

**RELACIÓN DE DEFECTOS SUBSANABLES EN LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO N.º 51/2021 PARA LOS “SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A.”.**

Durante el plazo concedido al efecto han presentado ofertas las siguientes empresas:

Nº	LICITADOR	NIF
1	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, S.L.U. (Lotes: 1 y 2)	B88018098
2	TELECYL, S.A. (Lotes: 1 y 2)	A47310941
3	GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. (Lotes: 1 y 2)	B46175931
4	SANDSIV SWITZERLAND LTD. (Lote 1)	CHE-348.804.240
5	IPSOS IBERIA, S.A. (Lotes: 1 y 2)	A28485258
6	STIGACX, S.L. (Lote 2)	B80388952
7	INSIGHTS & CONSULTING KANTAR, S.L.U. (Lote 2)	B79896965

Los defectos subsanables encontrados en la documentación administrativa correspondiente al sobre 1 son los siguientes:

**SANDSIV SWITZERLAND LTD. (LOTE 1)**

**PRIMERO.-** En la Cláusula 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) se dispone lo siguiente:

**6.- Empresas pertenecientes a un mismo grupo.**

*Las empresas pertenecientes a un mismo grupo, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio y que presenten distintas proposiciones para concurrir individualmente a la adjudicación, deberán presentar declaración en la que hagan constar esta condición, según el modelo que figura en el Anexo VI.*

*Finalmente, las empresas que no pertenezcan a un grupo empresarial deberán presentar declaración en la que hagan constar dicha circunstancia, según el modelo que figura en el Anexo VI.*

**Defecto:** En la documentación de la oferta presentada por la empresa licitadora **no presenta el Anexo VI, relativo a las empresas pertenecientes a un mismo grupo.**

**Subsanación:** La empresa licitadora debe presentar el mencionado Anexo VI estableciendo si pertenece a grupo o no, *entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio.* En caso de pertenecer a un grupo empresarial, deberá relacionar las empresas vinculadas en el citado Grupo

**SEGUNDO.-** En la Cláusula 11 del PCAP se dispone lo siguiente:

**3.- Declaración relativa a las empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad.**

*Declaración responsable, conforme al modelo fijado en el Anexo V al presente Pliego, por la que, de resultar adjudicatario, asume, conforme con lo señalado en la cláusula 29 del presente Pliego “Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad”, la obligación de tener empleados, durante la vigencia del Contrato, trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa, si esta alcanza un número de 50 o más trabajadores y el contratista está sujeto a tal obligación, de acuerdo con el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, o la de adoptar las medidas alternativas desarrolladas reglamentariamente por el R.D. 364/2005, de 8 de abril. En esta declaración se hará constar, además, que asume igualmente la obligación de acreditar ante el órgano de contratación cuando le fuese requerido durante la vigencia del Contrato, o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía, el cumplimiento de la obligación anteriormente referida.*

*Asimismo, en el caso de empresas de más de 100 trabajadores, en la citada declaración se indicará que cuentan con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres.*

**Defecto:** En la documentación de la oferta presentada por la empresa licitadora **no presenta el Anexo IV, relativo a la obligación de las empresas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad.**

**Subsanación:** La empresa licitadora debe presentar el mencionado Anexo IV, obligándose a contratar empleados con discapacidad si tiene una plantilla de 50 o más trabajadores.

**TERCERO.-** En el apartado 6 del Anexo I del PCAP se dispone lo siguiente:

**6. Formato de las especificaciones técnicas.**

**B) Subcontratación**

*Se incluirá la parte del Contrato que el licitador tenga previsto subcontratar, en los términos indicados en la cláusula 25. En este sentido, los licitadores deberán aportar:*

- *El modelo del Anexo X cumplimentado. Si se indica en el apartado 11 del Anexo I, el licitador también deberá aportar el Anexo X cumplimentado respecto a los servidores o los servicios asociados a los mismos que tenga previsto subcontratar. En el caso de que la subcontratación que tenga prevista sea una obra, deberá cumplimentar el Anexo X, atendiendo a la Nota 3 del mismo y adjuntando al mismo la certificación del licitador de estar inscrito en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente, así como la del subcontratista si se le hubiera identificado mediante su nombre.*

**Defecto:** El licitador ha aportado el DEUC indicando que va a subcontratar con la empresa C.V. y que NO va a integrar su solvencia.

Por otra parte, el licitador ha aportado el Anexo X, pero no ha hecho constar ni la empresa subcontratista ni las tareas a subcontratar con ella. En dicho Anexo X también ha indicado que sí integra su solvencia con la del subcontratista.

**Subsanación:** Si la empresa licitadora va a subcontratar debe presentar el Anexo X debidamente cumplimentado, indicando el nombre de la empresa subcontratista y la tarea a subcontratar.

En el caso de que el licitador, además de subcontratar, pretenda integrar su solvencia con la del subcontratista, deberá indicar en el Anexo X que sí integra su solvencia con la del subcontratista y deberá aportar el DEUC del subcontratista y su propio DEUC modificado, haciendo constar su intención de subcontratar y de recurrir a las capacidades de terceros.

