

RELACIÓN DE ACLARACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO N.º 218/2020 PARA EL SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN TECNOLÓGICA INTEGRAL DE CENTRO DE CONTACTO.

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

1	VODAFONE ESPAÑA, S.A.	A80907397
2	ORANGE ESPAGNE, S.A.U.	A82009812
3	PROSODIE IBERICA, S.L.	B83071290

Los aspectos susceptibles de aclaración encontrados en la documentación de especificaciones técnicas presentada por los licitadores son los siguientes:

VODAFONE ESPAÑA, S.A.

PRIMERO. - En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, “**PCAP**”) se establece:

*“3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

En este sentido, el apartado 3.1 “Alcance Funcional” del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, “**PPT**”) establece lo siguiente:

“3.1. Alcance Funcional

La solución propuesta por el licitador deberá:

(...)

e) Permitir al menos 4 accesos simultáneos con el perfil de Supervisor / Administrador

(...)

3.1.2. Perfil Agente

Desde el perfil de Agente se realizará la gestión de los contactos. Deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

(...)

k) Las agentes deberán poder acceder de manera concurrente a los 22 puestos previstos.

(...).

Aclaración: En el punto “2.1.1 Contact center” de la documentación de la oferta presentada por el licitador se recoge lo siguiente:

“La provisión inicial, configuración y puesta en marcha de 22 licencias para la plataforma Cloud Contact Center:

- 18 licencias Agente modalidad TOP para CCC.
- 4 licencias Supervisor/Administrador modalidad TOP para CCC.”

Tal como se expone en los apartados del PPT anteriormente citados y en las propias condiciones del objeto del contrato (apartado 2 del PPT), *“el total de puestos simultáneos (De Agente multicanal y de Supervisor / Administrador) deberá ser de 22”*. Es decir, la solución ofertada por el licitador deberá proveer de 22 puestos a los que se podrá acceder de manera concurrente desde los 22 puestos de “agente” previstos y hasta desde 4 puestos de Supervisor / Administrador.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, exponiendo si la solución propuesta permite operar a 22 “agentes” de manera concurrente y hasta 4 supervisores/administradores.**

SEGUNDO.- En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al PCAP se establece:

*“3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Aclaración: En el punto “3.1.2 Perfil agente” de la documentación de la oferta presentada por el licitador, que da respuesta al apartado 3 del PPT, en su séptimo párrafo, indica lo siguiente: *“Se desarrollará en el argumentario a medida los campos libres necesarios para que el servicio.”*

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, redactando de manera comprensible el párrafo indicado anteriormente.**

TERCERO.- En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al PCAP se establece:

*“3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

En este sentido, el apartado 3.1.3 “Reporting y estadísticas” del PPT establece lo siguiente:

“La herramienta deberá permitir la generación y exportación de informes y estadísticas mediante el mismo acceso web que se utiliza para administrar y supervisar el servicio. Deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

(...)

b) Los datos deberán poder filtrarse por número de contrato, NIF/CIF, agente, servicio, campaña, segmento, finales, intervalo de fechas y horas, sentido de la transacción, origen de la transacción, resultado de la llamada, importes cobrados..., en definitiva, por cualquier campo de la base de datos, de forma que quede integrado el reporting de la gestión telefónica con la información de negocio. También deberán poder descargarse en formatos de manejo habitual en Office (al menos en hoja de cálculo Excel) y también en formato CSV (Valores separados por comas) que permitan su tratamiento posterior"

Aclaración: En el punto "3.1.3 Reporting y estadísticas" de la documentación de la oferta presentada por el licitador se indica que "Para el desarrollo de los informes personalizados utilizará la herramienta (.....) donde se realizarán los informes personalizados. Estos informes deberán filtrarse por los campos que se definan en el propio informe y no por cualquier campo de la BBDD".

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, indicando expresamente si "estos informes deberán filtrarse por los campos que se definan en el propio informe y no por cualquier campo de la BBDD" o, por el contrario, tal como se requiere en el PPT "por cualquier campo de la base de datos".**

CUARTO.- En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al PCAP se establece:

*"3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos."*

Aclaración: En el punto "3.2.1.2 Pagos con tarjeta" de la documentación de la oferta presentada por el licitador, que da respuesta el apartado 3 del PPT, se recoge un gráfico con la configuración de la IVR de pago (pág. 46) que es ilegible.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, aportando un gráfico legible.**

QUINTO.- En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al PCAP se establece:

*"3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos."*

Asimismo, en el apartado "3.2.2. Pagos con tarjeta" del PPT se dispone lo siguiente:

"(...)

