

RELACIÓN DE DEFECTOS SUBSANABLES DE LA DOCUMENTACIÓN DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL APORTADA POR EL LICITADOR PROPUESTO COMO ADJUDICATARIO PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO Nº 351/2017 PARA "SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE".

La empresa propuesta como adjudicataria ha presentado la documentación para acreditar el cumplimiento de los requisitos de solvencia técnica o profesional exigidos en el apartado 5.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas (en adelante "PCAP") en el plazo concedido al efecto.

1	ORANGE ESPAGNE, S.A.U.	A82009812
---	------------------------	-----------

Los aspectos susceptibles de subsanación encontrados en la documentación acreditativa de los requisitos de solvencia técnica o profesional son los siguientes:

PRIMERO. - En el apartado 5.1 A) 3. del Anexo I del PCAP, se dispone lo siguiente:

Los licitadores deberán contar como mínimo con el siguiente personal con dedicación al servicio objeto del contrato:

- o *Responsable del Contrato, con plena capacidad de toma de decisiones en nombre del licitador, que ejercerá de interlocutor único ante el Responsable del Contrato de Canal de Isabel II, S.A. y ante los interlocutores representantes de las diferentes áreas involucradas en la gestión del contrato por parte de Canal de Isabel II, S.A.*

Deberá acreditar una experiencia de al menos 7 años en actividades relacionadas directamente con la implantación y gestión tecnológica de centros de contacto similares al requerido en el PPT, de los cuales al menos 3 años deberán ser con categoría de responsable de contrato.

Asimismo, en el apartado 5.2 A) 3 se indica que el citado requisito se acreditará mediante:

Relación con currícula del responsable del contrato con la experiencia referida en el apartado 5.1 A) 3 anterior, que el licitador dedicará al desarrollo y ejecución del servicio contemplado en el presente Pliego.

El Curriculum Vitae presentado deberá permitir la identificación del titular del mismo mediante nombre y apellidos.

*Asimismo, el licitador utilizará la plantilla incluida en el Anexo XII Cuestionario de Personal del presente pliego, conteniendo el detalle técnico y profesional del personal del equipo que se propone para la realización de los trabajos objeto de este pliego, indicando de forma expresa la categoría, formación académica, certificaciones y cualificación que se exigen en el apartado de Criterios de Solvencia Técnica y Profesional de este mismo pliego. **Necesariamente, los currícula vitarum se acompañarán de la acreditación de la formación básica, las certificaciones requeridas y la participación en experiencia solicitada.***

Subsanación: La empresa propuesta como adjudicataria sólo ha presentado el Curriculum Vitae en la plantilla incluida en el Anexo XII, pero lo debe acompañar de la acreditación de la formación básica, las certificaciones requeridas y la participación en experiencia solicitada.

SEGUNDO. - En el apartado 5.1 B) 1 del Anexo I del PCAP, se dispone lo siguiente:

El licitador deberá disponer de las siguientes certificaciones o medios de prueba equivalentes:

- *Disponer de un Plan de Continuidad de Negocio (BCP, Business Continuity Plan) en los servicios que presta y que va a contratar Canal de Isabel II, S.A. con certificación vigente en la norma ISO/IEC 22301 o BS25999 o equivalente.*
- *Certificación vigente en la norma ISO/IEC 27001 o equivalente para los servicios Cloud.*
- *Cumplimiento de la norma PCI-DSS o equivalente vigente a la fecha de presentación de la oferta. Su certificación deberá estar firmada por un QSA certificado y perteneciente a una QSA Company (el licitador deberá aportar nombre de la compañía y número de certificado para verificación en la página web de PCI Security Standards tanto que la compañía consta en sus listados, y no con estado In Remediation, como que el certificado de QSA está en vigor).*
- *Estar certificado en el programa STAR (CSA Security, Trust and Assurance Registry) o equivalente, al menos, en el nivel 2 (nivel 3 en los casos en que existan requisitos legales o normativos que así lo requieran, o que se determine expresamente por parte de Canal de Isabel II, S.A.).*

Todas las certificaciones o medios de prueba equivalentes deberán estar vigentes a la presentación de la oferta y durante la vida del contrato.