#### **GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. (LOTE 1)**

**PRIMERO.-** En el apartado 6 del Anexo I del PCAP se dispone lo siguiente:

##### **6. Formato de las especificaciones técnicas.**

##### **B) Subcontratación**

*Se incluirá la parte del Contrato que el licitador tenga previsto subcontratar, en los términos indicados en la cláusula 25. En este sentido, los licitadores deberán aportar:*

- *El modelo del Anexo X cumplimentado. Si se indica en el apartado 11 del Anexo I, el licitador también deberá aportar el Anexo X cumplimentado respecto a los servidores o los servicios asociados a los mismos que tenga previsto subcontratar. En el caso de que la subcontratación que tenga prevista sea una obra, deberá cumplimentar el Anexo X, atendiendo a la Nota 3 del mismo y adjuntando al mismo la certificación del licitador de estar inscrito en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente, así como la del subcontratista si se le hubiera identificado mediante su nombre.*

**Defecto:** en las respuestas a las aclaraciones sobre las especificaciones técnicas que le fueron solicitadas, GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. aportó un nuevo Anexo X del PCAP indicando que subcontratará los servicios de IVR, de obligado cumplimiento según lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En dichas respuestas el licitador ha señalado que para cumplir algunos de los requerimientos obligatorios, tiene previsto subcontratar la herramienta "Confirmit", peor no ha aportado el Anexo X del PCAP.

Adicionalmente, en el DEUC aportado por el licitador no se ha hecho referencia a estas subcontrataciones (servicios de IVR y herramienta Confirmit).

**Subsanación:** el licitador deberá aportar el DEUC modificado, haciendo constar las referidas subcontrataciones. Adicionalmente deberá aportar el Anexo X debidamente cumplimentado con los datos referentes a la subcontratación de la herramienta “Confirmit”,

Por último, en el caso de que el licitador, además de subcontratar, pretenda integrar su solvencia con la de los subcontratistas, deberá indicar en el Anexo X que sí integra su solvencia con la del subcontratista y deberá aportar el DEUC del subcontratista y su propio DEUC modificado, haciendo constar su intención de subcontratar y de recurrir a las capacidades de terceros.

Por favor, presenten la documentación **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**, a través de la Plataforma de Licitación Electrónica. Si las deficiencias no fueran subsanadas, no será tomada en consideración la oferta presentada en el presente procedimiento de licitación. Tfno. 91.545.10.00

**RELACIÓN DE ACLARACIONES RELATIVAS A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO N.º 51/2021 PARA LOS “SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A.”.**

De conformidad con el apartado 6 del Anexo I del PCAP el formato de especificaciones técnicas y subcontratación es el siguiente:

“Los licitadores deberán incluir en el sobre nº1 de sus ofertas la documentación referida en los apartados A) y B) siguientes:

**A) Especificaciones técnicas**

- a. Índice
- b. Introducción, en la que se realizará la identificación de la oferta y el acatamiento con carácter general de las condiciones del pliego.
- c. Resumen ejecutivo donde se indicarán los aspectos principales de la oferta.
- d. Plan de Gestión del Proyecto en la forma detallada en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas, que incluye descripción de la metodología a utilizar y planificación detallada de los trabajos. Será necesario aportar el plan de migración, implantación, mantenimiento y evolución de la herramienta de medición transaccional, así como de las mediciones relacionales y estudios en profundidad abordando, con suficiente nivel de detalle, los pasos en la ejecución de cada una de las fases especificadas en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para el Lote 1 será necesario entregar cumplimentado el Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx” con los requerimientos de **Nivel 1 y 2**, que son obligatorios en sus fases correspondientes. **Se pondrá a disposición de los licitadores el citado Anexo 0 en formato hoja de cálculo que será publicada en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>), únicamente a efectos de ayudar en la preparación y presentación de la oferta.**

- e. Metodología. Descripción de la metodología que utilizará para el desarrollo de los trabajos.
- f. Conforme al Anexo V del PPT – “Integraciones y aspectos de seguridad”, deberá facilitarse información detallada del cumplimiento de cada requisito con evidencias en base al producto o servicio ofertado.
- g. Equipo de trabajo y su dedicación, **sin incluir ninguno de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.**

**El licitador deberá indicar simplemente los perfiles ofertados junto con las tareas principales a desempeñar por perfil y dedicaciones asociadas. No se puede incluir**

**en este apartado currículums ni ninguna información referida a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.**

- h. Anexos, donde se incluirá toda la información que el licitador considere oportuna para aclarar y/o complementar sus propuestas.

#### **B) Subcontratación**

Se incluirá la parte del Contrato que el licitador tenga previsto subcontratar, en los términos indicados en la cláusula 25. En este sentido, los licitadores deberán aportar:

- El modelo del **Anexo X cumplimentado**. Si se indica en el **apartado 11 del Anexo I**, el licitador también deberá aportar el **Anexo X cumplimentado** respecto a los servidores o los servicios asociados a los mismos que tenga previsto subcontratar. En el caso de que la subcontratación que tenga prevista el licitador sea una obra, deberá cumplimentar el modelo del **Anexo X**, atendiendo a la Nota 3 del mismo y adjuntando al mismo la certificación del licitador de estar inscrito en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente, así como la del subcontratista si se le hubiera identificado mediante su nombre.

El licitador deberá indicar las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios. El licitador deberá ofrecer un sistema para mantener debidamente actualizada la información durante la vigencia del contrato de acuerdo con lo indicado en apartado 11 del Anexo I.

- En caso de que el subcontratista haya sido identificado mediante su nombre, y el licitador integre su solvencia con dicha subcontratación, deberá acompañar el DEUC del subcontratista en los términos indicados en la cláusula 11 del presente pliego con la información correspondiente a los requisitos de solvencia indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que se vayan a integrar con el subcontratista.