Dichos procesos deberán cumplir con las reglamentaciones vigentes y, en concreto, tanto el Adjudicatario, si proporciona estos procesos internamente, como el proveedor de pagos externos, si ésta fuera la opción propuesta, deberá cumplir completamente con el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI DSS) vigente (si el estándar cambia durante la ejecución del contrato, la solución ofertada deberá actualizarse dentro los plazos indicados en

la nueva versión del estándar para garantizar el cumplimiento de los nuevos requisitos). La solución ofertada por el licitador deberá contemplar un escenario de uso en modo teletrabajo (agentes conectados en remoto a la solución tecnológica ofertada por el licitador). Del mismo modo, las soluciones de pagos aportadas deberán estar adaptadas a la directiva europea PSD2 y cualquier otra reglamentación vigente durante la ejecución de este contrato. En todos los casos, el licitador deberá aportar las evidencias necesarias que garanticen dicho cumplimiento, el cual deberá estar vigente y conforme en la fecha de presentación de las ofertas.”

Aclaración: En el punto “2.1.1 Contac center” de la documentación de la oferta presentada por el licitador se recoge el siguiente párrafo (pág. 22 y 23):

“Cumplimiento estándar PCI-DSS

Para el cumplimiento del estándar PCI-DSS, cumplimos con la certificación Payment Card Industry Data Security Standard Level 2 Merchant (Level 1 en proceso de tramitación con fecha de obtención mayo 2021) con el siguiente esquema de certificación.”

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, aportando las “evidencias necesarias que garanticen dicho cumplimiento”.**

SEXTO.- En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al PCAP se establece:

*“3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en el apartado “3.2.6 Puesto de teletrabajo” del PPT se dispone lo siguiente:

“El puesto de usuario en la modalidad de teletrabajo constará de aplicación para la gestión del puesto, auriculares y conexión estándar de internet, o línea VPN o equivalente, que asegure el cumplimiento del estándar PCI-DSS y los indicadores de calidad y rendimiento requeridos en el punto 5 del presente PPT. (...)”

Por otro lado, el punto 5 del PPT al que se remite este apartado indica lo siguiente:

“(...)”

Dado que el servicio de voz se considera más crítico, al deber cumplir requisitos de tiempo real, se exige que los parámetros que debe cumplir, entre el servicio y el puesto de agente, son los siguientes indicadores de rendimiento:

- Latencia de Red: < 150 ms
- Pérdida de paquetes: < 2% (Valor promedio por cada 30 minutos)
- Jitter: <10% (Valor promedio por cada 30 minutos)

“(...)”

Aclaración: En la documentación de la oferta presentada por el licitador no se recogen las condiciones de parámetros de calidad requeridos en el punto 5 del PPT para el transporte entre el puesto del teletrabajador y los servidores en la Intranet de Vodafone.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, indicando expresamente el cumplimiento de los parámetros de calidad requeridos en el punto 5 del PPT para el puesto del teletrabajador.**

SÉPTIMO.- En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al PCAP se establece:

*“3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en el apartado “3.2.7.1 Plan de continuidad de negocio” del PPT se dispone lo siguiente:

“Los licitadores deben de 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. por lo que deberán recoger en la presentación de sus ofertas que todo el servicio que va a ser prestado a Canal de Isabel II se sirve desde una plataforma tecnológica que está certificada en cualquiera de las dos normas de continuidad que se contemplan, BS 25999 o ISO 22301:2012, proporcionando las evidencias que permitan verificar este extremo, es decir, los certificados correspondientes donde se compruebe que, efectivamente, el alcance de la certificación de continuidad del servicio engloba a todo el servicio que se va a contratar, que dichos certificados están vigentes en el momento de la presentación de las ofertas y que seguirán vigentes durante toda la duración del contrato”

Aclaración: En el punto “3.3 Gestión de continuidad de negocio” de la documentación de la oferta presentada por el licitador se recoge el siguiente párrafo (pág. 50):

“Vodafone dispone de un Plan de Disponibilidad y Continuidad de los servicios, BCP (Business Continuity Plan), basado en las normas ISO 22301:2012 e ISO/IEC 24762:2008”

