestado, etc.*

10. *Capacidad de grabación de pantalla, con imagen y audio.*
11. *Capacidad de grabación de interacciones por correo electrónico, chat y mensajería instantánea.*
12. *Emisión automática de SMS/correos electrónicos a una lista de distribución con información relativa a la gestión del servicio e indicadores de niveles de gestión.*
13. *Capacidad de diseño, configuración y lanzamiento de campañas de emisión de llamadas, utilizando sistemas de marcación predictiva automática. Debe tener capacidad de discriminación de contactos no útiles y discriminación de locuciones de operadores o teléfonos erróneos, así como permitir crear listas Do not call por campaña.*
14. *Capacidad de almacén de toda la información histórica sobre el tráfico de llamadas, rendimiento de los agentes, tipología de llamadas, resultados de llamadas y gestiones, etc.*
15. *Deberá proporcionar información de reporting e indicadores suficientes para permitir llevar a cabo una gestión eficiente de los servicios, y deberá permitir 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 INS descritos en este documento.*
16. *La solución propuesta por los Adjudicatarios deberá tener posibilidad de integrar sus productos con los de los principales distribuidores tecnológicos de sistemas operativos y de bases de datos, sistemas y componentes de comunicación, gestión de la calidad y de recursos humanos y tecnologías de voz.*

Las Especificaciones Técnicas presentadas por la empresa licitadora no concretan con el detalle necesario, en todo o en parte, algunas de las funcionalidades y características anteriores, concretamente las enumeradas con ordinal 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15, por lo que es necesario que proceda a confirmar si la herramienta ofrecida cumple con todas las características y funcionalidades mínimas exigidas en el PPT.

Aclaración 3: La empresa licitadora deberá verificar y confirmar que la herramienta multicanalidad ofrecida cumple con las siguientes funcionalidades y características mínimas exigidas en el PPT:

- La solución debe poseer la capacidad de permitir construir argumentarios multicanal (no solo para campañas salientes) integrados en el desktop del agente.
- En relación con la capacidad de grabación de llamadas, debe confirmarse la capacidad de encriptación de grabaciones, cumpliendo los requisitos establecidos en el apartado 6.3. “Descripción del servicio de grabación de llamadas” del PPT, con posibilidad de búsqueda de

conversaciones por tramos horarios, por tipo de actividad o servicio, por tiempos de atención, por ID de gestor, servicio prestado, etc.

- La solución debe poseer la capacidad de grabación de pantalla, con imagen y audio.
- La solución debe poseer la capacidad de grabación de interacciones por correo electrónico, chat y mensajería instantánea.
- La solución debe poseer la capacidad de poder emitir automáticamente SMS/correo electrónico a una lista de distribución con información relativa a la gestión del servicio e indicadores de niveles de gestión.
- La solución debe permitir el 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 tener capacidad de discriminación de contactos no útiles y discriminación de locuciones de operadores o teléfonos erróneos, así como permitir crear listas Do not call por campaña. Asimismo, deberá describir las características técnicas de la emisión de llamadas, como se exige en el Anexo I punto 6 apartado A) III. a) 5.
- Debe confirmarse la 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.
- La herramienta debe ser capaz de proporcionar información de reporting e indicadores suficientes para permitir llevar a cabo una gestión eficiente de los servicios, y deberá permitir 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.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el Anexo I punto 6 apartado A) III. a) 7. la empresa deberá aportar la descripción de las características técnicas de los circuitos, confirmando el cumplimiento de los exigidos en el apartado 14.2. del PPT.

Aspecto susceptible de aclaración 4: Tal y como se establece en el Anexo I punto 6 apartado A) V. del PCAP, la empresa licitadora debe aportar:

“Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.”

La empresa licitadora ha incluido en sus Especificaciones Técnicas apartado “5. Cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos”. En el subapartado 5.2. indica que dispone de políticas de Seguridad de la Información, de Privacidad corporativa y Protocolos de Protección de datos, que recogen, entre otros aspectos “ [...] medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad que compongan el registro de actividades de tratamiento;

indicación de categorías de datos tratados y las medidas de seguridad aplicables a los mismos; [...] medidas adoptadas para el transporte, destrucción y reutilización de documentos [...]”. Sin embargo, no puede considerarse que la descripción de dichas medidas incorporada en los siguientes epígrafes del apartado 5 sea lo suficientemente detallada para verificar el cumplimiento de todos los requisitos establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP.

Asimismo, el apartado 3.1. del PPT establece que “[...] *deberá aportarse un documento en el que se describa el modo en que se realizará el tratamiento de datos de carácter personal en las soluciones de teletrabajo, teniendo en cuenta que deberá cumplirse los requisitos de protección de datos y seguridad establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.*”

Aclaración 4: Se solicita al licitador que aporte documentación que contenga una descripción completa del plan para el cumplimiento del RGPD, que incluya una enumeración de todas 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. En cualquier caso, el licitador debe considerar que la descripción de su plan deberá estar alineada con el contenido de lo establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP y resto de requisitos establecidos en el PPT.

Además, al haber indicado en sus Especificaciones Técnicas la posibilidad del teletrabajo como política de recursos humanos, la empresa licitadora deberá presentar el documento indicado en el apartado 3.1. del PPT con la descripción de cómo se realizará el tratamiento de datos de carácter personal en soluciones de teletrabajo.

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



Fecha:
2025.11.20
09:50:49 +01'00'

La Secretaria de la Mesa Permanente de Contratación