Asimismo, en el apartado 5.2 B) 1 se indica que el citado requisito se acreditará mediante:

Los licitadores deberán presentar las siguientes certificaciones o medios de prueba equivalentes en vigor:

- *Certificado en norma ISO/IEC 22301 o BS25999 o equivalente para el Plan de Continuidad de Negocio.*
- *Certificado en norma ISO/IEC 27001 o equivalente de los servicios Cloud.*
- *Certificado en norma PCI-DSS o equivalente.*
- *Certificado en el programa STAR (CSA Security, Trust and Assurance Registry) o equivalente, al menos, en el nivel 2.*

Asimismo, junto a las certificaciones se acompañarán todos los documentos anexos o complementarios de las mismas que sean necesarios para comprobar que el licitador cumple con cada uno de los requisitos de solvencia exigidos en el apartado 5.1 B) 1 anterior.

Subsanaciones:

1. En cuanto a "Disponer de un Plan de Continuidad de Negocio (BCP, Business Continuity Plan) en los servicios que presta y que va a contratar Canal de Isabel II, S.A. con certificación vigente en la norma ISO/IEC 22301 o BS25999 o equivalente", no se ha encontrado mención expresa de

que el servicio IBERCLOUD HERMES propuesto por Orange para ser contratado por Canal de Isabel II, S.A. esté en alguno de los alcances contemplados en alguno de los dos certificados ISO/IEC 22301:2012 presentados:

- El certificado ISO/IEC 22301:2012 presentado por Orange y válido hasta el 17.10.2021 tiene el siguiente alcance: "Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio para los Sistemas e Infraestructuras que prevén los servicios de red fija, red móvil y plataforma de televisión en España"
- El certificado ISO/IEC 22301:2012 presentado por Ibermática y válido hasta el 21.04.2020 tiene el siguiente alcance: "Sistema de gestión de continuidad de negocio aplicable a los servicios desplegados en el Centro de Servicios de Madrid (CSM) de Ibermática"

La empresa propuesta como adjudicataria debe acreditar con documentación que Canal de Isabel II, S.A. pueda verificar que el servicio IBERCLOUD HERMES propuesto en la oferta técnica del licitador está dentro del alcance de un certificado ISO/IEC 22301:2012.

2. En cuanto a disponer de "*Certificación vigente en la norma ISO/IEC 27001 o equivalente para los servicios Cloud*", no se ha encontrado mención expresa de que el servicio IBERCLOUD HERMES propuesto por Orange para ser contratado por Canal de Isabel II, S.A. esté cubierto por:

- El certificado ISO/IEC 27001:2013 presentado que aplica a "Los sistemas de información que dan apoyo al proceso de contratación de productos y servicios por las tiendas propias de Orange".
- El certificado ISO/IEC 27001:2013 presentado que aplica al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) asociado a los procesos desplegados en el Centro de Servicios de Madrid y al servicio CDATEX (servicio distribuido de atención técnica de Extremadura) del Servicio Extremeño de Salud (SES)
- El certificado ISO/IEC 27001:2013 que aplica a los sistemas de información que soportan el proceso de atención a sus usuarios y que se realiza en PO MIKELETEGI, 5, 20009 - SAN SEBASTIAN (GIPUZKOA).
- El certificado ISO/IEC 27001:2013 presentado por Orange relativo a Amazon Web Services (AWS) pues el servicio IBERCLOUD HERMES no está alojado ni se presta íntegramente desde la infraestructura de AWS.

La empresa propuesta como adjudicataria debe proporcionar evidencias verificables por Canal de Isabel II, S.A. de que el servicio IBERCLOUD HERMES propuesto en la oferta técnica del licitador está dentro del alcance de un certificado ISO/IEC 27001:2013.