Se recuerda que el licitador deberá indicar en el formulario DEUC (sobre nº 1 de su oferta) si tiene previsto subcontratar, por lo que debe coincidir lo declarado en el citado formulario con la documentación aportada de conformidad con el presente apartado.

**La Proposición que no cumpla los requisitos técnicos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas no será tomada en consideración en el presente procedimiento de licitación.**

**Los licitadores no deberán incluir en sus especificaciones técnicas ni en la información referida a la subcontratación ninguna documentación relativa al precio ni a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.”**

Una vez analizado el contenido de las especificaciones técnicas y documentación relativa a subcontratación presentada por los licitadores, y teniendo como referencia el contenido del Pliego de Prescripciones Técnicas, así como lo indicado en el apartado 6 del Anexo I del PCAP, se solicitó una serie de aclaraciones, que fueron publicadas el pasado 10 de junio, concediendo a los licitadores 3 días hábiles para contestar.

Una vez recibidas las respuestas el pasado 15 de junio, habiendo analizado el contenido de las mismas, y teniendo como referencia el contenido del Pliego de Prescripciones Técnicas, así como lo indicado en el apartado 6 del Anexo I del PCAP, se ha apreciado lo siguiente:

### **IPSOS IBERIA, S.A.**

Es necesario que IPSOS IBERIA, S.A. **aclare, complemente o detalle** las siguientes cuestiones que se mencionan a continuación, todas ellas sobre el Anexo V del PPT:

#### **LOTE 1:**

Tal y como se especifica en el “punto f” del apartado 6 del Anexo I del PCAP, se requiere, como parte integrante de las Especificaciones Técnicas, el conforme al Anexo V del PPT – “Integraciones y aspectos de seguridad”, **debiendo facilitarse información detallada del cumplimiento de cada requisito con evidencias en base al producto o servicio ofertado.**

En la documentación aportada por IPSOS IBERIA, S.A. hasta el momento, dicho licitador menciona que ha aportado el citado Anexo V del PPT, **pero este no se ha localizado entre los distintos documentos aportados hasta ahora por el licitador.**

**Es, por tanto, imprescindible, que el licitador aporte la citada documentación. Señalamos que esta deberá aportarse de la siguiente forma:**

#### **1.- Explicitando la conformidad con el contenido del citado Anexo.**

#### **2.- Contestando si el licitador cumple con cada uno de los requerimientos indicados al inicio del citado Anexo, esto es:**

- *Los datos a integrar en la plataforma serán los datos que residen en el sistema comercial (CRM) y algunos otros sistemas/entornos corporativos (gestión de averías, gestión de call center, atención presencial, etc.), provenientes de la relación contractual y de las operaciones que realiza Canal con sus clientes. Asimismo, deberán poder integrarse en el sistema otros datos de interés (económicos, web Canal, etc.).*
- *Si bien el CRM dispone de webservices para la obtención de información, el traspaso de información entre este y la herramienta VoC también deberá poder realizarse a través del intercambio de ficheros planos (csv, txt). La importación de ficheros deberá contemplar los posibles cambios en estructura de los mismos a lo largo de la vida del contrato, debiéndose adaptar el proceso de forma ágil a estos cambios.*
- *La integración prevista contempla, para cada uno de los procesos definidos, la generación diaria, en su caso, de diferentes ficheros con el objetivo de alimentar la información de ida y vuelta. De ida, el CRM y resto de herramientas corporativas deberán informar a la herramienta de VoC del cierre de las transacciones definidas para cada proceso, proveyéndola de la información necesaria para lanzar las invitaciones a las encuestas. Adicionalmente el CRM y resto de herramientas corporativas proveerán periódicamente de ficheros con información de negocio complementaria a los procesos medidos.*
- *De vuelta, la herramienta de VoC deberá informar al CRM del resultado de las encuestas de forma individualizada, así como del resultado de la gestión de cada caso del Close the Loop (generando un pdf para cada encuesta realizada o caso cerrado). Adicionalmente, la herramienta VoC deberá devolver al CRM alguna otra información, como la información registrada en el módulo de gestión del consentimiento, por ejemplo.*
- *En general, cuando se trate de ficheros, estos se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal, al que se tendrá acceso exclusivamente desde la(s) direcciones IP(s) pública(s) fija(s) que indique el adjudicatario. Opcionalmente, para la subida de ficheros puntuales, se podrá recurrir a la carga directa*



de los ficheros en la herramienta VoC por medio de protocolo seguro de transferencia de hipertexto (HTTPS), en versión TLS 1.2 o superior y utilizando siempre suites de cifrado robustas. En todos los casos, la información se protegerá previamente con la herramienta corporativa IRM de Canal (SealPath).

**3.- Asimismo, el licitador deberá contestar, de la forma más concisa y completa posible, a cada uno de los requerimientos mínimos de seguridad de los productos o servicios que constituyen la solución ofertada (herramienta de Voz del Cliente en la nube) referidos en el Anexo V del PPT, esto es:**

A continuación, detallamos los requerimientos mínimos de seguridad de los productos o servicios que constituyen la solución ofertada (herramienta de Voz del Cliente en la nube):

