

SOLICITUD DE ACLARACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN CONTENIDA EN EL SOBRE 1 APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO N.º 207/2021 PARA “SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA Y DE PROYECTO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA COMERCIAL YARA PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.”.

Durante el plazo concedido al efecto han presentado oferta los siguientes licitadores:

Nº	LICITADOR	NIF
1	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, S.L.U.	B88018098
2	EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA, S.L.	B88428404

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

INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, S.L.U.

PRIMERO. – En el apartado 6. A) 2 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, “PCAP”), establece lo siguiente:

“2- Introducción, en la que se realizará la identificación de la oferta y explícitamente el acatamiento con carácter general de las condiciones de los pliegos.”

El licitador no indica explícitamente en las especificaciones técnicas presentadas el acatamiento con carácter general de las condiciones de los pliegos.

Aclaración: Se solicita al licitador para que refleje con claridad la aceptación explícita con carácter general de los pliegos.

SEGUNDO. - El apartado 6. A) 4 del Anexo I del PCAP, establece:

“4. Descripción detallada de los servicios:

I. Servicios de la Oficina de Proyecto, Oficina de Gestión del Servicio y de la Oficina Técnica:

- 1. Definición del marco de gestión propuesto*
- 2. Servicios de gobernanza y soporte al proyecto*
- 3. Servicios de seguimiento y control*
- 4. Servicios de control económico*
- 5. Servicios de consultoría interna*

6. Otros servicios

II. Metodología. Descripción de la metodología que utilizará para el desarrollo de los trabajos en cada una de sus fases.

III. Organización de la ODP.”

Aclaración: Se solicita aclaración en la que se explique con mayor detalle las metodologías, procedimientos y herramientas que se utilizarán para realizar la revisión del catálogo de Puntos Tarea tal y como se solicita en el apartado 2.1.1.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, “PPT”): *“Revisión, actualización y mantenimiento de los catálogos de Puntos Tarea por actividad del contrato YARA para las actividades de mantenimiento correctivo, adaptativo, evolutivo, administración, etc.:*

- *Los licitadores deberán incluir en su oferta técnica las metodologías, procedimientos y herramientas que se utilizarán para realizar esta revisión y actualización.*
- *Si se propusiera una herramienta para esta función el coste de las licencias no se repercutirá a Canal de Isabel II en ningún caso y se considera que forma parte del precio ofertado a este contrato. El licitador deberá detallar si la herramienta se oferta con un límite en el número de usuarios que pueden utilizarla”*

TERCERO. - El apartado 6. A) 5 del Anexo I del PCAP, establece:

“5.- Plan General de Gestión del Servicio en la forma detallada en el anexo 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, que incluye descripción de la metodología a utilizar y planificación detallada de los trabajos. Se solicita que se presente con la correspondiente plantilla que está disponible en la siguiente dirección:

https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/3672224/Metodologia_de_Gestion_de_Proyectos_Reducida.zip”

El licitador ha presentado Plan de Gestión de Proyecto (Servicio PGP) enfocado en el PGP del proyecto YARA (contrato 20/2020), cuando lo que se solicita es el PGP para el servicio de la ODP (contrato 207/2021).

Aclaración: El licitador debe aportar el PGP del servicio ODP conforme a la plantilla referida en el anexo 3 del PPT, y que al menos esté completa la siguiente información:

- Objetivos del proyecto/servicio ODP-OTP
- Factores críticos de éxito

- Alcance del proyecto/servicio por fases. Especificación de actividades y subactividades al menos a nivel 2 (idealmente a nivel 3). EDT y listado de entregables del proyecto/servicio.
- Cronograma inicial del servicio ODP. Lista de hitos.
- Información básica de costes por actividades, que sirva de base para el cálculo de valor ganado del proyecto/servicio y su facturación.
- Identificación inicial de riesgos del proyecto/servicio.
- Lista del equipo.
- Plan de Comunicación básico y una matriz de comunicación inicial.
- Plan de Gestión de Calidad con mención a los apartados correspondientes de la oferta.

