

RESPUESTAS A LAS CONSULTAS RECIBIDAS ACERCA DE LOS PLIEGOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO 15/2025 “SERVICIO DE DESARROLLO, PUESTA EN MARCHA Y EXPLOTACIÓN DE HERRAMIENTA DE APOYO AL CALL CENTRE DE AVERÍAS DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.”

A continuación, se procede a dar respuesta a las preguntas formuladas dentro del plazo establecido en el apartado 10.17 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Pregunta 1: En relación con la licitación publicada para el “Desarrollo, puesta en marcha y explotación de una herramienta tecnológica de apoyo al Call Center de averías”, nos permitimos realizar una consulta específica sobre el requisito de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA establecido en el pliego.

Actualmente, nuestra organización no dispone de la certificación ENS de forma directa; sin embargo, contamos con sistemas de gestión certificados en ISO 9001 e ISO/IEC 27001, así como con controles técnicos y organizativos alineados con las medidas del ENS.

En ese sentido, agradecemos muy amablemente su orientación respecto a lo siguiente:

1. ¿Es posible acreditar el cumplimiento del ENS mediante un mecanismo alternativo, como:
 - Un informe de auditoría favorable emitido por una entidad acreditada.
 - O la obtención de una Aprobación Provisional de Conformidad (APC) antes de la firma del contrato,
 - O cualquier otro mecanismo reconocido por el CCN.
2. En caso de ser admisible, ¿qué documentación concreta debería aportarse durante la presentación de la oferta para que la acreditación sea válida?
3. ¿La entidad tiene previsto aceptar equivalencias basadas en certificaciones ISO (ISO 9001 y/o ISO 27001) mientras se completa el proceso formal de obtención del ENS?

Agradecemos de antemano su atención y quedamos atentos a sus recomendaciones para asegurar una participación plenamente conforme con los requisitos del procedimiento.

Respuesta 1:

En relación con las cuestiones 1ª y 2ª, tal como se indica en el punto “5.3 Requisitos y criterios de selección cualitativa y documentación acreditativa de los mismos” apartado 1 “Certificaciones” del del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), para acreditar la certificación de conformidad con el ENS categoría ALTA, la empresa licitadora debe aparecer en el listado de Entidades y Empresas Certificadas del Centro Criptográfico Nacional (<https://gobernanza.ccn-cert.cni.es>), y el certificado debe ser válido en los términos que recoge el ENS, estar vigente y tener en su alcance los servicios relativos a Contact Centre o Call Centre, objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

En su defecto, se admitirá el Informe de Auditoría realizado por una Entidad de Certificación que, en el momento de la expedición, esté acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para la

certificación de sistemas conforme a UNE-EN ISO/IEC 17065:2012 “Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios, para la certificación de sistemas de información del ámbito de aplicación del ENS” con resultado favorable, o Aprobación Provisional de Conformidad (APC) con el ENS, que podrá representarse mediante un Distintivo de Aprobación Provisional de Conformidad, que será expedido por el Centro Criptológico Nacional (CCN). En caso de presentar el Informe de Auditoría favorable o la Aprobación Provisional de Conformidad (APC), el licitador, en caso de resultar propuesto como adjudicatario, y de conformidad con la cláusula 13 del PCAP, deberá presentar el certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), válido y vigente, antes de la firma del contrato.

Con respecto a la cuestión 3ª que se plantea, no se admiten certificaciones alternativas a la certificación en ENS categoría ALTA puesto que, a día de hoy, el Centro Criptológico Nacional (CCN) del Centro Nacional de Inteligencia (CNI) no ha indicado de manera oficial equivalencia de la certificación ENS en categoría ALTA con otras normas de seguridad, ya sean nacionales, europeas o internacionales.

Pregunta 2: Requerimiento ENS Nivel Alto.

2.1 ¿Es requerimiento indispensable que la solución CCaaS tenga la certificación ENS ALTA nominativa o es válido si el integrador puede cubrirla con su propia certificación sobre la capa de gestión?

2.2 ¿Una certificación con el siguiente alcance “Sistemas de Información que soportan los servicios a cliente de instalación, monitorización, soporte técnico, mantenimiento y en general de gestión de Infraestructuras de Telecomunicaciones de clientes” se consideraría apta?

2.3 ¿En el caso de estar en proceso de certificación (auditoría interna aprobada) para ENS ALTA y fecha de auditoría con la entidad certificadora concretada (pero posterior a la fecha de presentación de oferta), se consideraría esta situación como válida siempre y cuándo se presente el certificado de conformidad con el ENS válido y vigente antes de la firma del contrato en caso de resultar adjudicatario?

Respuesta 2:

2.1: Es necesaria la certificación de conformidad con el ENS en categoría ALTA, tal como se indica en el apartado 5.3 del Anexo I del PCAP.

2.2: La certificación de conformidad con el ENS en categoría ALTA debe tener en su alcance los servicios objeto del contrato.

2.3 Sí, sería válido.

Pregunta 3: Requisito Director de Proyecto y Técnicos de desarrollo con Máster Universitario (MECES 3 / EQF 7). ¿Es requerimiento indispensable disponer de este título formativo o sería válida la demostración por parte del personal de una amplia experiencia en esta tipología de proyectos?

Respuesta 3: Ha de tener el título tal y como refiere el apartado 5.2.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares los licitadores (en negrita y subrayado):

“Documentación acreditativa: los licitadores deberán aportar una declaración responsable en virtud de la cual se comprometan a dedicar o adscribir al contrato los medios personales requeridos. Acompañando a la referida declaración responsable, los licitadores deberán aportar:

a) Relación con currícula de personal con la experiencia referida anteriormente para cada perfil, que el licitador dedicará al desarrollo y ejecución de los Servicios objeto del presente Pliego.

Los Currículum Vitae presentados deberán permitir la identificación de los titulares de los mismos mediante nombre y apellidos.

b) Para acreditar las titulaciones requeridas en los perfiles descritos anteriormente los licitadores deberán aportar copia de la titulación requerida.”

Pregunta 4: Requisitos de Seguridad de obligado cumplimiento. En relación al acceso a consolas de seguridad e inventario de hardware: al tratarse de una solución SaaS en Nube Pública Multi-Tenant (conforme a los estándares de eficiencia del mercado), ¿se aceptaría el cumplimiento de estos requisitos mediante el Modelo de Responsabilidad Compartida, aportando certificaciones de terceros (SOC2, ENS, ISO) y logs de aplicación, en lugar del acceso directo a la infraestructura subyacente que comprometería la seguridad de otros entornos?