1. Procedimiento de auditorías de seguridad anuales, informes de resultados y planes de acción para la subsanación de las deficiencias encontradas
2. Informe del último análisis de riesgos y plan de acción definido para su eliminación, mitigación, transmisión o aceptación
3. Proporcionar una relación de las medidas de seguridad físicas implementadas en sus instalaciones (control de acceso a las instalaciones, a los CPDs, etc.)
4. Relación de los procedimientos de monitorización, alerta y reporting establecidos, incluyendo los de los análisis de incidentes de seguridad y de los análisis forenses
5. Relación de los procedimientos de bastionado y securización, tanto de la arquitectura de la infraestructura tecnológica como de servidores, comunicaciones, aplicaciones y servicios
6. Procedimientos implementados para la aplicación de parches y actualizaciones, tanto de software como de seguridad
7. Registro de los eventos producidos por las actividades de todos los usuarios en todos los productos o servicios que formen parte de la solución y en todos los registros de información (al menos, creación, modificación, eliminación)
8. Evidencias de que el acceso a los servicios se producirá exclusivamente bajo un protocolo seguro que cifre de forma robusta los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad
9. Evidencias de que todos los formularios, incluidos los de inicio de sesión, están protegidos contra ataques de fuerza bruta (uso de reCAPTCHA, disociación de los campos “usuario” y “contraseña” en pasos distintos, pero dependientes y controlados, dentro del proceso de inicio de sesión, etc.) y que se controlan completamente los caracteres introducidos por el usuario para evitar ataques de tipo Cross-Site Scripting, Cross-Site Request Forgery (CSRF), Remote File Inclusion (RFI), Remote Code Execution (RCE), XML External Entity Injection, (XXE), Inyección SQL, etc.
10. Evidencias de cifrado robusto (aquel que se ha comprobado que es altamente resistente a ataques de criptoanálisis) de los datos en la propia BBDD. Cifrado completo o cifrado del dato
11. Evidencias del almacenamiento de los datos de autenticación de manera criptográficamente segura
12. Mecanismos de autenticación y autorización. Soporte al menos para SAML 2.0, OAuth 2.0, Open ID, etc.
13. Debe existir la posibilidad de habilitar al menos un segundo factor de autenticación (2FA) para garantizar la identidad de los usuarios del servicio, ya sea mediante el uso de certificados electrónicos reconocidos (como, por ejemplo, DNle), contraseñas de un único uso (OTP), uso de tokens (hardware o software), etc.
14. Todas las funciones de la aplicación relacionadas con la autenticación, la gestión de las sesiones y la autorización (control del acceso) han tenido que auditadas contra estándares de seguridad internacionalmente reconocidos (por ejemplo, OWASP, WASC, etc.) para comprobar que existen y que han sido implementadas correctamente
15. Procedimientos implementados para la monitorización y reporte de vulnerabilidades que afecten a cada producto o servicio que constituya la solución
16. Información sobre todos los requisitos técnicos a cumplir por la infraestructura tecnológica del cliente, tanto a nivel de sistemas de información, sistemas de comunicación y sistemas de puesto cliente
17. Existe y se ejecuta un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP) que incluyen al servicio objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. y que se prueban periódicamente
18. Existen y se aplican procedimientos para la reversión del servicio a los clientes, la devolución a los mismos de la información de su propiedad en el mínimo tiempo posible y en un formato tratable por ellos, y la garantía de acceso a la información devuelta
19. Existen y se aplican procedimientos para el borrado (seguro y certificado cuando proceda) de la información propiedad de Canal de Isabel II, S.A. una vez se haya revertido el servicio, la información haya sido accedida y verificada en su totalidad por el Responsable del Tratamiento y/o Dueño de los Datos en Canal de Isabel



*II, S.A., tanto en la completitud como en la corrección de los datos devueltos, y una vez finalizada la prestación contractual*

**Es importante señalar que no se admitirán respuestas genéricas o no suficientemente concretas sobre cada uno de los puntos especificados en el Anexo V del PPT – “Integraciones y aspectos de seguridad”.**

## **LOTE 2:**

Tal y como se especifica en el “punto f” del apartado 6 del Anexo I del PCAP, se requiere, como parte integrante de las Especificaciones Técnicas, el conforme al Anexo V del PPT – “Integraciones y aspectos de seguridad”, **debiendo facilitarse información detallada del cumplimiento de cada requisito con evidencias en base al producto o servicio ofertado.**

En la documentación aportada por IPSOS IBERIA, S.A. hasta el momento dicho licitador menciona que ha aportado el citado Anexo V del PPT, **pero este no se ha localizado entre los distintos documentos aportados hasta ahora por el licitador.**

**Es, por tanto, imprescindible, que el licitador aporte la citada documentación. Señalamos que esta deberá aportarse de la siguiente forma:**

**1.- Explicitando la conformidad con el contenido del citado Anexo.**

**2.- Contestando si el licitador cumple con el requerimiento indicado en el quinto párrafo indicado en dicho Anexo, esto es:**

- *En general, cuando se trate de ficheros, estos se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal, al que se tendrá acceso exclusivamente desde la(s) direcciones IP(s) pública(s) fija(s) que indique el adjudicatario. Opcionalmente, para la subida de ficheros puntuales, se podrá recurrir a la carga directa de los ficheros en la herramienta VoC por medio de protocolo seguro de transferencia de hipertexto (HTTPS), en versión TLS 1.2 o superior y utilizando siempre suites de cifrado robustas. En todos los casos, la información se protegerá previamente con la herramienta corporativa IRM de Canal (SealPath).*

**Es importante señalar que no se admitirán respuestas genéricas o no suficientemente concretas sobre cada uno de los puntos especificados en el Anexo V del PPT – “Integraciones y aspectos de seguridad”.**

### **GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L.**

Es necesario que GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. **aclare, complemente o detalle** las siguientes cuestiones que se mencionan a continuación, todas ellas sobre el Anexo X del PCAP:

#### **LOTE 1 Y LOTE 2:**

Tal y como se indica en el apartado 6 del Anexo I del PCAP (Formato de las especificaciones técnicas), apartado B) Subcontratación, el licitador deberá **indicar las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios**. El licitador deberá ofrecer un sistema para mantener debidamente actualizada la información durante la vigencia del contrato de acuerdo con lo indicado en apartado 11 del Anexo I.