CUARTO. - El apartado 6.B) 6 del Anexo I del del PCAP, establece

6.- Plan de Devolución (servicio)

Aclaración 1: Se solicita aclaración sobre la lista inicial de los elementos a transferir en el Plan de Devolución conforme al apartado 4.3.3 del PPT, todo ello debido a que no se ha encontrado una lista de elementos a transferir en las especificaciones técnicas presentadas por el licitador.

Aclaración 2: Se solicita aclaración sobre el periodo de soporte de 3 meses después de la Fecha Fin de la Devolución, conforme al apartado 4.3.4 del PPT, ya que no se ha encontrado referencia a este periodo en las especificaciones técnicas presentadas por el licitador. Se solicita se aclare que se encuentra contemplado en su propuesta.

QUINTO. - El apartado 6.B) 7 del Anexo I del del PCAP, establece

7.- Modelo de Gestión de Servicios propuesto.

- *Gestión de servicios*
- *Gestión del ANS*
- *Gestión de la relación*
- *Gestión del contrato*
- *Gestión de incidencias*
- *Gestión cambios en los servicios*
- *Medidas existentes de seguridad para la provisión de los servicios, y en especial:*
 - 1. Medidas implantadas para la protección de datos de carácter personal implementadas y procedimientos establecidos para garantizarlas.*
 - 2. Medidas de seguridad aplicadas a las herramientas informáticas ofertadas para la prestación del servicio.*

Aclaración 1: Se solicita aclaración en relación con la diapositiva 59 sobre las herramientas que se proponen utilizar para el servicio y si el licenciamiento se encuentra incluido en la propuesta. Se recuerda que para cualquier herramienta que se proponga para el servicio se deberá atender a lo solicitado en el Anexo 6 del PPT “*Requerimientos de seguridad mínimos*” y facilitar la información solicitada en dicho anexo.

Aclaración 2: Se solicita aclaración en relación con los ANS incluidos en la propuesta y que se incluyen todos los solicitados en el Anexo 1 del PPT. Por ejemplo, no se encuentra información del ANS FAC01 “Calidad de las revisiones de facturas”. Debe aclararse si se aceptan todos los ANS del Anexo 1 del PPT.

Aclaración 3: Se solicita aclaración en relación con la diapositiva 71 donde se indica “*Presentación de resultados en el cuadro de mando elegido por Canal*”. Se precisa más información sobre qué se propone, qué opciones tiene Canal de Isabel II, y cuál es su propuesta de Cuadro de Mando y herramienta para soportarlo.

Aclaración 4: Se solicita aclaración en relación con el procedimiento propuesto por el licitador para gestionar incidencias en la prestación del servicio ODP: canales de notificación, procedimiento de escalado y tiempos de respuesta. La información incluida en su propuesta presenta el procedimiento general de tratamiento de incidencias para el sistema YARA, no de incidencias sobre las prestaciones de los servicios de la ODP.

Aclaración 5: Se solicita aclaración en relación con este apartado, cuyo objetivo no es la descripción del procedimiento de Gestión de Cambios en YARA (20/2020), sino el procedimiento que proponen para gestionar cambios en los servicios de la ODP (207/2021). Facilitar información sobre el procedimiento de Gestión de Cambios en los servicios de este contrato.

Aclaración 6: Se solicita aclaración sobre si se propone el uso de alguna herramienta aportada por el licitador para la prestación de los servicios conforme al apartado 2.1.5 del PPT. En dicho caso, debe facilitarse la información solicitada en el Anexo 6 del PPT “*Requerimientos de seguridad mínimos*” y que dé cumplimiento de los requisitos solicitados en dicho anexo.

Aclaración 7: Se solicita aclaración sobre las líneas de comunicación propuestas para la prestación de los servicios y el cumplimiento de los requisitos solicitados en el apartado 2.1.9 del PPT “*Conectividad con Canal de Isabel II*” y Anexo 5 del PPT “*Condiciones para la conexión a la red corporativa de datos*” ya que no se ha encontrado esta información en las especificaciones técnicas presentadas.