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, aportando las “evidencias que permitan verificar este extremo”, es decir, el certificado ISO 22301:2012.**

OCTAVO.- En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al PCAP se establece:

*“3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en el apartado “3.2.7.2 Seguridad de la información” del PPT se dispone lo siguiente:

“Los licitadores deberán recoger en la presentación de sus ofertas que disponen de certificación en la norma ISO/IEC 27001, o equivalente, en los servicios que se prestarán en el alcance de este contrato y que son objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. y que dicha

certificación está vigente en el momento de la presentación de las ofertas y que seguirá vigente durante toda la duración del contrato.”

Aclaración: En la página 53 de la documentación de la oferta presentada por el licitador, se recoge una copia de la certificación ISO/IEC 27701 que no cubre todos los servicios que se prestarán en el alcance de este contrato y que son objeto de contratación (Servicios de externalización tecnológica integral de Centro de Contacto).

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, aportando las evidencias que acrediten que el alcance de sus certificaciones incluye todos los servicios que se prestarán en el alcance de este contrato.**

NOVENO.- En el apartado 6 A) 4 del Anexo I al PCAP se establece:

*“4. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 4 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en el apartado “4.2.4. Monitorización de la conexión y de la plataforma ofertada” del PPT se dispone lo siguiente:

“Canal de Isabel II se reserva el derecho de monitorizar la línea de comunicaciones solicitada por la empresa contratista. Para ello se debe garantizar el acceso de consulta SNMP a los routers en extremos dedicados a la conexión (no a los routers que pudieran componer la propia red del operador).

La plataforma ofertada por el Adjudicatario deberá disponer de la capacidad de ser monitorizada con los sistemas de monitorización de Canal de Isabel II (basados en la plataforma Nagios) a efectos de obtener datos de disponibilidad y alarmas”

Aclaración: En la documentación de la oferta presentada por el licitador no se da respuesta a estos requerimientos.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, indicando expresamente si cumple o no estos dos requerimientos.**

DÉCIMO.- En el apartado 6 A) 5 del Anexo I al PCAP se establece:

*“5. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 5 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en el apartado “5.1. Características del servicio de telecomunicaciones e interconexión a red pública” del PPT se dispone lo siguiente:

“La interconexión de la sede de Canal de Isabel II y los servidores se realizarán a través de enlaces dedicados con un mínimo de 10 Mbps con el ancho de banda garantizado simétrico. En

cualquier caso, deberá ser escalable para poderse adaptar de forma sencilla a posibles ampliaciones futuras.

Por otra parte, y con objeto de asegurar la redundancia del servicio, deberá disponerse de otra conexión con otro operador o por camino físico diferente, de otro circuito siendo su responsabilidad gestionar la redundancia de ambos enlaces, conmutando de un enlace a otro si fuese necesario.

El servicio punto a punto deberá transportar datos y voz, el primero para el traspaso de información entre el sistema de información comercial y la aplicación y los operadores de Canal de Isabel II y el segundo para la voz.

Aclaraciones: Dentro de del punto 5.1 "Características del servicio de telecomunicaciones e interconexión a la red pública" de la documentación de la oferta presentada por el licitador, se necesita aclaración sobre las siguientes cuestiones:

1. No se aclara expresamente **cómo se va a asegurar la redundancia del servicio, si va a proporcionar una conexión con otro operador o va a ser por camino físico diferente de otro circuito.**
2. **Existe una contradicción, ya que no aclara si "La interconexión de la sede de Canal de Isabel II y los servidores se realizará a través de enlaces dedicados con un mínimo de 10 Mbps con el ancho de banda garantizado simétrico"** pues, dentro del punto 5.1.2 Red MPLS de su oferta, por un lado, en el cuadro "Accesos – Caudales - Calidades de Servicio – CPE" **se oferta un caudal de 9 Mbps para la Sede Central – Santa Engracia y, por otro, en el punto titulado "Fibra dedicada" se indica "Con velocidades de 10 Mbps hasta 10 Gbps"**.
3. En el punto 5.1.2 Red MPLS: Se oferta "Fibra punto a punto" y "Capacidad para implementar multiservicio (varias VPNs o combinatorias de VPN, internet, ...)" pero **no contesta de forma explícita a las condiciones de conexión, ni a la entrega del tráfico en único punto, ni tampoco menciona si reusará a la infraestructura que ya tiene en Canal de Isabel II.**
4. En el punto 5.1.5 Soluciones de Redundancia, expresan redundancia de los Provider Equipment de MPLS en lado Vodafone, pero **no citan la diversificación de circuitos de acceso desde Canal a Vodafone.**
5. En el punto 5.1.5.1 Backup de acceso y CPE, proponen redundancia de servicio en lado proveedor, pero **no aclaran si aseguran la redundancia de transporte por doble operador o trazado físico independiente.**