1.- Asimismo, en las respuestas a las aclaraciones que le fueron solicitadas, GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. aportó un nuevo Anexo X del PCAP indicando que subcontratará los servicios de IVR, de obligado cumplimiento según lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas para el lote 1. Sin embargo, no se identifica la entidad con la que tiene previsto subcontratar el citado servicio. **Se recuerda al licitador que es necesario informar sobre las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios (país o países concretos).**

2.- Por último, en las respuestas a las aclaraciones que le fueron solicitadas, mediante la remisión del documento de nombre "LOTE 1\_Resolución Dudas Canal 1506", GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. indica que, para cumplir algunos de los requerimientos obligatorios, tiene previsto subcontratar la herramienta "Confirmit". Si esto es así, **se recuerda al licitador que es necesario informar sobre las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios (país o países concretos).**

3.- En las respuestas a las aclaraciones que le fueron solicitadas, GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. aportó un nuevo Anexo X del PCAP, indicando que subcontratará el CAMPO CAWI para el lote 2 pero sigue sin precisar la ubicación de los servidores, indicando únicamente que estos se encontrarán en el Espacio Único Europeo (EEE). **El licitador debe indicar el país o países concretos donde se encuentran alojados los servidores para que Canal pueda comprobar que este/estos están en el Espacio Económico Europeo.**

**Por todo ello, se solicita para el lote 1 al licitador que remita de nuevo el Anexo X del PCAP, correcta y completamente cumplimentado, incluyendo la información relativa a la subcontratación de los servicios de IVR y herramienta "Confirmit". En particular, es necesario informar sobre las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios (país o países concretos).**

**Para el lote 2 se solicita al licitador que remita de nuevo el Anexo X del PCAP, correcta y completamente cumplimentado, incluyendo la información relativa a la subcontratación del CAMPO CAWI. En particular, es necesario informar sobre las entidades con las que tiene previsto**



Nota informativa

subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios (país o países concretos).

### **SANDSIV SWITZERLAND, LTD.**

Es necesario que SANDSIV SWITZERLAND, LTD. **aclare, complemente o detalle** las siguientes cuestiones que se mencionan a continuación:

#### **LOTE 1:**

1.- En las respuestas a las aclaraciones que le fueron solicitadas, mediante la remisión del documento de nombre "Canal Isabel II - Aclaraciones Propuesta Técnica\_signed\_signiert", SANDSIV SWITZERLAND, LTD. indica que, para cumplir algunos de los requerimientos obligatorios, se necesitará la parametrización/configuración mediante código "Html". Se informa al licitador que Canal de Isabel II, no cuenta con la cualificación técnica para trabajar en Html y que, además, el pliego requiere que la totalidad de los requerimientos obligatorios (niveles 1 y 2 del Anexo 0 del PPT) sean ejecutados completamente por cuenta del licitador. Adicionalmente, y concretamente respecto de aquellos requerimientos para los que indica la necesidad de utilizar Html, se recuerda al licitador que, por otro lado, Canal requiere cierto grado de autonomía del usuario para realizar algunas adaptaciones sencillas de cuestionarios, e-mails y otros documentos.

**Por todo ello, se requiere al licitador aclarar que el uso de Html no va a perjudicar, por un lado, el grado de completitud de los requerimientos de obligado cumplimiento por parte del licitador, y por otro, que la necesidad de su uso no irá en menoscabo de ese grado de autonomía requerido por parte del usuario de Canal, en aras de agilizar algunos cambios menores.**

2.- En las respuestas a las aclaraciones que le fueron solicitadas, mediante la remisión del documento de nombre "Canal Isabel II - Aclaraciones Propuesta Técnica\_signed\_signiert", no termina de aclararse si la oferta presentada por SANDSIV SWITZERLAND, LTD. cumple en todo su alcance con los requerimientos solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas en relación con el Módulo de Gestión del Consentimiento. Concretamente, se desconoce si el licitador puede garantizar los siguientes requerimientos de nivel 1:

- *Que el consentimiento se deberá poder registrar por diferentes vías, tanto de forma manual con gestión autónoma de Canal (incorporando o quitando registros manualmente), como automatizada a través de enlaces en los cuestionarios/invitaciones.*
- *El registro del consentimiento deberá hacerse extensivo de manera automática a la ficha de cliente y actualizarse automáticamente en todas las relaciones que dependan de ese cliente.*
- *La herramienta debe asegurar la actualización periódica y en continuo de las solicitudes que se derivan de los clientes en sus interacciones provenientes de distintas fuentes de información (modelo transaccional, relacional y estudios en profundidad) en un plazo no superior a 10 días.*

Además, en sus respuestas, SANDSIV SWITZERLAND, LTD. indica que "el consentimiento debe ser manejado por fuera de Sandsiv". A este respecto, debe indicarse que en la descripción del módulo que se requiere en los pliegos, cuyas funcionalidades, tanto para la entrada, modificación o salida de información, como para su seguimiento y control, debe ser parte de la herramienta, en aras de una gestión integral de los clientes.