Aclaración 8: Se solicita aclaración sobre las medidas de seguridad implantadas, en particular para la protección de datos personales, para la prestación de los servicios ODP. A modo de ejemplo se facilita una lista inicial de información a incluir (parcialmente ya incluida en la oferta) para que Canal de Isabel II pueda valorar dichas medidas (extender con toda la información que sea útil para valorar las medidas):

- Medidas físicas de protección de acceso a sus instalaciones
- Medidas de securización del puesto de trabajo (por ejemplo, cifrado de discos duros, antivirus, gestión vulnerabilidades, copias de seguridad, etc)
- Medidas de cifrado de comunicaciones externas con clientes
- Disponibilidad de un procedimiento de Análisis de Riesgos de Seguridad.
- Procedimientos de detección de incidentes de seguridad y respuesta ante una brecha de seguridad
- Medidas para la prevención de pérdida de datos o fuga de información.
- Medidas de concienciación y formación del personal en Seguridad y Protección de Datos.
- En caso de Teletrabajo del personal, medidas de seguridad aplicadas en el Teletrabajo.
- Medidas implantadas para asegurar el cumplimiento de los procedimientos y medidas anteriores por parte de Subcontratistas (si los hubiera)

SEXTA. - El apartado 6.B) 8 del Anexo I del del PCAP, establece

8.- 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.

Aclaración 1: Se solicita aclaración sobre la diapositiva 10 donde se indica la estructura de la ODP y el equipo propuesto, explicando la relación entre los perfiles identificados, por ejemplo “Consultores Funcionales Expertos en Sistemas de Comunicación (2 FTEs)”, y la dedicación indicada por fases, para el ejemplo 10%, 20% y 20%. ¿Son 2 FTEs o son dos recursos con la dedicación indicada? En el segundo caso, se solicita que se explique en mayor detalle cómo han establecido los porcentajes de dedicación de cada perfil y aclarar si los mismos son suficientes para la prestación de los servicios solicitados en los pliegos.

Aclaración 2: Se solicita aclaración sobre la diapositiva 87 donde se indica: “*Los porcentajes indicados se refieren al desarrollo de la actividad reflejada en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En caso de retrasos en las fechas del proyecto de implantación YARA, por causas ajenas a la ODP, los %de dedicaciones y las tarifas de servicio se deberán renegociar.*”

Se informa a licitador que el importe solicitado en el Anexo 2 del PCAP (Modelo de proposición económica) para la Partida 1 “*FASE 1: Definición de estrategias, planes, procesos y métodos de trabajo*” y la Partida 2 “*FASE 2.1: Coordinación, gestión y seguimiento de las actividades durante la implantación de YARA*” son importes por toda la fase, y no importes mensuales. Por ese motivo se pide un PGP con las actividades por fases y una distribución de costes por actividades que sirva de base para la facturación de ambas partidas usando la herramienta de Valor Ganado.

El licitador debe tener en cuenta los objetivos que tiene el servicio de ODP contratado (apartado 1.2 del PPT) que son:

- Asegurar la correcta implantación y explotación de los diferentes servicios y prestaciones descritas en el presente expediente, cumpliendo con las condiciones exigidas en cada caso.
- Garantizar que las implantaciones se realizan según los parámetros de servicio establecidos con relación al calendario, presupuesto y calidad del servicio exigida.

Por tanto, el servicio ODP en las fases indicadas, se debe entender como un proyecto llave en mano, y no en base a un coste mensual (que corresponde con la Partida 3 – Fase 2.2).

Se solicita que el licitador aclare que entiende como proyectos de coste cerrado las FASE 1 y la FASE 2.1.

EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA, S.L.

PRIMERO. – De forma general para toda la oferta presentada:

A lo largo de la oferta se hace mención en diversos apartados a la experiencia del licitador en implantaciones SAP (y SAP ISU concretamente), pero dado, que el servicio puede tenerse que prestar sobre la plataforma de otro fabricante, es necesario que el licitador confirme que entiende que la plataforma final podría no ser de SAP, y que dispone de la experiencia y recursos necesarios para prestar el servicio ofertado en dicha circunstancia.