Respuesta 4: Sí, siempre y cuando los logs de aplicación que se aporten tengan el suficiente nivel de detalle, garantía de no modificación y periodo de retención que permitan cumplir con el requisito de “Garantía de supervisión”.

Pregunta 5: Requerimiento integración para clientes con limitación auditiva. ¿Es posible incorporar información adicional sobre la aplicación “Solución” para clientes con limitación auditiva?

Respuesta 5: Cualquier información adicional que se incorpore es posible siempre y cuando no contradiga los pliegos del procedimiento de licitación. En el caso de que la información adicional contradiga los pliegos la oferta no será tenida en consideración.

Pregunta 6: Solvencia técnica y profesional. En la licitación se requiere: “Al menos tres (3) Servicios de desarrollo, puesta en marcha y explotación de herramienta de apoyo a call centre de averías para empresas de al menos 1.000 trabajadores.” ¿Es requerimiento indispensable que sean referencias de servicios de averías o es posible aportar referencias análogas de servicios críticos, con omnicanalidad y de un número de agentes importante?

Respuesta 6: Es posible siempre y cuando sea relativo a averías o análogas a averías.

Pregunta 7: En relación a la presentación de las "Especificaciones técnicas", en el Anexo I punto 6 del PCAP se indica que no aplica su presentación en el Sobre nº 3. Dado que no existe el Sobre nº2, ¿podrían confirmarnos por favor que esto implica que no hay que presentar una memoria técnica explicando el cumplimiento de dichas especificaciones técnicas?

Respuesta 7: En el apartado 6 del Anexo I del PCAP se establece que no aplica las especificaciones técnicas por lo que los licitadores no deberán presentar memoria técnica explicando las especificaciones técnicas. Dicho lo anterior, se recuerda que de conformidad con la Cláusula 9 relativa a la Presentación de proposiciones del PCAP: *“La presentación de proposiciones supone, por parte del empresario, la aceptación incondicional del clausulado de este Pliego y del Pliego de Prescripciones Técnicas que rigen el presente Contrato, sin salvedad alguna”*.

Pregunta 8: Para el Pliego de Call Center Averías se solicita ENS Nivel Alto, que cumpliremos desde SABIO con la plataforma de Genesys Cloud que presentaremos para responder al pliego, que esta certificada ENS Nivel Alto.

Sin embargo, el certificado de SABIO es ENS Nivel Medio ¿esto sería algo que penaliza o descalifica a SABIO?

Respuesta 8: no penaliza ni descalifica.

Pregunta 9: En la página 6 del PPT se indica *“IVR (Respuesta de Voz Interactiva) avanzada que incorpore recursos de TTS, ASR, y STT.”* ¿Qué idiomas se requieren?

Respuesta 9: Necesario castellano e inglés.

Pregunta 10: En la página 6 del PPT confirmar si se requiere sustitución bot actual asumiendo su funcionalidad mejorada sobre nueva solución y no integración de bot actual con nueva solución CCaaS.

Respuesta 10: Se trata de la primera fase del proyecto, se deben igual en menos tiempo del ofertado (60 días máximo) las prestaciones actuales de la herramienta, incluido el bot conversacional, puede ser integrando el actual con sus costes o con desarrollo de uno nuevo siempre y cuando iguale prestaciones.

Pregunta 11: En la página 7 del PPT se indica que la solución *"Deberá incluir soporte N1, N2 y N3 en el pago por uso, con SLAs claros. Además, se hace necesario disponer de un servicio de soporte proactivo, capaz de anticiparse a la incidencia o de detectar la misma en tiempo real. Para ello, la plataforma tecnológica debe disponer de un sistema de generación de alarmas o eventos en tiempo real"* Confirmar dentro de fase mantenimiento el soporte N1 y N2 puede ser realizado por la adjudicataria y no por fabricante solución.

Respuesta 11: Los mantenimientos serán realizados por el adjudicatario siempre y cuando los niveles de atención en el mantenimiento sean acordes a lo expresado en los pliegos.

Pregunta 12: En pág. 3 del PPT se indican necesidades de licenciamiento nominal (20+10+14+7+7+14+2+3) y concurrente (9+7+6+3+2+4=31) para diferentes perfiles, no coincidiendo con volúmenes que aparecen en formato económico incluido en apartado ANEXO 2 en pág. 87 del PCAP (25+11+1+1=37). Confirmar por favor, necesidades de licenciamiento concurrente

Respuesta 12: No es posible responder a la pregunta al no conocer el modelo de negocio de los licitadores. Los pliegos de la presente licitación dejan claros el número de integrantes del equipo y cómo será su concurrencia máxima por turno de trabajo. La manera de ofertarlo es criterio del licitador.

Pregunta 13: se requiere licenciamiento para perfiles Sala Centro de Control? En caso positivo ¿Cuál es el dimensionamiento necesario? Aparecen distintos volúmenes (unos en pág. 3 del PPT y otros en formato económico incluido en apartado ANEXO 2 en pág. 87 del PCAP)

Respuesta 13: La distribución del equipo está descrita en el PPT, las valoraciones económicas son debidas a los diferentes modelos de negocio.

La herramienta debe satisfacer a todos los integrantes del centro de control que dispone de varios grupos de colaboradores, plantilla de Canal, compuesto por:

- Operadores de call center: 20, máximo por turno 9
- Administrativos de sala 10: máximo por turno 7
- Técnico de red supervisión y recurso hídrico: 14 máximo por turno 6
- Técnico de red incidencias: 7 máximo por turno 3
- Técnico de generación eléctrica: 7 máximo por turno 2
- Responsables del centro de control: 14 máximo por turno 4.
- Supervisor del centro de control: 2
- Titulados de desarrollo: 3

Todos los trabajadores desarrollan su cometido a régimen de turnos 24/7 mañana, tarde y noche y la composición por turno es completamente variable

Pregunta 14: ¿se requiere licenciamiento solo para los perfiles identificados en RFP como "Operadores de Call Centre" (9 usuarios indicados en pág 3 del PPT)? Se indica la solución debe satisfacer a todos los integrantes del centro de control que dispone de varios grupos de colaboradores. Confirmar dimensionamiento total.