**Por todo ello, se requiere al licitador aclarar si cumple de forma completa con cada uno de los requerimientos de nivel 1 solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas en relación con el Módulo de Gestión del Consentimiento referidos con anterioridad. En concreto, en lo relativo al registro manual (autónomo) y automatizado del consentimiento y actualización periódica en todas las relaciones que mantiene el cliente en sus distintas interacciones con Canal.**

3.- Tal y como se especifica en el “punto f” del apartado 6 del Anexo I del PCAP, se requiere, como parte integrante de las Especificaciones Técnicas, el conforme al Anexo V del PPT – “Integraciones y aspectos de seguridad”, **debiendo facilitarse información detallada del cumplimiento de cada requisito con evidencias en base al producto o servicio ofertado.**

En la documentación aportada por SANDSIV SWITZERLAND, LTD. hasta el momento, **se mencionan de forma no completa ni específica algunos de los requerimientos del citado anexo, pero el licitador no ha aportado respuestas claras, explícitas y completas a todos los puntos del anexo.**

**Es, por tanto, imprescindible, que el licitador aporte la citada documentación. Señalamos que esta deberá aportarse de la siguiente forma:**

**3.1.- Explicitando la conformidad con el contenido del citado Anexo.**

**3.2.- Contestando si el licitador cumple con cada uno de los requerimientos indicados al inicio del citado Anexo, esto es:**

- *Los datos a integrar en la plataforma serán los datos que residen en el sistema comercial (CRM) y algunos otros sistemas/entornos corporativos (gestión de averías, gestión de call center, atención presencial, etc.), provenientes de la relación contractual y de las operaciones que realiza Canal con sus clientes. Asimismo, deberán poder integrarse en el sistema otros datos de interés (económicos, web Canal, etc.)*
- *Si bien el CRM dispone de webservices para la obtención de información, el traspaso de información entre este y la herramienta VoC también deberá poder realizarse a través del intercambio de ficheros planos (csv, txt). La importación de ficheros deberá contemplar los posibles cambios en estructura de los mismos a lo largo de la vida del contrato, debiéndose adaptar el proceso de forma ágil a estos cambios*
- *La integración prevista contempla, para cada uno de los procesos definidos, la generación diaria, en su caso, de diferentes ficheros con el objetivo de alimentar la información de ida y vuelta. De ida, el CRM y resto de herramientas corporativas deberán informar a la herramienta de VoC del cierre de las transacciones definidas para cada proceso, proveyéndola de la información necesaria para lanzar las invitaciones a las encuestas. Adicionalmente el CRM y resto de herramientas corporativas proveerán periódicamente de ficheros con información de negocio complementaria a los procesos medidos*
- *De vuelta, la herramienta de VoC deberá informar al CRM del resultado de las encuestas de forma individualizada, así como del resultado de la gestión de cada caso del Close the Loop (generando un pdf para cada encuesta realizada o caso cerrado). Adicionalmente, la herramienta VoC deberá devolver al CRM alguna otra información, como la información registrada en el módulo de gestión del consentimiento, por ejemplo*
- *En general, cuando se trate de ficheros, estos se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal, al que se tendrá acceso exclusivamente desde la(s) direcciones IP(s) pública(s) fija(s) que indique el adjudicatario. Opcionalmente, para la subida de ficheros puntuales, se podrá recurrir a la carga directa de los ficheros en la herramienta VoC por medio de protocolo seguro de transferencia de hipertexto (HTTPS), en versión TLS 1.2 o superior y utilizando siempre suites de cifrado robustas. En todos los casos, la información se protegerá previamente con la herramienta corporativa IRM de Canal (SealPath)*

**3.3.- Asimismo, el licitador deberá contestar, de la forma más concisa y completa posible, a cada uno de los requerimientos mínimos de seguridad de los productos o servicios que constituyen la solución ofertada (herramienta de Voz del Cliente en la nube) referidos en el Anexo V del PPT, esto es:**

*A continuación, detallamos los requerimientos mínimos de seguridad de los productos o servicios que constituyen la solución ofertada (herramienta de Voz del Cliente en la nube):*

1. *Procedimiento de auditorías de seguridad anuales, informes de resultados y planes de acción para la subsanación de las deficiencias encontradas*
2. *Informe del último análisis de riesgos y plan de acción definido para su eliminación, mitigación, transmisión o aceptación*
3. *Proporcionar una relación de las medidas de seguridad físicas implementadas en sus instalaciones (control de acceso a las instalaciones, a los CPDs, etc.)*