Aclaración: Se solicita aclaración al licitador sobre la prestación de los servicios contratados en caso de que la plataforma objeto del contrato 20/2020 no sea del fabricante SAP.

SEGUNDO. - El apartado 6. A) 4 del Anexo I del PCAP, establece:

“4. Descripción detallada de los servicios:

I. Servicios de la Oficina de Proyecto, Oficina de Gestión del Servicio y de la Oficina Técnica:

- 1. Definición del marco de gestión propuesto*
- 2. Servicios de gobernanza y soporte al proyecto*
- 3. Servicios de seguimiento y control*
- 4. Servicios de control económico*
- 5. Servicios de consultoría interna*
- 6. Otros servicios*

II. Metodología. Descripción de la metodología que utilizará para el desarrollo de los trabajos en cada una de sus fases.

III. Organización de la ODP.”

Aclaración 1: En relación con el subapartado I. 1 “Definición del marco de gestión propuesto” se solicita aclaración sobre la diapositiva 44 y las Herramientas propuestas. Sobre la herramienta CA Clarity indicar si se usaría la herramienta de Canal de Isabel II con nombre interno (HEPYCA) o es una herramienta del licitador.

Aclaración 2: En relación con el subapartado I. 1 “Definición del marco de gestión propuesto” se solicita aclaración sobre la diapositiva 44 y las Herramientas propuestas. Sobre la herramienta CA ServiceDesk se indica “Para la gestión de la demanda, se propone seguir haciendo uso de las herramientas de las que CANAL ya dispone de licenciamiento”, aclarar si el licitador utilizará sus propias licencias de esta herramienta (y en su caso también de CA Clarity) como solicita el pliego en el apartado 2.1.5 del PPT.

Aclaración 3: En relación con el subapartado III. “Organización de la ODP” se solicita aclaración sobre la diapositiva 211 en relación con la tabla de organización de la ODP, en concreto, sobre el apartado “Para debate y consideración”, donde se incluyen servicios como Gestión de la Calidad o Comunicaciones del Proyecto. Se solicita se aclare qué significa la sección “Para debate y consideración” y qué quieren transmitir con este apartado de la tabla.

Aclaración 4: En relación con el subapartado III. “Organización de la ODP” se solicita aclaración sobre la diapositiva 212 en relación con la figura “Equipo de SME” que incluye conceptos como Partner o SME Utilities. Se solicita expliquen que es “Equipo de SME” y los diferentes equipos identificados. ¿Qué información desean transmitir con dicha figura?

TERCERO. - El apartado 6. A) 5 del Anexo I del PCAP, establece:

“5.- Plan General de Gestión del Servicio en la forma detallada en el anexo 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, que incluye descripción de la metodología a utilizar y planificación detallada de los trabajos. (...)”

Se indica en el Plan de Gestión del Proyecto/Servicio (PGP) lo siguiente “Toda la documentación y actividades del proyecto serán en Español”. Aunque en efecto la relación con Canal de Isabel II será en Español, la relación con el implantador del contrato 20/2020 puede producirse en inglés (como recoge el propio pliego 20/2020) y también es posible que parte de la documentación que se facilite como parte del contrato 20/2020 (sobre todo información de los fabricantes de SW) se encuentre en inglés.

Aclaración: Se pide al licitador que confirme que en ningún caso esto es una limitación al servicio, y que se podrán analizar documentos en inglés si es preciso o comunicarse puntualmente con personal del implantador en dicho idioma.

CUARTO. - El apartado 6.B) 6 del Anexo I del del PCAP, establece

6.- Plan de Devolución (servicio)

Aclaración: Se solicita aclaración sobre el periodo de soporte de 3 meses después de la Fecha Fin de la Devolución, conforme al apartado 4.3.4 del PPT, ya que no se ha encontrado referencia a este periodo en las especificaciones técnicas presentadas por el licitador. Se solicita se aclare que se encuentra contemplado en su propuesta.