Respuesta 14: Ver respuesta a la pregunta 13.

Pregunta 15: Nosotros, como integrador (prime contractor y responsable del servicio) tenemos ENS alto. La plataforma bot también tiene la certificación ENS alto y la solución Contact Center as a Service cumple con certificaciones internacionales de seguridad y cumplimiento equivalentes al ENS Alto: ISO 27001, PCI DSS, SOC 2+ HITRUST, Cyber Essentials Plus, ISO 27701, ISO 27017, ISO 27018, ISO 9001, evaluaciones periódicas SIG y CSA y penetration test periódicos realizados por auditores externos. ¿Se admitiría esta estructura de solución?

Respuesta 15: Tal como se indica en el punto "5.3 Requisitos y criterios de selección cualitativa y documentación acreditativa de los mismos" apartado 1 "Certificaciones" del del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), para acreditar la certificación de conformidad con el ENS categoría ALTA, el certificado debe ser válido en los términos que recoge el ENS, estar vigente y tener en su alcance los servicios relativos a Contact Centre o Call Centre, objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

En su defecto, se admitirá el Informe de Auditoría realizado por una Entidad de Certificación que, en el momento de la expedición, esté acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para la certificación de sistemas conforme a UNE-EN ISO/IEC 17065:2012 "Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios, para la certificación de sistemas de información del ámbito de aplicación del ENS" con resultado favorable, o Aprobación Provisional de Conformidad (APC) con el ENS, que podrá representarse mediante un Distintivo de Aprobación Provisional de Conformidad, que será expedido por el Centro Criptológico Nacional (CCN). En caso de presentar el Informe de Auditoría favorable o la Aprobación Provisional de Conformidad (APC), el licitador, en caso de resultar propuesto como adjudicatario, y de conformidad con la cláusula 13 del PCAP, deberá presentar el certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), válido y vigente, antes de la firma del contrato.

Con respecto a la cuestión planteada, no se admiten certificaciones alternativas a la certificación en ENS categoría ALTA puesto que, hoy en día, el Centro Criptológico Nacional (CCN) del Centro Nacional de

Inteligencia (CNI) no ha indicado de manera oficial equivalencia de la certificación ENS en categoría ALTA con otras normas de seguridad, ya sean nacionales, europeas o internacionales.

Pregunta 16: En el apartado de equipos de control se especifica una relación de usuarios nominativos y concurrentes, la pregunta es, ¿se requieren estadísticas separadas por cada usuario nominativo (agente turno 1, o agente turno 2) o se pueden compartir con los usuarios concurrentes?

Equipos del centro de control:

Operadores de call center: 20, máximo por turno 9 Administrativos de sala 10: máximo por turno 7 Técnico de red supervisión y recurso hídrico: 14 máximo por turno 6 Técnico de red incidencias: 7 máximo por turno 3 Técnico de generación eléctrica: 7 máximo por turno 2 Responsables del centro de control: 14 máximo por turno 4. Supervisor del centro de control: 2 Titulados de desarrollo: 3

Respuesta 16: Sí, se requieren estadísticas separadas.

Pregunta 17: En el modelo de propuesta económica de las cláusulas administrativas se definen dos tipos de suscripciones: “Call Centre” y “Sala del centro de control”. ¿Qué tipo de funcionalidades se espera asociada a cada uno de esos perfiles?

Respuesta 17: Está claramente descrito en el PPT.

Pregunta 18: En el modelo de propuesta económica de las cláusulas administrativas se define una partida de costes como “Verif. ampliación de funcionalidades”. ¿Qué tipo de costes se engloban dentro de esta partida?

Respuesta 18: Los que el licitador considere para ampliar la oferta, pueden no considerarse ampliaciones en las funcionalidades.

Pregunta 19: En el apartado 5.2 de las cláusulas administrativas se indica que el director de proyecto tendrá dedicación parcial al contrato (50%) durante la fase de desarrollo e implantación. Sin embargo, en el presupuesto base de la licitación (apartado 3.1) no apreciamos una partida específica para el desarrollo y la implantación. ¿En qué concepto de las listadas se ha tenido en cuenta?

Respuesta 19: La implantación está embebida en el resto de conceptos.

Pregunta 20:

20.1 "A.2: IDONEIDAD DE LA PROPUESTA PLANTEADA:

¿la aplicación interna del canal de gestión de órdenes de trabajo (GAYTA) está apificada, es accesible mediante APIs o Web Services?"

Sí, lo es.

20.2 "A.2: IDONEIDAD DE LA PROPUESTA PLANTEADA:

¿existe la opción de poder realizar una integración directa entre la solución de Contact Center y GAYTA, o tiene que mantenerse el proceso de generación de ficheros en el FTP para generar las órdenes de trabajo?"

La integración es mediante ficheros ftp, pero no es necesario generar órdenes de trabajo, ya que es GAYTA quien genera dichas órdenes.

20.3 "A.2: IDONEIDAD DE LA PROPUESTA PLANTEADA:

¿qué información contienen los ficheros que se depositan en el FTP para generar las órdenes de trabajo, cuál es el listado de campos/columnas? ¿en qué formato se generan dichos ficheros?"

No se puede precisar la información en este momento. Se trata de una información manejable. Los formatos pueden ser txt, csv.

20.4 "A.3: JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS

¿cuáles son las necesidades legales que no cubre la actual solución proporcionada por Vodafone?"

La plataforma actual de Vodafone cubre, los desvíos entre grupos, además Canal de Isabel II, S.A., M.P. tiene incorporado un bot para cuando los agentes están ocupados como se describe en el pliego. Todos los requisitos legales nuevos están incluidos en las necesidades técnicas que se solicitan a la nueva plataforma. También existe un tránsito de información vía ftps con los datos esenciales de las llamadas para que Canal de Isabel II, S.A., M.P. elabore sus indicadores o KPIs.

20.5 Página 5. ¿Todos los perfiles descritos deben tener acceso a la nueva solución de Contact Center? Si no necesitan acceso todos, ¿cuáles lo necesitan?

El número de componentes de cada grupo (sea el número total o el máximo de un turno) no coincide con la tabla de la página 6."

Está claramente descrito en los pliegos, no obstante se describe en pregunta 20.7.