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar las citadas cuestiones, atendiendo expresamente a todas las aclaraciones planteadas, acatando explícitamente las condiciones requeridas.**

PROSODIE IBÉRICA, S.L.

PRIMERO. - En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al PCAP se establece:

*“3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en los apartados “3.1.1. Perfil Supervisor / Administrador” y “3.1.4. Generación de campañas” del PPT, se exponen de manera prolija los requerimientos para la gestión y generación de campañas de que debe de disponer la solución ofertada.

Dentro de la documentación de la oferta presentada por el licitador, en el apartado 3.1.1 (página 41), se recoge el siguiente texto:

“La carga de la campaña: carga de los archivos de campaña con todos los contactos a los que se va a dirigir la campaña:

- El/los número/s de contacto (hasta 5 números por contacto)*
- La priorización (opcional)*
- El número que se mostrará en el teléfono del cliente (opcional)*
- Los datos adicionales que se mostrarán en el panel del agente (opcional)*
- El agente encargado de gestionar la llamada (opcional)”*

Aclaración: El licitador no aclara cual es el significado de la palabra “opcional”, si se trata de una opción elegible por el Supervisor/Administrador para configurar la carga de la campaña o, por el contrario, es una funcionalidad opcional no contenida en el alcance de su oferta.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, indicando el sentido de la palabra opcional.**

SEGUNDO.- En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al PCAP se establece:

*“3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en el apartado “3.2.2. Pagos con tarjeta” del PPT se dispone lo siguiente:

“(…)”

Dichos procesos deberán cumplir con las reglamentaciones vigentes y, en concreto, tanto el Adjudicatario, si proporciona estos procesos internamente, como el proveedor de pagos externos, si ésta fuera la opción propuesta, deberá cumplir completamente con el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI DSS) vigente (si el estándar cambia durante la ejecución del contrato, la solución ofertada deberá actualizarse dentro los plazos indicados en la nueva versión del estándar para garantizar el cumplimiento de los nuevos requisitos). La solución ofertada por el licitador deberá contemplar un escenario de uso en modo teletrabajo

(agentes conectados en remoto a la solución tecnológica ofertada por el licitador). Del mismo modo, las soluciones de pagos aportadas deberán estar adaptadas a la directiva europea PSD2 y cualquier otra reglamentación vigente durante la ejecución de este contrato. En todos los casos, el licitador deberá aportar las evidencias necesarias que garanticen dicho cumplimiento, el cual deberá estar vigente y conforme en la fecha de presentación de las ofertas.”

Dentro de la documentación de la oferta presentada por el licitador, el apartado 3.2.5 (página 99) refiere que, como se indicó en el apartado 3.2.2, Odigo es *compliance* con el estándar PCI-DSS (apartado 3.2.2, página 95) y gracias a la funcionalidad de *free seating* descrita en el apartado 3.2.6 "Puesto de teletrabajo", se garantiza el cumplimiento del estándar PCI-DSS en modalidad de teletrabajo.

Aclaración: el documento 'XMCO_ODIGO_PCI-DSS-v3_2_1-AOC-ServiceProvider' aparece como un icono incrustado en la página 96 de su oferta.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, aportando el documento 'XMCO ODIGO PCI-DSS-v3 2 1-AOC-ServiceProvider', que aparece como un icono incrustado en la página 96 de su oferta.**

TERCERO.- En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al PCAP se establece:

*“3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en el apartado “3.2.6 Puesto de teletrabajo” del PPT se dispone lo siguiente:

“El puesto de usuario en la modalidad de teletrabajo constará de aplicación para la gestión del puesto, auriculares y conexión estándar de internet, o línea VPN o equivalente, que asegure el cumplimiento del estándar PCI-DSS y los indicadores de calidad y rendimiento requeridos en el punto 5 del presente PPT. (...)”

