

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 hasta las 15 h del día 22 de diciembre de 2025. El presente documento será actualizado con la contestación al resto de preguntas que se formulen, en su caso, 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.

Madrid, 22 de diciembre de 2025