20.6 Página 5. Cuando todos los componentes de un turno se logan en la plataforma inteligente de Vodafone, ¿qué acciones pueden ejecutar a nivel técnico y funcional y qué restricciones tienen según el rol con el que acceden?

No es trascendente para oferta.

20.7 Página 6. ¿Cuáles son los parámetros principales de gestión que se graban en el fichero CSV?

Están por definir, pero en líneas generales a modo de ejemplo, operador, tiempo de llamada, tiempo en cada estado de cada agente, llamadas contestadas y sin contestar, llamadas desviadas a bot, hora de entrada de la llamada, hora de fin de la llamada, pudiéndose tener que incluir alguno más.

20.8 Se desea confirmación de los roles y número de accesos a la herramienta de Contact Center, tanto de front office como de back office.

¿Se necesitan como accesos concurrentes del Front Office los siguientes?:

Respondido en pregunta 13.

20.9 En el epígrafe "Reporting y explotación de datos" se traslada que los datos principales de gestión se almacenarán en tiempo real en una BBDD accesible a Canal para la configuración propia de indicadores y dashboard. ¿Esta BBDD temporal debe estar incluida en el alcance de la herramienta?

Canal de Isabel II, S.A., M.P. pretende importar a su base de datos toda la información requerida para la elaboración de sus indicadores. Las soluciones técnicas que el licitador aporte deben ir de su cuenta además de ser validadas en el transcurso del proyecto.

20.10 Los 60 días indicados como duración máxima para esta fase de desarrollo e implementación, ¿son naturales o laborables?

Días naturales.

20.11 Alcance del puerto de ""Canal Vídeo"". Confirmar que el alcance será:

- Video Real-Time Communication for Contact Center
- Voice&Video Calling
- WebRTC / SIP connectivity widget user / agent
- 100 Gb Video Recording (REC Storage RAW format / download MP4)

Canal de video es para la atención de personas con discapacidad auditiva, la solución debe ser la que mejor se ajuste a este propósito.

20.12 Alcance del item ""Modulo Reporting""

La solución debe ser la idónea a lo descrito en los pliegos de la presente licitación.

20.13 Alcance del ítem ""Mantenimiento correctivo""

Información que no se considera relevante, la nueva herramienta debe tener un funcionamiento diferente al actual, por lo que las incidencias actuales no deben afectar al mantenimiento correctivo futuro.

20.14 Alcance del ítem ""Mantenimiento evolutivo / desarrollos""

El licitador debe realizar su propuesta acorde a los pliegos de la licitación.

20.15 Se requiere clarificación del Alcance Mínimo por un importe equivalente al 50% (IVA Excluido) del contrato total.

Se requiere detalle de si la adjudicación correspondería a partidas concretas o un número inferior de unidades de suscripciones para alcanzar el 50% del contrato

Se requiere confirmación de que no se reducirán el mantenimiento correctivo y/ o evolutivo"

Canal de Isabel II, S.A., M.P. se reserva la posibilidad de no consumir todo el paquete solicitado de conformidad con el escenario hipotético establecido en el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y de conformidad con el apartado 3.3 del Anexo I del PCAP. Esto sería una situación anómala.

20.16 Se requiere clarificación de los hitos de pago de las suscripciones y servicios de mantenimiento y soporte (correctivo y evolutivos).

No está especificado y se acordará con el adjudicatario en la reunión de inicio de los trabajos. Cada modelo negocio de cada licitador es diferente por lo que no se puede precisar.

20.17 Se requiere clarificación de los hitos de pago del proyecto de desarrollo e implantación

Primer hito de pago Fase 1

Hitos de pago mensuales según servicios realizados

Podría darse la posibilidad de un pago inicial por suscripciones, licencias o cualquier aspecto que fuese necesario.

Los hitos definitivos de pago se acordarán en la reunión de inicio de actividad.

Respuesta 20: se responde dentro de las cuestiones planteadas.

Pregunta 21: Para el Pliego de Call Center Averías - N.º 15/2025 se solicitan CERTIFICADOS DE BUENA EJECUCION de, al menos, 3 referencias de Call Center de Averías en empresas de 1.000 trabajadores.

Nuestra empresa es un grupo internacional, con presencia en distintos países ¿valdrían como referencias válidas las implantaciones realizadas en otros países distintos de España?

Respuesta 21: Valdrían referencias en implantaciones distinto de España siempre y cuando se acredite conforme a las indicaciones del apartado 5.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Pregunta 22: En relación con el requisito de "Experiencia extra del Director de proyecto", se indica "Nº de años de experiencia extra del Director de proyecto propuesto, en tareas relacionadas con la interlocución con los responsables de la empresa contratista" solicitamos por favor aclaración de lo siguiente.

Dichos años de experiencia, ¿deben ser específicamente en proyectos realizados con el Canal de Isabel II, o pueden ser, en general, años de experiencia en dirección de proyectos y tareas relacionadas con gestión de contratos e interlocución con los responsables de las correspondientes empresas contratistas?