QUINTO. - El apartado 6.B) 7 del Anexo I del del PCAP, establece

7.- Modelo de Gestión de Servicios propuesto.

- *Gestión de servicios*
- *Gestión del ANS*
- *Gestión de la relación*
- *Gestión del contrato*
- *Gestión de incidencias*
- *Gestión cambios en los servicios*
- *Medidas existentes de seguridad para la provisión de los servicios, y en especial:*
 - 1. Medidas implantadas para la protección de datos de carácter personal implementadas y procedimientos establecidos para garantizarlas.*
 - 2. Medidas de seguridad aplicadas a las herramientas informáticas ofertadas para la prestación del servicio.*

Aclaración 1: En relación con el subapartado “*Gestión de incidencias*” se solicita aclaración en relación con el procedimiento propuesto por el licitador para gestionar incidencias en la prestación del servicio ODP: canales de notificación, procedimiento de escalado y tiempos de respuesta ya que la información incluida en su propuesta presenta el procedimiento general de tratamiento de incidencias para el sistema YARA, no de incidencias sobre las prestaciones de los servicios de la ODP.

Aclaración 2: En relación con el subapartado “*Medidas existentes de seguridad para la provisión de los servicios*” se solicita aclaración sobre sobre todas las herramientas propuestas para el licitador para el servicio (que no sean herramientas de Canal de Isabel II), como por ejemplo: MS Teams (si se propone el uso de MS Teams de la organización Canal de Isabel II, no es preciso), EY Canvas, EY Online o EY Deliver. Para cada una de estas herramientas se debe facilitar la información solicitada en el Anexo 6 del PPT “Requerimientos de seguridad mínimos” y que dé cumplimiento de los requisitos solicitados en dicho anexo.

Aclaración 3: En relación con el subapartado “Medidas existentes de seguridad para la provisión de los servicios” se solicita aclaración sobre las líneas de comunicación propuestas para la prestación de los servicios y el cumplimiento de los requisitos solicitados en el apartado 2.1.9 del PPT “Conectividad con Canal de Isabel II” y Anexo 5 del PPT “Condiciones para la conexión a la red corporativa de datos” ya que no se ha encontrado esta información en las especificaciones técnicas presentadas.

Aclaración 4: En relación con el subapartado “Medidas existentes de seguridad para la provisión de los servicios” se solicita aclaración sobre las medidas de seguridad implantadas, en particular para la protección de datos personales, para la prestación de los servicios ODP. A modo de ejemplo se facilita una lista inicial de información a incluir (parcialmente ya incluida en la oferta) para que Canal de Isabel II pueda valorar dichas medidas (extender con toda información que sea útil para valorar las medidas):

- Medidas físicas de protección de acceso a sus instalaciones
- Medidas de securización del puesto de trabajo (por ejemplo, cifrado de discos duros, antivirus, gestión vulnerabilidades, copias de seguridad, etc)
- Medidas de cifrado de comunicaciones externas con clientes
- Disponibilidad de un procedimiento de Análisis de Riesgos de Seguridad.
- Procedimientos de detección de incidentes de seguridad y respuesta ante una brecha de seguridad
- Medidas para la prevención de pérdida de datos o fuga de información.
- Medidas de concienciación y formación del personal en Seguridad y Protección de Datos.
- En caso de Teletrabajo del personal, medidas de seguridad aplicadas en el Teletrabajo.
- Medidas implantadas para asegurar el cumplimiento de los procedimientos y medidas anteriores por parte de Subcontratistas (si los hubiera)

Aclaración 5: En relación con los certificados (como el de ENS, ISOs, etc) que se han incluido capturas de pantalla en la oferta, se solicita que se faciliten como documentos anexos, de forma que se puedan revisar y usarse como justificación de las medidas de seguridad implantadas.

Por favor, presenten la documentación de aclaración **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 11/07/2022

El Secretario de la Mesa de Contratación