4. Relación de los procedimientos de monitorización, alerta y reporting establecidos, incluyendo los de los análisis de incidentes de seguridad y de los análisis forenses
5. Relación de los procedimientos de bastionado y securización, tanto de la arquitectura de la infraestructura tecnológica como de servidores, comunicaciones, aplicaciones y servicios
6. Procedimientos implementados para la aplicación de parches y actualizaciones, tanto de software como de seguridad
7. Registro de los eventos producidos por las actividades de todos los usuarios en todos los productos o servicios que formen parte de la solución y en todos los registros de información (al menos, creación, modificación, eliminación)
8. Evidencias de que el acceso a los servicios se producirá exclusivamente bajo un protocolo seguro que cifre de forma robusta los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad
9. Evidencias de que todos los formularios, incluidos los de inicio de sesión, están protegidos contra ataques de fuerza bruta (uso de reCAPTCHA, disociación de los campos "usuario" y "contraseña" en pasos distintos, pero dependientes y controlados, dentro del proceso de inicio de sesión, etc.) y que se controlan completamente los caracteres introducidos por el usuario para evitar ataques de tipo Cross-Site Scripting, Cross-Site Request Forgery (CSRF), Remote File Inclusion (RFI), Remote Code Execution (RCE), XML External Entity Injection, (XXE), Inyección SQL, etc.
10. Evidencias de cifrado robusto (aquel que se ha comprobado que es altamente resistente a ataques de criptoanálisis) de los datos en la propia BBDD. Cifrado completo o cifrado del dato
11. Evidencias del almacenamiento de los datos de autenticación de manera criptográficamente segura
12. Mecanismos de autenticación y autorización. Soporte al menos para SAML 2.0, OAuth 2.0, Open ID, etc.
13. Debe existir la posibilidad de habilitar al menos un segundo factor de autenticación (2FA) para garantizar la identidad de los usuarios del servicio, ya sea mediante el uso de certificados electrónicos reconocidos (como, por ejemplo, DNle), contraseñas de un único uso (OTP), uso de tokens (hardware o software), etc.
14. Todas las funciones de la aplicación relacionadas con la autenticación, la gestión de las sesiones y la autorización (control del acceso) han tenido que auditadas contra estándares de seguridad internacionalmente reconocidos (por ejemplo, OWASP, WASC, etc.) para comprobar que existen y que han sido implementadas correctamente
15. Procedimientos implementados para la monitorización y reporte de vulnerabilidades que afecten a cada producto o servicio que constituya la solución
16. Información sobre todos los requisitos técnicos a cumplir por la infraestructura tecnológica del cliente, tanto a nivel de sistemas de información, sistemas de comunicación y sistemas de puesto cliente
17. Existe y se ejecuta un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP) que incluyen al servicio objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. y que se prueban periódicamente
18. Existen y se aplican procedimientos para la reversión del servicio a los clientes, la devolución a los mismos de la información de su propiedad en el mínimo tiempo posible y en un formato tratable por ellos, y la garantía de acceso a la información devuelta
19. Existen y se aplican procedimientos para el borrado (seguro y certificado cuando proceda) de la información propiedad de Canal de Isabel II, S.A. una vez se haya revertido el servicio, la información haya sido accedida y verificada en su totalidad por el Responsable del Tratamiento y/o Dueño de los Datos en Canal de Isabel II, S.A., tanto en la completitud como en la corrección de los datos devueltos, y una vez finalizada la prestación contractual.

**Es importante señalar que no se admitirán respuestas genéricas o no suficientemente concretas sobre cada uno de los puntos especificados en el Anexo V del PPT – "Integraciones y aspectos de seguridad".**

4.- Por último, recordamos al licitador que el Servicio de Mantenimiento descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas exige que una de las vías de contacto para acceder a ese soporte sea telefónica. En la documentación aportada por SANDSIV SWITZERLAND, LTD. hasta el momento se identifica que existirá un soporte vía telemática, pero no se indica si existe telefónico.

**Se requiere al licitador aclarar que cumple con el requisito de atención telefónica en las condiciones de disponibilidad indicadas en el pliego, sino directamente con el fabricante de la solución, sí al menos con el integrador de la misma, para poder recurrir a él en caso de necesidad.**



## **INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.**

Es necesario que INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. **aclare, complemente o detalle** las siguientes cuestiones que se mencionan a continuación:

### **LOTE 1:**

1.- A lo largo del Pliego de Prescripciones Técnicas se establece, de forma explícita y en repetidas ocasiones, que el Adjudicatario deberá asegurar la migración del histórico y la puesta en producción de lo que se esté midiendo en el momento de la adjudicación en un **plazo máximo de 3 meses**, concretando, además, la **volumetría** de la información a migrar (ver Anexo I – Volumetría y escenarios Previstos). Adicionalmente, se explica cómo el sistema de medición actual se puso en marcha en el año **2017**.

**A pesar de que el licitador ha declarado en sus especificaciones técnicas acatar con carácter general las condiciones de los pliegos**, en respuestas a las aclaraciones que le fueron solicitadas, manifiesta que **el plazo de 3 meses que se especifica en los pliegos para la migración le parece insuficiente** y que *“La importación de los datos históricos (hasta dos años) se realizará con el módulo ETL de la herramienta, a partir de la información histórica descargada de la herramienta actual de Canal de Isabel II.”*

**Se requiere al licitador aclarar si podrá realizar los trabajos de migración en todo el alcance descrito en el plazo de 3 meses y que este alcance contemplará la volumetría y antigüedad de los datos que está contemplada en los pliegos.**

2.- Asimismo, en las respuestas a las aclaraciones, INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. indica, para varios requerimientos de obligado cumplimiento (niveles 1 y 2 del Anexo 0 del PPT), que requerirá de desarrollo para su ejecución.

**Se requiere al licitador confirmar que entiende que cualquier desarrollo que requiera un requerimiento de obligado cumplimiento correrá por cuenta del licitador, sin que esto suponga un coste extra para Canal.**

3.- Tal y como se especifica en el “punto f” del apartado 6 del Anexo I del PCAP, se requiere, como parte integrante de las Especificaciones Técnicas, el conforme al Anexo V del PPT – “Integraciones y aspectos de seguridad”, **debiendo facilitarse información detallada del cumplimiento de cada requisito con evidencias en base al producto o servicio ofertado.**

En la documentación aportada por INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. hasta el momento, se contesta a los 19 puntos que figuran al final del citado Anexo V del PPT, **pero no así a los aspectos indicados en la primera parte del documento.**

**Es, por tanto, imprescindible, que el licitador aporte la citada documentación. Señalamos que esta deberá aportarse de la siguiente forma:**