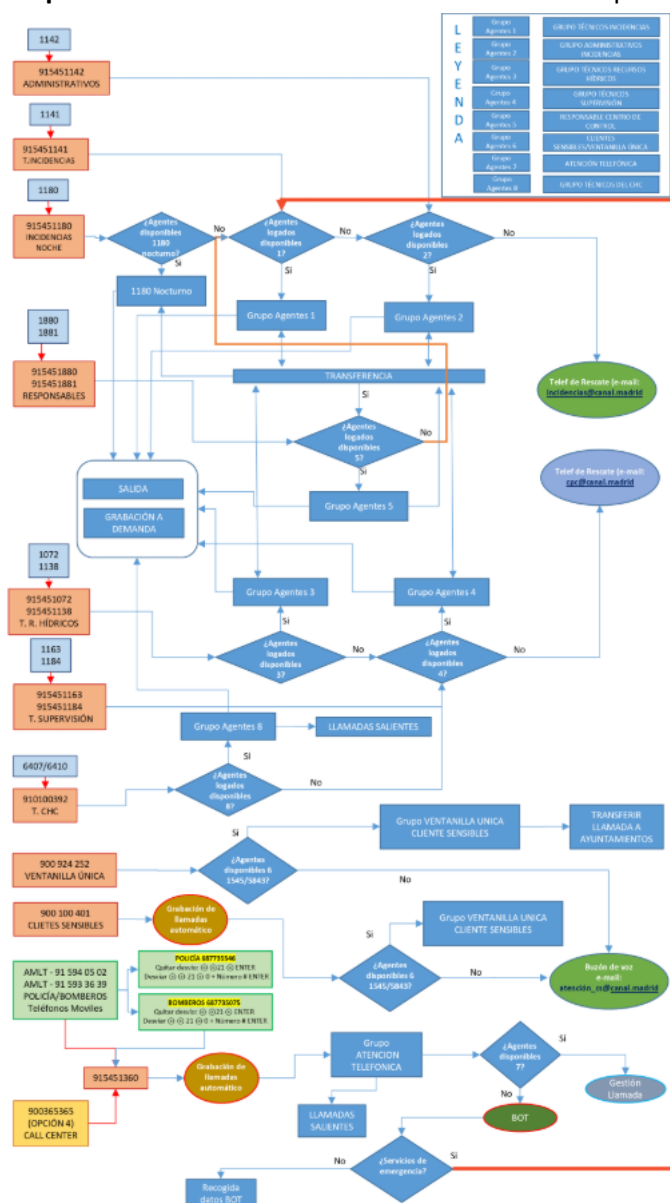
Respuesta 22: De conformidad con el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares no se requiere que la experiencia del perfil Director de proyecto sea específicamente en proyectos realizados con Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Pregunta 23: Respecto a los conceptos indicados en el escenario de valoración del Anexo II, una vez Canal de Isabel II proceda al cálculo de los importes según se indica en el apartado "3.2 Valor estimado del contrato", ¿deberán mantener los cálculos resultantes de cada concepto mantener una correspondencia con el porcentaje de la estimación de costes directos e indirectos reflejada en el apartado "3.1 Presupuesto base de licitación"? ¿o los porcentajes del apartado 3.1 son una estimación únicamente a efectos de obtener el presupuesto global y por tanto los porcentajes de los conceptos resultantes de aplicar el precio unitario ofertado pueden ser diferentes?

Respuesta 23: Los porcentajes establecidos en el apartado 3.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares sólo son los que Canal de Isabel II, S.A., M.P. ha estimado para la configuración del presupuesto base de licitación. Se les remite al Informe de Necesidad e Idoneidad. El licitador atendiendo a su modelo de negocio deberá establecer los precios unitarios que considere oportunos.

Pregunta 24: En la página 3 del PPT se indica "Actualmente se dispone de una herramienta conversacional que atiende las llamadas de desborde, el flujo de esta herramienta se puede ver en el siguiente diagrama. ANEXO 1". Salvo error por nuestra parte no hemos encontrado dicho diagrama o Anexo 1, ¿podrían proporcionarlo, por favor?

Respuesta 24: El anexo 1 finalmente fue sustituido por el diagrama que aparece en el PPT.



Pregunta 25: Se indica "Además de la vía telefónica el ciudadano tiene la posibilidad de realizar este aviso antes descrito a través de la oficina virtual de canal de Isabel II, siguiendo un proceso equivalente". Estas comunicaciones generadas desde la OV entran directamente en Gayta actualmente? Se solicita que entren dentro de la omnicanalidad de la nueva solución?

Respuesta 25: La comunicación oficina virtual / GAYTA está ya resuelta y está fuera del alcance de esta licitación.

Pregunta 26: "Actualmente se dispone de una herramienta conversacional que atiende las llamadas de desborde".

En la pag 5 se indica un posible flujo de este bot " ..bot que antes una pregunta abierta debe ser capaz de interpresetar el problema"

¿Cuántas intenciones tiene actualmente este bot?

"...realizar vía ftp una consulta a la bbdd de GAYTA...." => que tipo de información se consulta? ¿que caso de uso corresponde?

se trata de consultas frecuentes, algún autoservicio informacional de consulta de datos?

En general se requiere una descripción funcional de la operación actual del bot.

¿está APIficado GAYTA para su acceso API REST y desde internet por la nueva solución?

Respuesta 26:

El bot actual frente a la pregunta en qué puedo ayudarle, trabaja de una forma equivalente a la navegación de comunicación de averías de la oficina virtual de Canal de Isabel II

Actualmente no hace consultas a la BBDD de GAYTA, tan solo existe una comunicación del resultado de la llamada a GAYTA vía ftps para rellenar los campos necesarios en esta aplicación.

Pregunta 27: "Posibilidad de gestionar canales deigitales". Aparte de que la herramienta lo soporte, se requiere que el licenciamiento y servicios ofertados lo incluyan?

¿Cuántos usuarios?

Respuesta 27: El modelo de negocio de cada licitador puede ser diferente, los requerimientos están claramente descritos con el número máximo de operadores y número máximo de operadores concurrentes.

Pregunta 28: "Video llamada con cliente..." Aparte de que la herramienta lo soporte, se requiere que el licenciamiento y servicios ofertados lo incluyan?

¿Cuántos usuarios?

Respuesta 28: En referencia a la herramienta está respondido en la pregunta 22. En cuanto al nº de usuarios, debe estar disponible a demanda del Centro de Control para un usuario por turno (mañana, tarde y noche)

Pregunta 29: "Co-navegdación con cliente..." Aparte de que la herramienta lo soporte, se requiere que el licenciamiento y servicios ofertados lo incluyan?

¿Cuántos usuarios?

Respuesta 29: La solución debe integrar todo aquello que sea necesario para su funcionamiento. Se debe disponer de un usuario por turno (no nominativo)

Pregunta 30: Integración con cosolución para la atención de clientes con discapacidad. SE podría describir caso de uso, en qué consiste esta integración y métodos disponibles para realizarla?

Respuesta 30: En los pliegos tan solo se plantea el canal de video para los ciudadanos con discapacidad auditiva.

Canal de video

Pregunta 31: "los datos principales de gestión se almacenarán en tiempo real en un bbdd accesible a Canal...". En el punto 5.1 se indica además "...debe estar finalizado la exportación de datos canal para su reporting básico". La consulta es si se requiere la exportación de datos de reporting para su explotación desde la herramienta de BI corporativa de Canal o bien sería suficiente con un export de información programado de forma automática en formato csv.

Respuesta 31: Es suficiente en la primera fase una exportación automática en formato csv.

