

INFORME DE REVISIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, OFERTAS ECONÓMICAS Y CRITERIOS CUANTIFICABLES

**CONTRATO 20/2020: SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA
IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA COMERCIAL YARA
EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE
ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE
ISABEL II, S.A.**

Área: Subdirección de Sistemas Informáticos
Fecha: 07/11/2022

1. REVISIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Una vez revisado el contenido de las ofertas técnicas y las respuestas dadas a las aclaraciones presentadas a dichas ofertas, se ha apreciado que las ofertas presentadas por los licitadores:

LICITADOR	CUMPLIMIENTO
UTE ATOS-AYESA	CUMPLE
UTE ACCENTURE-ORACLE	NO CUMPLE
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	CUMPLE
TATA CONSULTANCY SERVICES DE ESPAÑA, S.A.	NO CUMPLE

A continuación se enumeran los aspectos de las ofertas de los licitadores UTE ACCENTURE-ORACLE y TATA CONSULTANCY SERVICES DE ESPAÑA, S.A. que incumplen los pliegos del procedimiento:

UTE ACCENTURE-ORACLE

1. Incumplimiento de requisitos técnicos del anexo 6.A de grabación de llamadas en GENESYS

El licitador ha ofertado el producto Genesys Cloud (en adelante GENESYS) como producto para la gestión del Call Center – Telefonía (CTI). En relación con el producto GENESYS y el apartado de la oferta:

“Medidas existentes de seguridad para la protección de datos de carácter personal implementadas y procedimientos establecidos para garantizarlas”

La información contenida en la oferta presentada no detallaba las medidas implementadas para el producto GENESYS, motivo por el que se solicitó la aclaración 8.17:

*“...el licitador debe aclarar las **medidas de seguridad para la protección de datos personales** implementadas y los procedimientos establecidos para garantizarlas, para los servicios ofertados por otros fabricantes diferentes a ORACLE, como por ejemplo **Genesys** y **VIDSigner (ValidateID)** que hagan tratamiento de datos personales (8.17)*

Adicionalmente en su respuesta al “Anexo 4 – Requerimientos mínimos de Seguridad de los Productos y Módulos Funcionales”, indicaban en el punto 2.1 de Certificaciones en relación con la ISO/IEC 27018:2014 y el producto Genesys:

*“No Aplica. **Genesys no realiza gestión de Datos Personales**”*

Motivo por el que se solicitó la aclaración 12.13 que indica:

*“En relación con el certificado ISO/IEC 27018:2014, se indica que Genesys no realiza gestión de datos personales, se precisa aclaración y argumentación de por qué no trata datos personales, cuando **se producen llamadas a teléfonos que identifican a personas y se realizan grabaciones de dichas llamadas.** (12.13)”*

Por último, en el apartado 10 del formato de especificaciones técnicas recogido en el apartado 6 del anexo I del PCAP, se solicitaba:

“Conforme al apartado 11 del Anexo I del PCAP, 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 esta información durante la vigencia del contrato de acuerdo con lo indicado en el citado apartado 11 del Anexo I. “

La oferta de licitador no contenía esta información, ni daba respuesta a este requerimiento, motivo por el que se solicitaron las aclaraciones (12.42) y (12.43):

“En relación con este apartado no hay ninguna sección en la oferta que cubra este punto de las especificaciones técnicas. Partiendo de la información facilitada como ANEXO X que recogen la información de Subcontratación a efectos de la normativa de Contratación, se solicita completar este apartado de la oferta que requiere información adicional a la recogida en el Anexo X. (12.42)”

“Se solicita aclaración (12.43) para incluir al menos la siguiente información:

- Entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos de carácter personal (incluido en Anexo X, pero no necesariamente todas las entidades incluidas en el Anexo X). Tener en cuenta que, si el propio licitador o empresas de su grupo empresarial van a realizar tratamiento en otros países, también deberá informarse.
- **Qué servicios/tareas van a prestar cada entidad a subcontratar, en relación con el tratamiento de datos personales** (incluido parcialmente en Anexo X, pero se requiere más detalle de los servicios/tareas para relacionarlos con las actividades de tratamiento)
- **Desde qué ubicaciones (países) se van a prestar dichos servicios. Con el termino servicio no solo se hace referencia al alojamiento de servidores en Datacenters, sino también a los servicios de desarrollo, administración, operación y mantenimiento asociados y desde dónde se presten.** “