3. En cuanto a "*Estar certificado en el programa STAR (CSA Security, Trust and Assurance Registry) o equivalente, al menos, en el nivel 2*", Orange aporta declaración responsable en la que indica que "Para la prestación del servicio se utilizará la plataforma Amazon Web Services (AWS)" y que "...Tal y como se recoge en su página web (<https://aws.amazon.com/es/compliance/soa/>) AWS cumple con la atestación y la certificación CSA STAR con base a sus auditorías externas para informes de Controles para la Organizaciones y Sistemas (SOC) 2 e ISO 27001.". No se ha encontrado mención expresa de que el servicio IBERCLOUD HERMES propuesto por Orange para ser contratado por Canal de

Isabel II, S.A. esté alojado y se preste íntegramente desde la infraestructura de Amazon Web Services (AWS).

La empresa propuesta como adjudicataria debe acreditar con documentación que Canal de Isabel II, S.A. pueda verificar que el servicio IBERCLOUD HERMES propuesto en la oferta técnica del licitador se presta completa e íntegramente desde una plataforma con certificación CSA STAR (al menos, nivel 2).

TERCERO. - En el apartado 5.1 B) 2 a) del Anexo I del PCAP se dispone lo siguiente:

Medios humanos: Los licitadores deberán contar como mínimo con el siguiente personal dedicado a los servicios objeto del contrato:

- *Dos técnicos con grado en ingeniería informática y/o en ingeniería de sistemas de telecomunicaciones con experiencia en alguno de los sistemas comerciales de gestión de campañas telefónicas, con el siguiente perfil y certificaciones:*
 - *Conocimientos avanzados de protocolo SIP*
 - *Certificación CCNA VOICE o superior*
 - *Certificación en sistemas operativos windows server 2012*
 - *Certificación en sistemas operativos Linux RedHat*
 - *Administración básica de bases de datos Oracle 11G presentando curso de Oracle Database 11G: administration workshop I Release 2 o similar.*
 - *Acreditación contac center T-MiCCenter Solidus-9.0-IM-LL-INT, o la acreditación equivalente en la solución de contact center oferta por el contratista.*
 - *Certificación CISA, CISSP o GIAC vigente.*
 - *Certificación ITIL al menos en Fundamentos.*
- *Un técnico con grado en ingeniería informática con certificación en CCNP Routing & Switching en vigor.*
- *Un técnico con grado en ingeniería informática y/o en ingeniería de sistemas de telecomunicaciones con experiencia en alguno de los sistemas con certificación en CCNA Routing & Switching en vigor.*

Asimismo, en el apartado 5.2 B) 2 a) se indica que el citado requisito se acreditará mediante:

Relación con currícula de personal con la experiencia referida en el apartado 5.1 B) 2 a) anterior, 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.

*El licitador utilizará la plantilla incluida en el Anexo XII. Cuestionario del Personal del presente pliego, conteniendo el detalle técnico y profesional del personal del equipo que se propone para la realización de los trabajos objeto de este pliego, indicando de forma expresa la categoría, formación académica, certificaciones y cualificación que se exigen en el apartado de Criterios de Solvencia Técnica y Profesional de este mismo pliego. **Necesariamente, los currícula vitarum***

se acompañarán de la acreditación de la formación básica, las certificaciones requeridas y la participación en experiencia solicitada.

Subsanación: La empresa propuesta como adjudicataria sólo ha presentado los Curriculum Vitae en la plantilla incluida en el Anexo XII, pero los debe acompañar de la acreditación de la formación básica, las certificaciones requeridas y la participación en experiencia solicitada.