Pregunta 32: "la solución debe disponer de un módulo de grabación que permita almacenar las grabaciones en nube y local". La consulta es si las grabaciones generadas en la nueva solución CCaaS que se encontraría en nube pública deben ser exportadas también a sistemas de Canal para su custodia en local.

Respuesta 32: Deben ser custodiadas y almacenadas por el licitador.

Pregunta 33: para la gestión integral de llamadas entrantes y salientes solicitamos las siguientes aclaraciones, por favor:

- ¿Debe gestionar el adjudicatario el tráfico de llamadas entrantes y salientes directamente a la red pública PSTN? ¿O bien se deberá configurar un SIP Trunk con el actual operador de Canal Isabel II para la recepción y entrega del tráfico?
- Entendemos que el 900 365 365 se mantendrá en el operador actual y el adjudicatario proporcionará un número geográfico de servicio en el que recibir las llamadas. ¿Es correcto?
- Para otras numeraciones 900 que aparecen en el diagrama de la actual centralita de Vodafone (PPT Pág. 3), entendemos que la premisa es la misma que para el 900 principal: la numeración 900 se mantendrá en el operador actual y el adjudicatario proporcionará un número geográfico de servicio en el que recibir las llamadas. ¿Es correcto?

- Para otras numeraciones geográficas que aparecen en el diagrama de la actual centralita de Vodafone (PPT Pág. 3), ¿se debe proporcionar numeración geográfica equivalente o recibir la portabilidad de los números actuales configurados?

Respuesta 33:

33.1: La plataforma ofertada debe de ser accesible de forma segura desde cualquier punto con conexión a internet, por lo que deberá de poder gestionar el tráfico de llamadas entrantes y salientes a la PSTN. Para la casuística de llamadas con extensiones de nuestra centralita de Canal Isabel II sí es necesario valorar la configuración de un SIP Trunk.

33.2 Sí, la numeración 900365365 no entra en el alcance de este contrato.

33.3 Las numeraciones 900 924 252 (Ventanilla única) y 900 100 401 (Clientes sensibles) son numeraciones de red inteligente de Vodafone, no es el mismo caso que el 900 365 365. Aplica tratamiento análogo a las numeraciones: 915451141, 915451180, 915451880, 915451881, 915451072, 915451138, 915451163, 915451184, 910100392 y 915451360.

33.4 Las numeraciones geográficas que aparecen en el diagrama se mantienen, no obstante se debe proporcionar numeración geográfica equivalente para garantizar la continuidad del servicio en producción.

Pregunta 34: A efectos de acreditar las titulaciones requeridas en los perfiles descritos, ¿es válido presentar un certificado emitido por el Ministerio de Universidades acreditando dichas titulaciones?

Respuesta 34: se puede admitir siempre y cuando acredite fehacientemente la titulación de los perfiles propuestos.

Pregunta 35: se comenta esto en la pag 3 del PPT: “Actualmente se dispone de una herramienta conversacional que atiende las llamadas de desborde, el flujo de esta herramienta se puede ver en el siguiente diagrama. ANEXO 1”. Sin embargo, no hemos sido capaces de localizar ese diagrama. Por favor, ¿podrían facilitarlo?

Respuesta 35: ver respuesta a la consulta nº 24.

Pregunta 36: ¿Disponen de algún dato de volumetría de llamadas gestionadas por los equipos? (llamadas/minutos entrantes y salientes)

Respuesta 36: Se puede conocer el número de llamadas entrantes para los 19 operadores de call centre, 20.000 al mes, no se dispone del resto de volumetrías. Es uno de los objetos del proyecto, conocerlas.

Pregunta 37: En el PPTP no se identifica un número mínimo ni máximo de licencias o posiciones de agente.

Pregunta:

¿Se confirma que el licitador puede proponer libremente el dimensionamiento inicial de la solución, incluyendo el modelo de licenciamiento (nominal o concurrente)?

Respuesta 37: En el PPT están descritos los diferentes perfiles y su concurrencia, el licitador puede proponer cualquier solución que atienda las necesidades descritas.

Pregunta 38: En el PPTP se describe la funcionalidad del bot de desborde, sin especificar si debe sustituirse el actualmente en explotación.

Pregunta:

¿Se admite la integración y reutilización del bot actualmente operativo, siempre que se cumplan los requisitos funcionales establecidos en el PPTP?

Respuesta 38: No se especifica si debe sustituirse o integrarse porque es decisión del licitador, por lo que sí es posible su integración si se desea. Incluso es posible iniciar el proyecto con el actual y desarrollar uno durante el desarrollo del contrato para la mejora de este.

Pregunta 39: En el Informe de Necesidad se estima un volumen de llamadas gestionadas por el bot.

Pregunta:

¿Debe entenderse dicho volumen como máximo, medio o mínimo a efectos de dimensionamiento y costes?

Respuesta 39: Se debe entender como volumen máximo a efectos de dimensionamiento y costes.

Pregunta 40: El presupuesto desglosa el bot por precio por llamada atendida.

Pregunta:

¿Se admite un modelo alternativo de tarificación del bot basado en licencia o uso agregado, siempre que se cumplan los requisitos funcionales?

Respuesta 40: Se pueden plantear los modelos que el licitador considere, pero la tabla de precios del anexo 2 del PCAP no puede ser modificada por lo que se debe rellenar relacionando ese precio unitario con el que el licitador plantee. Por lo que el precio unitario sobre las 960.000 llamadas atendidas debe aparecer.

Pregunta 41: En el PPTP no se detalla el alcance funcional obligatorio específico de la Fase 1.

Pregunta:

¿Puede la Fase 1 priorizar el canal de voz, desplegando el resto de canales de forma progresiva en fases posteriores?

Respuesta 41: La fase 1 está descrita, en el diagrama incluido en el PPT (formación de grupos y desvíos) y en el párrafo en el que se comenta que se debe operar con un bot equivalente al actual. El resto de las funcionalidades se irán incorporando durante el desarrollo del contrato.

Pregunta 42: El PPTP no detalla el criterio de finalización de la implantación.

Pregunta:

¿Existe un hito formal de aceptación (por ejemplo, acta de puesta en producción) que marque el inicio de la fase de explotación?

Respuesta 42: La implantación o FASE 1 finaliza cuando se tengan las funcionalidades actuales cubiertas incluyendo el bot.