Analizada la respuesta del licitador a la aclaración 8.17:

“Se incluye Anexo 8.17 – Genesys, con las medidas específicas del fabricante.” y el documento “8.17_GE-NESYS.pdf”

que hace referencia a la **Política de Seguridad de Genesys** en concreto al apartado 7.7 que indica:

“Recordings. Customer acknowledges that use of recordings is solely within Customer’s discretion and control. Without limiting the foregoing: (i) **Customer accepts sole responsibility for determining the method and manner of performing recording such that it is compliant with all applicable laws and for configuring and using the Cloud Services accordingly;** and (ii) **Customer shall ensure that recordings shall be made only for purposes required by and/or in compliance with, all applicable laws. Customer will ensure that: (a) recordings will not knowingly include any bank account number, credit card number, authentication code, Social Security number or Personal Data, except as permitted by all applicable laws;** or (v) recordings are encrypted at all times. Customer shall not modify, disable, or circumvent the recording encryption feature within the Cloud Services.”

Con respecto a la aclaración 12.13, la respuesta de licitador ha sido:

“Genesys recibe las llamadas, y transfiere hacia el conector el DNIs y el ANI del llamante. En ningún caso recupera sobre el conector información del cliente para almacenar en historial de contactación. Las grabaciones se vinculan a nivel de enlace con el caso en OSC, con lo que no es necesario traspasar metadatos a las grabaciones. **A nivel de política de grabación no es necesario establecer la grabación cuando se solicitan los datos de cliente por parte de un gestor ya que se implementan procesos de arranque y parada para no almacenar dichos datos de cliente.**”

Además el licitador indica en su respuesta a la aclaración 12.17 que:

“Adicionalmente se reitera que en **Genesys cloud no habrá almacenamiento de información personal de clientes.**”

Por último, la respuesta a la aclaración 12.43 indica:

En lo relativo a las subcontrataciones previstas por Accenture y de acuerdo con los Anexos X presentados para cada compañía:

Compañía Subcontrada	Servicios	País de prestación	Implicación de Tratamiento Datos
-------------------------	-----------	--------------------------	--

Genesys Services	Cloud	Licencias de uso de Genesys CX1 concurrente para 40 usuarios. Servicios profesionales por parte de Genesys para la configuración inicial de la plataforma, incluyendo configuración de campañas, flujo seguro de pago y conexión con Oracle Cloud	Frankfurt (UE)	Siguiendo estrictamente las políticas descritas en la oferta.
---------------------	-------	---	----------------	---

En base a las respuestas dadas a las aclaraciones se determina que el producto GENESYS y la empresa Genesys Cloud Services, va a realizar tratamiento de datos personales, aunque en el modelo de solución propuesta no realizará almacenamiento de datos personales.

Sin embargo el producto se usa para realizar la grabación de llamadas, y como se indica en el Anexo 6.A. del PPT – “Información funcional”:

“Grabación, almacenamiento, custodia y acceso de llamadas

El sistema realizará la grabación y el almacenamiento seguro (mediante cifrado robusto) de todas las llamadas (salientes y entrantes) en el gestor documental, asignándole una única denominación a cada una de éstas para garantizar su localización. El sistema deberá posibilitar a Canal de Isabel II realizar la búsqueda, localización, acceso y obtención de copia de las grabaciones con uno, algunos o todos los siguientes criterios:

- Número de contrato de Canal de Isabel II
- CIF/NIF
- Identificador que le asigne el sistema
- Fecha y hora de llamada
- Duración de la llamada
- Agente
- Campaña
- Número de Teléfono del llamante o llamado

Además, el sistema deberá:

- Organizar las llamadas por distintas dimensiones que faciliten su búsqueda.
- Permitir escuchar las grabaciones desde el propio sistema, incluyendo el software adicional necesario, en su caso.
- Mostrar las grabaciones asociadas permitiendo escucharlas de manera secuencial cuando la llamada consultada haya sido transferida
- Grabar la voz y la pantalla de los agentes
- Poder controlar mediante permisos la exportación de grabaciones y dejar reflejado qué usuario fue el que exportó dicha grabación
- Encriptar las grabaciones por seguridad y cumplimiento de normativas
- Poder exportar los ficheros de grabaciones a diferentes formatos que, al menos deberán ser mp3 y wav.