CUARTO. - En el apartado 5.1 B) 2 b) del Anexo I del PCAP se dispone lo siguiente:

Medios técnicos: Los licitadores deberán acreditar que disponen de los medios técnicos necesarios para poder prestar los Servicios conforme a los requisitos mínimos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, esto incluye:

- *Los equipos y servidores necesarios.*
- *Los centros de administración (principal y respaldo) y la dotación de cada uno de ellos (incluyendo comunicaciones entre centros), desde los cuales el licitador va a prestar los Servicios, así como las medidas de seguridad con las que cuentan.*
- *Las comunicaciones que se propone establecer para la prestación de los Servicios, desde el/los centros de administración.*
- *Los recursos necesarios para asegurar la capacidad de mantenimiento del acceso a la red pública.*
- *El plan de Continuidad de los servicios frente a contingencias en el centro principal con escenarios de recuperación donde se describa el procedimiento de actuación y pruebas que se realizan periódicamente.*
- *La dotación técnica que se plantea para el servicio de atención 24 horas.*
- *Las licencias software para la prestación del servicio.*

Asimismo, en el apartado 5.2 B) 2 b) se indica que el citado requisito se acreditará mediante:

Declaración responsable sobre la disposición de los medios técnicos que destinarán a la ejecución de los servicios exigidos en el apartado 5.1 B) 2 b) anterior, con descripción de los mismos.

Subsanación: La empresa propuesta como adjudicataria debe presentar la declaración responsable sobre la disposición de los medios técnicos que destinarán a la ejecución de los servicios.

QUINTO. – En el apartado 5.3 del Anexo del PCAP se dispone lo siguiente:

Los licitadores deberán presentar documentación que acredite que en caso de resultar adjudicatarios dispondrán de un Centro de Administración Principal y operación remota a menos de dos horas de las Oficinas Centrales de Canal de Isabel II, S.A. (C/ Santa Engracia 125, 28003 Madrid) con el fin de dar respuesta a los tiempos de respuesta fijados en los pliegos, cuya titularidad corresponda a la empresa licitadora.

A estos efectos, para acreditar los requisitos mencionados anteriormente los licitadores deberán presentar uno de los dos documentos siguientes:

- a) *En el caso de disponer de un Centro de Administración Principal y operación remota en el momento de la presentación de la oferta: Documento acreditativo de la titularidad del establecimiento en donde se ubica con las características referidas en el presente apartado (factura de compra, contrato o cualquier otro título válido en derecho).*
- b) *En el caso de no disponer de un Centro de Administración Principal y operación remota en el momento de la presentación de la oferta: Compromiso que para la ejecución del contrato dispondrán del establecimiento en donde se ubicará con las características referidas en el presente apartado firmado tanto por el licitador como por la entidad que ponga a su disposición el mismo (contrato, precontrato o cualquier otro título válido en derecho).*

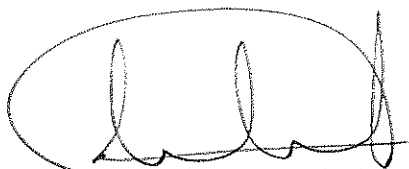
Además los licitadores deberán presentar documentación que acredite que en caso de resultar adjudicatarios dispondrán de un Centro de Respaldo con las mismas características, pero en distinta ubicación, que el Centro de Administración Principal y operación remota, debiéndose presentar igualmente uno de los dos documentos a) o b) anteriores para acreditar el Centro de Respaldo.

Subsanación: La empresa propuesta como adjudicataria debe acreditar que dispone, para la ejecución del contrato de un Centro de Administración Principal y operación remota, así como de un Centro de Respaldo, aportando la documentación que corresponda, en función de si disponía o no de los mismos, y en virtud de qué título jurídico en el momento de presentar su oferta.

Les recordamos que de conformidad con la Cláusula 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, toda la documentación presentada debe ser original, copia notarial o fotocopia compulsada.

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** en la Subdirección de Contratación, Calle Santa Engracia, 125. Edif. 9 planta baja, 28003, Madrid. 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.

Madrid, a 2 de abril de 2019



La Secretaría de la Mesa de Contratación