Pregunta 43: Existe una plataforma actualmente en explotación.

Pregunta:

¿Se requiere la migración de históricos (grabaciones, datos, reporting) o únicamente la convivencia durante la transición?

Respuesta 43: Convivencia durante la transición

Pregunta 44: En el apartado de seguridad se exige el cumplimiento del ENS en categoría ALTA, sin especificar el modelo de despliegue.

Pregunta:

¿Es válido el uso de plataformas cloud certificadas en ENS categoría ALTA para la prestación del servicio?

Respuesta 44:

Pregunta 45: El PPTP menciona integraciones con sistemas existentes sin concretar el mecanismo técnico.

Pregunta:

¿Se admiten integraciones mediante mecanismos estándar, tales como APIs, FTP y/o WebSocket?

Respuesta 45: Sí, se admiten

Pregunta 46: Se menciona la integración con la aplicación interna GAYTA.

Pregunta:

¿Canal proporcionará la documentación técnica actualizada necesaria para la integración antes del inicio de la implantación?

Respuesta 46: Sí, se dará toda la información necesaria.

Pregunta 47: El PPTP indica la extracción de indicadores mediante ficheros CSV vía SFTP.

Pregunta:

¿Este mecanismo es obligatorio o se admiten alternativas equivalentes, como APIs o dashboards en tiempo real?

Respuesta 47: Canal de Isabel II, S.A., M.P. plantea tener los datos en su propia base de datos, la comunicación de datos a nuestra por lo que los dashboards en la plataforma actual no es suficiente.

Pregunta 48: El requisito de videollamada se menciona sin concretar tecnología o proveedor.

Pregunta:

¿Puede cumplirse el requisito de videollamada mediante soluciones estándar del mercado, siempre que se garantice la funcionalidad requerida?

Respuesta 48: Sí, es válido.

Pregunta 49: En el PPTP no se detallan requisitos específicos de accesibilidad para colectivos concretos.

Pregunta:

¿Existen requisitos adicionales de accesibilidad para ciudadanos con discapacidad y/o en situación de vulnerabilidad social que deban ser considerados en la solución propuesta?

Respuesta 49: En los pliegos tan solo se plantea el canal de video para los ciudadanos con discapacidad auditiva.

Pregunta 50: El servicio opera de forma continua 24x7.

Pregunta:

¿Se requiere soporte 24x7 para cualquier tipo de incidencia o únicamente para incidencias críticas?

Respuesta 50: Sí, es requerido. Es un proceso esencial en Canal de Isabel II, S.A., M.P. y no puede quedar sin atención en ningún momento.

Pregunta 51: En el PPTP no se detallan tiempos de respuesta ni resolución.

Pregunta:

¿Existen SLAs mínimos definidos para la operación y soporte del sistema, o podrán ser propuestos por el licitador?

Respuesta 51: El tiempo mínimo de inicio de atención debe ser pseudoinmediato.

- RTO (Recovery Time Objective): Tiempo máximo aceptable para recuperar totalmente el servicio tras una interrupción. 4h-1D
- RPO (Recovery Point Objective): Punto máximo aceptable en el tiempo al que se pueden perder datos debido a una interrupción. Período entre backups. 0h-2h

Pregunta 52: El PPTP solicita la generación de informes y métricas, sin definir herramientas concretas.

Pregunta:

¿Son suficientes las herramientas estándar de reporting de la plataforma propuesta para cumplir con los requisitos del PPTP?

Respuesta 52: Implícita en pregunta 47. Canal de Isabel II, S.A., M.P. desconoce las diferencias entre las distintas herramientas de reporting, en principio son válidas, siempre y cuando en paralelo se produzca el trasvase de datos a las bases de datos de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Pregunta 53: El PPTP contempla la transferencia a terceros sin detallar el método técnico.

Pregunta:

¿Puede realizarse la transferencia a terceros mediante interconexiones de voz estándar?

Respuesta 53: Sí, puede considerarse.

Pregunta 54: El servicio actual se apoya en infraestructura de un operador existente.

Pregunta:

¿El licitador debe asumir la telefonía y numeración, o continuarán siendo provistas por Canal o su operador actual?

Respuesta 54: Respondido en pregunta 33.

Pregunta 55: El PPTP contempla la grabación de interacciones, sin especificar el periodo de conservación.

Pregunta:

¿Existe un periodo mínimo de retención de las grabaciones que deba ser garantizado por el licitador?

Respuesta 55: Las grabaciones deben custodiarse un año.

Pregunta 56: El PPTP no detalla el modelo de almacenamiento de las grabaciones.

Pregunta:

¿Deben las grabaciones almacenarse en un repositorio específico de Canal o se admite su transferencia mediante mecanismos estándar al sistema de almacenamiento definido por Canal?

Respuesta 56: No se plantea un sistema repositorio específico de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Sí es necesario su acceso a él.

Pregunta 57: El PPTP no especifica requisitos de multilinguaje.

Pregunta:

¿Se requiere soporte en idiomas adicionales al castellano en la plataforma, IVR o bot?

Respuesta 57: Respondido en pregunta 9.

Pregunta 58: Dada la duración del contrato, el PCAP no detalla mecanismos de actualización económica.

Pregunta:

¿Está prevista alguna revisión o actualización de precios durante la vigencia del contrato?

Respuesta 58: No está previsto. El licitador debe embeber sus estaciones en los precios ofertados.

Pregunta 59: Se menciona la formación sin detallar su alcance.

Pregunta:

¿Existe un número mínimo de usuarios o sesiones de formación requeridas dentro del alcance del contrato?

Respuesta 59: No hay un número mínimo, en principio debe ser la suficiente para una usabilidad de todos los miembros del centro de control (100 trabajadores) y especifica más avanzada para dos o tres trabajadores avanzados. La modalidad online es aceptada.

Pregunta 60: Para el Pliego de Call Center Averías - N.º 15/2025 se comenta esto en la pag 87 del PCAT que el numero de llamadas atendidas es de 960.000 ¿ese numero corresponde a los 4 años o es numero de llamadas anuales?:

	Unidades (ver nota 1)	Precio unitario € (ver nota 2 y 3)
Suscripciones Call Centre	11	
Suscripciones Sala del centro de control	25	
Canal Video	1	
Módulo Reporting	1	
Mantenimiento correctivo	1	
Mantenimiento evolutivo/desarrollos	1	
Soporte video	1	
Verif. ampliación de funcionalidades	1	
Operación bot nº llamadas atendidas	960.000	

Por favor, ¿podrían confirmar el número de llamadas?