Por otro lado, el punto 5 del PPT al que se remite este apartado, en el “5.3. Localización de los puestos”, indica lo siguiente:

“(...)”

- Acceso individual de todos los puestos a través de una conexión segura o VPN para trabajadores en teletrabajo, cuyo coste será a cargo del adjudicatario.

Las características de esta VPN, deberá describirse en las proposiciones técnicas de los licitadores y dependerá de los requerimientos del servicio que tendrá que especificar el Adjudicatario para su correcto funcionamiento...”

Aclaración: Dentro de la documentación de la oferta presentada por el licitador se cita la “Funcionalidad Free Seating para garantizar el teletrabajo” en varios de sus apartados, pero no la describe en los términos solicitados en el PPT.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, describiendo la conexión al puesto de teletrabajo y el cumplimiento de los indicadores de calidad y rendimiento requeridos en el punto 5 del PPT.**

CUARTO.- En el apartado 6 A) 4 del Anexo I al PCAP se establece:

*“4. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 4 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en el apartado “4.2.4. Monitorización de la conexión y de la plataforma ofertada” del PPT se dispone lo siguiente:

“Canal de Isabel II se reserva el derecho de monitorizar la línea de comunicaciones solicitada por la empresa contratista. Para ello se debe garantizar el acceso de consulta SNMP a los routers en extremos dedicados a la conexión (no a los routers que pudieran componer la propia red del operador).

La plataforma ofertada por el Adjudicatario deberá disponer de la capacidad de ser monitorizada con los sistemas de monitorización de Canal de Isabel II (basados en la plataforma Nagios) a efectos de obtener datos de disponibilidad y alarmas”

Aclaración: En la documentación de la oferta presentada por el licitador no se indica de forma explícita el requisito de acceso SNMP por parte de los sistemas de monitorización de Canal.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, exponiendo el procedimiento de acceso SNMP por parte de los sistemas de monitorización de Canal.**

QUINTO.- En el apartado 6 A) 5 del Anexo I al PCAP se establece:

*“5. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 5 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en el apartado “5.1. Características del servicio de telecomunicaciones e interconexión a red pública” del PPT se dispone lo siguiente:

“(…)

Por otra parte, y con objeto de asegurar la redundancia del servicio, deberá disponerse de otra conexión con otro operador o por camino físico diferente, de otro circuito siendo su responsabilidad gestionar la redundancia de ambos enlaces, conmutando de un enlace a otro si fuese necesario.”

Aclaración: en el punto 4.2.2 “Conexión de backup, contingencia o respaldo con RCD Canal Isabel II” de la documentación de la oferta presentada, la empresa licitadora indica que se incluye una segunda línea de comunicación, pero no expone la forma.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, indicando cómo va a asegurar la redundancia del servicio que expone en el punto 4.2.2 " Conexión de backup, contingencia o respaldo con RCD Canal Isabel II" de la documentación de la oferta presentada, donde indica que se incluye una segunda línea de comunicación, pero sin exponer la forma.**

SEXTO.- En el apartado 6 A) 5 del Anexo I al PCAP se establece:

*"5. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 5 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos."*

Asimismo, en el apartado "5.2. Sistemas de modulación" del PPT, se dispone lo siguiente:

"Admitirá G.711 (a-law & μ -law), y G.729A/B y estándar Secure SIP (SIP sobre TLS)."

Todos los datos transmitidos por medios públicos (por ejemplo, Internet) deberán ir cifrados de extremo a extremo mediante el uso de algoritmos de cifrado robusto"

Aclaración: En la documentación de la oferta presentada por el licitador no se expresa claramente si soportan Secure SIP (SIP sobre TLS) y si los datos transmitidos por medios públicos van a ser cifrados de extremo a extremo mediante el uso de algoritmos de cifrado robusto.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, indicando expresamente si soportan Secure SIP (SIP sobre TLS), y si los datos transmitidos por medios públicos van a ser cifrados de extremo a extremo mediante el uso de algoritmos de cifrado robusto.**

SÉPTIMO.- En el apartado 6 A) 5 del Anexo I al PCAP se establece:

*"5. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 5 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos."*

Asimismo, en el apartado "5.4. Limitación de emisión y recepción de llamadas" del PPT se dispone lo siguiente:

"El sistema deberá poder filtrar tanto las llamadas salientes como entrantes, en función de una lista de números."