**3.1.- Explicitando la conformidad con el contenido del citado Anexo.**

**3.2.- Contestando si el licitador cumple con cada uno de los requerimientos indicados al inicio del citado Anexo, esto es:**

- *Los datos a integrar en la plataforma serán los datos que residen en el sistema comercial (CRM) y algunos otros sistemas/entornos corporativos (gestión de averías, gestión de call center, atención presencial, etc.), provenientes de la relación contractual y de las operaciones que realiza Canal con sus clientes. Asimismo, deberán poder integrarse en el sistema otros datos de interés (económicos, web Canal, etc.).*
- *Si bien el CRM dispone de webservices para la obtención de información, el traspaso de información entre este y la herramienta VoC también deberá poder realizarse a través del intercambio de ficheros planos (csv, txt). La importación de ficheros deberá contemplar los posibles cambios en estructura de*

los mismos a lo largo de la vida del contrato, debiéndose adaptar el proceso de forma ágil a estos cambios.

- La integración prevista contempla, para cada uno de los procesos definidos, la generación diaria, en su caso, de diferentes ficheros con el objetivo de alimentar la información de ida y vuelta. De ida, el CRM y resto de herramientas corporativas deberán informar a la herramienta de VoC del cierre de las transacciones definidas para cada proceso, proveyéndola de la información necesaria para lanzar las invitaciones a las encuestas. Adicionalmente el CRM y resto de herramientas corporativas proveerán periódicamente de ficheros con información de negocio complementaria a los procesos medidos.
- De vuelta, la herramienta de VoC deberá informar al CRM del resultado de las encuestas de forma individualizada, así como del resultado de la gestión de cada caso del Close the Loop (generando un pdf para cada encuesta realizada o caso cerrado). Adicionalmente, la herramienta VoC deberá devolver al CRM alguna otra información, como la información registrada en el módulo de gestión del consentimiento, por ejemplo.
- En general, cuando se trate de ficheros, estos se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal, al que se tendrá acceso exclusivamente desde la(s) direcciones IP(s) pública(s) fija(s) que indique el adjudicatario. Opcionalmente, para la subida de ficheros puntuales, se podrá recurrir a la carga directa de los ficheros en la herramienta VoC por medio de protocolo seguro de transferencia de hipertexto (HTTPS), en versión TLS 1.2 o superior y utilizando siempre suites de cifrado robustas. En todos los casos, la información se protegerá previamente con la herramienta corporativa IRM de Canal (SealPath).

## LOTE 2:

1.- En el Pliego de Prescripciones Técnicas se establece que el adjudicatario contará con servicios de CATI y CAWI. Asimismo, se requiere que las muestras para los CAWI correrán a cargo del licitador.

En la documentación aportada por INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. hasta el momento, se indica lo siguiente: “Contamos con la capacidad (software profesional para encuestas y recursos humanos) para poner en marcha un CATI y CAWI propio a la medida de los requerimientos de los proyectos que realizamos, si bien, el mismo no tiene continuidad en el tiempo” y también que: “No se presupuestó la compra de panelistas para las entrevistas CAWI semestrales (900 por semestre) en la Comunidad de Madrid. Asumimos que los contactos serían entregados por Canal”.

**Se requiere al licitador confirmar que va a poder dar respuesta al tracking mensual y semestral de encuestas CATI, así como a los paquetes de encuestas CAWI indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, de forma continuada e ininterrumpida a lo largo de la vida del contrato. Asimismo, se requiere confirmación de que el licitador correrá a cargo de las muestras requeridas para los estudios CAWI.**

2.- Tal y como se especifica en el “punto f” del apartado 6 del Anexo I del PCAP, se requiere, como parte integrante de las Especificaciones Técnicas, el conforme al Anexo V del PPT – “Integraciones y aspectos de seguridad”, **debiendo facilitarse información detallada del cumplimiento de cada requisito con evidencias en base al producto o servicio ofertado.**

En la documentación aportada por INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. hasta el momento se mencionan algunas cuestiones del citado Anexo V del PPT, **pero no se da respuesta al único punto del citado anexo que aplica a este lote (2).**

**Es, por tanto, imprescindible, que el licitador aporte la citada documentación. Señalamos que esta deberá aportarse de la siguiente forma:**

**2.1.- Explicitando la conformidad con el contenido del citado Anexo.**

**2.2.- Contestando si el licitador cumple con el requerimiento indicado en el quinto párrafo indicado en dicho Anexo, esto es:**

- En general, cuando se trate de ficheros, estos se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal, al que se tendrá acceso exclusivamente desde la(s) direcciones IP(s) pública(s) fija(s) que indique el adjudicatario. Opcionalmente, para la subida de ficheros puntuales, se podrá recurrir a la carga directa de los ficheros en

*la herramienta VoC por medio de protocolo seguro de transferencia de hipertexto (HTTPS), en versión TLS 1.2 o superior y utilizando siempre suites de cifrado robustas. En todos los casos, la información se protegerá previamente con la herramienta corporativa IRM de Canal (SealPath).*

**Es importante señalar que no se admitirán respuestas genéricas o no suficientemente concretas sobre cada uno de los puntos especificados en el Anexo V del PPT – “Integraciones y aspectos de seguridad”.**

Por favor, presenten la documentación **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,** a través de la Plataforma de Licitación Electrónica.  
Tfno. 91.545.10.00

Firmado por Daniel Duque Velasco el día 22/06/2022

El Secretario de la Mesa de Contratación.