Respuesta 60: tal y como se refiere en la nota 1 del Anexo II del PCAP:

“Nota 1: Las unidades establecidas en la tabla anterior se corresponden con un escenario hipotético de valoración para la duración del contrato de 4 años y, por tanto, no pueden ser modificadas por el licitador. Las ofertas de los licitadores que modifiquen las unidades referidas en la tabla anterior no serán tenidas en cuenta en el presente procedimiento de licitación.”

Pregunta 61: ¿Disponen de algún dato de uso del canal de video? (número de videollamadas realizadas al mes o similar)

Respuesta 61: Es un nuevo servicio, no se disponen de datos previos.

Pregunta 62: ¿Sería posible que nos indicaran la volumetría de tráfico saliente, diferenciada entre llamadas a fijo y llamadas a móvil, con el fin de poder ajustar correctamente nuestra oferta económica?

Respuesta 62: Respondido en pregunta 36.

Pregunta 63: ¿Podrían confirmarnos el tiempo medio de duración de las llamadas atendidas por el voicebot actual?

Respuesta 63: No se considera el tiempo medio del bot un aspecto relevante para la oferta.

Pregunta 64: ¿Podrían darnos información de las volumetrías actuales de cada uno de los servicios ?

Respuesta 64: Respondido en pregunta 62.

Pregunta 65: ¿Podrían indicarnos el tiempo de uso actual, en llamadas entrantes y salientes, de cada uno de los agentes de la sala de control?

Respuesta 65: Respondido en pregunta 62.

Pregunta 66: No nos ha quedado clara la respuesta relativa al ítem "Verif. Ampliación de funcionalidades", ¿podrían darnos mas detalle al respecto?. Según hemos entendido de la repuesta, en caso de cumplir de base con lo requerido, ¿podría no ser necesaria incluirla?

Respuesta 66: La casilla de ampliación de funcionalidades está destinada a algún servicio o funcionalidad de la plataforma ofertada no descrita en los pliegos y de necesaria implementación. Si estas funcionalidades se integran en los otros servicios ofertados no será necesario adjudicarle valor.

Pregunta 67: Se traslada que el bot solicitado puede decidirse atender el 100% de las llamadas entrantes, en este caso, ¿el incremento de consumo de todas ellas estaría incluido en la partida de Verif. Ampliación de funcionalidades?

Respuesta 67: El escenario planteado en los pliegos es el que hay que ofertar, Canal de Isabel II, S.A., M.P. en función del estado del proyecto, de la percepción que se reciba del ciudadano y de otras posibles variables, se guarda la opción de modificar la ubicación del bot a cabecera. No obstante, se debe dimensionar la oferta conforme a los pliegos, con sus unidades, si el escenario que se plantea aumenta o disminuye en cualquiera de sus partidas es suficiente con tener el precio unitario por cada partida y la facturación se ajustará a la realidad y no a la hipótesis planteada en el pliego (apartado 3.3 del Anexo I del PCAP).

Pregunta 68: En lo referente a “Grabación de vo y canales no voz” ¿En qué formato o de qué manera se espera que se realicen estas grabaciones?

Respuesta 68: Cualquier forma es válida siempre que sea accesible, durante un tiempo aún por determinar la grabación debe estar disponible en formato original de voz y posteriormente es suficiente cualquier tipo de almacenamiento.

Pregunta 69: En lo referente a “Co-navegación con cliente en la Oficina virtual de Canal” ¿Es necesario tener control de la sesión del cliente o únicamente ser capaces de visualizar las mismas pantallas que está viendo el cliente?

Respuesta 69:

Es necesario con ver la pantallas que el cliente está viendo

Pregunta 70: Queríamos confirmar el formato requerido para la presentación de la oferta, así como si existe alguna especificación concreta adicional a tener en cuenta (estructura del documento, extensión, tipología de archivos, soporte o formato digital, etc.), más allá de lo indicado en los pliegos. El objetivo es asegurarnos de cumplir estrictamente con los requisitos formales establecidos y evitar cualquier incidencia que pudiera afectar a la correcta admisión de la oferta.

Respuesta 70: Deben tener en cuenta lo indicado en los pliegos de la licitación.

Pregunta 71: *De cara a responder respecto adecuadamente al pliego, nos surge la duda de si debemos añadir en el Sobre Nº3 la solvencia técnica donde se acreditan proyectos que se han trabajado de la misma naturaleza de este mismo contrato.*

En la página 53 del PCAP, apartado 5. Requisitos de los licitadores, se puede leer esta frase:

5.- Requisitos de los licitadores.

NOTA: Los licitadores no tendrán que presentar la documentación referida a continuación al presentar sus ofertas.

Únicamente deberán presentar las declaraciones referidas en la cláusula 11 A) del presente pliego.

En este apartado entendemos que se explica las solvencias, pero pone que no se añada nada.

En el Anexo II bis, sí que entendemos que se añadan los CVs, pero no volvemos a ver, dónde subir los certificados de buena ejecución de proyectos similares.

Por favor, ¿nos podrían aclarar si hay que subir en el Sobre 3 alguna información relativa a los proyectos de experiencia similar?

Por favor, ¿nos pueden afirmar que los CVs deben ir en el Sobre 3?

Respuesta 71: La documentación referida en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP será requerida por Canal de Isabel II, S.A., M.P. al mejor clasificado de conformidad con la Cláusula 13 del PCAP.

No obstante, los licitadores deberán incluir en su oferta (y por tanto) en el sobre nº 3 la documentación indicada en los criterios de valoración establecidos en el apartado 8 del anexo I del PCAP y que también vienen indicado en el Anexo II bis del PCAP con el objetivo de acreditar los valores ofertados en los criterios técnicos cuantificables mediante fórmulas.

Pregunta 72: nos gustaría saber si nos pueden especificar las funcionalidades actuales del bot y quién es el proveedor actual de cara a poder valorar la integración y/o desarrollo del mismo?

Respuesta 72: La primera cuestión está respondida en la pregunta 26. El actual bot ha sido desarrollado por Idrus.

Madrid, 19 de enero de 2026