Aclaración: El punto "5.4 Limitación de emisión y recepción de llamadas" de la documentación de la oferta presentada por el licitador indica:

"El administrador del Centro de Contacto de Canal Isabel II puede configurar, a través de la interfaz Odigo, la emisión y recepción de llamadas, según los criterios de Canal Isabel II."

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, indicando expresamente si se podrá o no filtrar tanto las llamadas salientes como las entrantes, en función de una lista de números.**

OCTAVO.- En el apartado 6 A) 8 del Anexo I al PCAP se establece:

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

Dentro del punto "8.3. Descripción del alcance ofertado" de la documentación de la oferta presentada por el licitador se indica:

"4. Conectividad línea – 3 Canales TrunkSIP (1,5 por puesto)"

Aclaración: de conformidad con el "Anexo II Modelo de proposición económica" del PCAP, que fue objeto de rectificación, tal como se publicó en el Portal de Contratación de la Comunidad de Madrid con fecha 25 de marzo de 2021, el concepto "4. Conectividad Línea – 3 Canales TRUNK SIP (1,5 por puesto)" no es 3, sino 33.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, indicando si su oferta contempla los 33 canales TrunkSIP (1,5 por puesto).**

NOVENO.- En el apartado 6 A) 8 del Anexo I al PCAP se establece:

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

Aclaración: Dentro de la documentación de la oferta presentada por el licitador, el licitador incluye el punto "8.3. Descripción del alcance ofertado", donde se exponen los "conceptos que incluye el alcance ofertado". Para el caso concreto de las licencias ofertadas (concepto 8) de su herramienta "Premium Dashboard", que ha descrito en la pág. 64 de su oferta "Business Intelligence: Odigo Premium Dashboard", el licitador indica que el paquete de licencias contempla:

- 5 Suscripciones a Qlik Sense Analyzer
- 2 fuentes de datos: tickets unificados de Odigo y suscripciones de agentes, DDI, agentes o grupos de tráfico
- 3 informes
- 10 KPI
- Hasta 5 destinatarios de envío por correo electrónico y hasta 50 envíos / mes

A lo largo del apartado "3.1.3. Reporting y estadísticas" del PPT, se exponen los requerimientos que debe cumplir la solución del licitador en cuanto generación y exportación de informes y estadísticas, solicitándole que "En el caso de que la solución propuesta no posea una solución de BI integrada (Business Intelligence) en su módulo de informes, el adjudicatario deberá proveer a su cargo, e incluir en el coste de las licencias, una herramienta complementaria de BI con las potencialidades indicadas y acceso desde todos los puestos de Supervisor / Administrador". En definitiva, si la propuesta del licitador

no facilita todas las potencialidades requeridas mediante una solución de BI integrada (Business Intelligence), debe proveer una herramienta complementaria de BI que lo permita.

Dentro de la exposición de las “potencialidades indicadas” del citado apartado “3.1.3. Reporting y estadísticas” del PPT:

- En el apartado 3.1.3.a).c. se requiere que *“integre adecuadamente toda la información histórica de la propia gestión telefónica y de negocio”* y en el 3.1.3.d). *“pudiéndose añadir información externa al sistema”*
- En el apartado 3.1.3.a).d. se requiere *“una gama suficientemente completa de informes de fácil ejecución y, además, deberá facilitar la creación y ejecución de informes a medida, para que sea posible la personalización de los informes para ajustarlos a las necesidades concretas deseadas”*
- En el apartado 3.1.3.a).e. se requiere *“De igual forma, estos reportes deberán poder programarse para su envío periódico por correo electrónico”*.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, indicando si, con los “conceptos que incluye el alcance ofertado”, cumple o no con todos los requerimientos del apartado “3.1.3. Reporting y estadísticas” del PPT.**

DÉCIMO.- En el apartado 6 A) 8 del Anexo I al PCAP se establece:

*“**Anexos**, donde se incluirá toda la información que el licitador considere oportuna para ampliar, aclarar y/o complementar sus propuestas.”*

Aclaración: En el punto “8.5. Condiciones generales de la oferta” de la oferta presentada por el licitador se indican una serie de condiciones que no corresponden con el contenido de la documentación de carácter técnico con la que se debe dar respuesta a los requerimientos del PPT.

