

**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 12 h del día 9 de enero de 2026. 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.

**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 aditiva, la solución debe ser la que mejor se ajuste a este propósito.

## **20.12 Alcance del ítem ""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 relacionas 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.

Madrid, 9 de enero de 2026