Teniendo en cuenta que de conformidad con la cláusula 9 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”*, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, indicando si mantiene las condiciones establecidas en el punto 8.5 de su oferta.**

ORANGE ESPAGNE, S.A.U.

PRIMERO. - En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al PCAP se establece:

*“3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en el apartado “3.2.2. Pagos con tarjeta” del PPT se dispone lo siguiente:

“(…)”

Dichos procesos deberán cumplir con las reglamentaciones vigentes y, en concreto, tanto el Adjudicatario, si proporciona estos procesos internamente, como el proveedor de pagos externos, si ésta fuera la opción propuesta, deberá cumplir completamente con el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI DSS) vigente (si el estándar cambia durante la ejecución del contrato, la solución ofertada deberá actualizarse dentro los plazos indicados en la nueva versión del estándar para garantizar el cumplimiento de los nuevos requisitos). La solución ofertada por el licitador deberá contemplar un escenario de uso en modo teletrabajo (agentes conectados en remoto a la solución tecnológica ofertada por el licitador). Del mismo modo, las soluciones de pagos aportadas deberán estar adaptadas a la directiva europea PSD2 y cualquier otra reglamentación vigente durante la ejecución de este contrato. En todos los casos, el licitador deberá aportar las evidencias necesarias que garanticen dicho cumplimiento, el cual deberá estar vigente y conforme en la fecha de presentación de las ofertas.”

Y en el apartado “3.2.5. Cumplimiento estándar PCI-DSS en modalidad de teletrabajo” del PPT se dispone lo siguiente:

“El adjudicatario deberá proporcionar una solución que haga viable el funcionamiento de la plataforma en modalidad de teletrabajo cumpliendo igualmente el estándar PCI-DSS...”

Aclaración: El licitador no aclara si el puesto de usuario en la modalidad de teletrabajo se cubre en los servicios de IVR, Servicio Punto de Cobro, o ambos, que son los que se encuentran avalados por la certificación PCI-DSS.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, proporcionando el SAQ-D emitido el 29 de enero de 2021 y su correspondiente AOC, mencionado en el apartado "3.5.2 Cumplimiento PCI-DSS" de la página 42 de su oferta.**

SEGUNDO.- En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al PCAP se establece:

*“3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en el apartado “3.2.7. Otros requisitos de seguridad del servicio” del PPT se dispone lo siguiente:

“3.2.7.1 Plan de continuidad de negocio

Los licitadores deben de 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. por lo que deberán recoger en la presentación de sus ofertas que todo el servicio que va a ser prestado a Canal de Isabel II se sirve desde una plataforma tecnológica que está certificada en cualquiera de las dos normas de continuidad que se contemplan, BS 25999 o ISO 22301:2012, proporcionando las evidencias que permitan verificar este extremo, es decir, los certificados correspondientes donde se compruebe que, efectivamente, el alcance de la certificación de

continuidad del servicio engloba a todo el servicio que se va a contratar, que dichos certificados están vigentes en el momento de la presentación de las ofertas y que seguirán vigentes durante toda la duración del contrato

3.2.7.2 Seguridad de la información

Los licitadores deberán recoger en la presentación de sus ofertas que disponen de certificación en la norma ISO/IEC 27001, o equivalente, en los servicios que se prestarán en el alcance de este contrato y que son objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. y que dicha certificación está vigente en el momento de la presentación de las ofertas y que seguirá vigente durante toda la duración del contrato.”

Aclaración: En el punto “3.5.3 Requisitos de Seguridad” de la documentación de la oferta presentada por el licitador se recogen los siguientes párrafos:

“3.5.3 Requisitos de Seguridad

Orange aportará todas las certificaciones en este ámbito (ISO 27001 y 22301) y por otro lado es pionera en la explotación de servicios en pago por uso de entornos que exigen un alto nivel de seguridad y confidencialidad, como es el caso de la PCI-DSS.”

“Seguridad de la Información

Orange confirma que cumple con lo requerido en el punto 3.2.7.2 del PPT.”

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, aportando las “evidencias que permitan verificar ambos extremos”, es decir, los certificados correspondientes.**

Por favor, procedan a entregar la referida 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 / A86488087 el día
20/05/2021

El Secretario de la Mesa de Contratación.