El Adjudicatario deberá almacenar y custodiar la grabación de todas las llamadas (salientes y entrantes)."

Conforme a este requisito, **se grabarán todas las llamadas y en dichas llamadas se gestionan datos personales**, y por este motivo se solicitó la aclaración 12.13. La respuesta a la aclaración 12.13 **propone un procedimiento para que las grabaciones de llamadas no contengan datos personales, que consiste en parar la grabación al solicitar datos personales y arrancarla cuando ya se han recogido, de forma que la grabación no contenga dichos datos**. Este modo de actuar también permitiría cumplir con la Política de Seguridad de Genesys (respuesta a aclaración 8.17), donde **se deja a la sola responsabilidad del cliente (Canal de Isabel II) que las grabaciones no contengan datos personales**, excepto las que permitan las leyes aplicables.

Esta propuesta de funcionamiento de parada y arranque de las grabaciones no cumple con los requisitos solicitados en el Anexo 6.A – “Información Funcional” del PPT. Las grabaciones contendrán información personal, dado que en la gestión comercial telefónica a los clientes de Canal de Isabel II, se gestionan llamadas que requieren recoger datos personales, como contrataciones, gestiones de deuda, cambios de domicilios, cambios de domiciliaciones, quejas, reclamaciones, etc. El procedimiento descrito para parar y arrancar las llamadas:

- No es operativo, ni implementable en la práctica en un servicio que recibe más de 1.000.000 de llamadas anuales, en la que la mayoría de llamadas recogen datos de carácter personal.
- Las grabaciones que no permitan identificar al cliente que está hablando en la propia grabación, limitan las posibilidades de uso de dichas grabaciones en caso de tener que dar fe de que los servicios solicitados y acuerdos adquiridos entre Canal de Isabel II y el cliente, como puede ser contrataciones de suministros o gestiones de aplazamiento de deuda

Por estos motivos, se valora que la propuesta de licitador **NO CUMPLE** con los requisitos exigidos en los pliegos.

TATA CONSULTANCY SERVICES DE ESPAÑA, S.A.

1. Falta de información de la migración en los Planes de implantación de Fase 1 y Fase 2

En el formato de especificaciones técnicas del apartado 6 del Anexo I del PCAP, se solicita en el punto 5 el Plan de Implantación Básica (fase 1) y Plan de Implantación Completa (fase 2) que debe ser entregado en la oferta técnica.

En el PPT en el apartado 2.4 “Migración de la información” se solicita que el licitador elabora un Plan de Migración para la fase 1 y para la fase 2 con un mínimo de información y entregables.

En la revisión de las especificaciones técnicas, no se encontró la información solicitada en este apartado en la propuesta del licitador, y por ese motivo se solicitó la aclaración (5.1):

“En el apartado 5.1 de la oferta se recoge un resumen del PPT en su apartado 2.8, pero es necesario que el licitador presente y explique cómo va a realizar los trabajos de la Implantación Básica (5.1) En este sentido se da una lista inicial de aspectos a cubrir en su respuesta:

.....

- **Migración**
 - Alcance de la migración en implantación básica
 - Estrategia de migración
 - Extracción de datos de sistemas origen
 - Transformación, limpieza y depuración. Herramientas.
 - Carga de la información al nuevo sistema
 - Validación de la migración. Reconciliación.
 - Pruebas de migración en implantación básica.
 - Propuesta de solución para la migración a demanda.

- *Propuesta de solución de acceso a lo no migrado.*

....”

El licitador como respuesta a las aclaraciones ha hecho entrega de un nuevo documento de Especificaciones Técnicas, y en el apartado 5.1.5 de dicho documento se indica:

“5.1.5 Migración

Se adjunta nuevo documento “TCS_Estrategia de migración.docx”

También se solicitó la aclaración (5.2) para el Plan de Implantación Completo (fase 2):

“En el apartado 5.2 de la oferta se recoge un resumen del PPT en su apartado 2.9, pero es necesario que el licitador presente y explique cómo va a realizar los trabajos de la Implantación Completa (5.2) En este sentido se da una lista inicial de aspectos a cubrir en su respuesta (basada en la lista dada en el punto anterior):

....

- *Migración*
 - *Alcance de la migración en implantación completa*
 - *Estrategia de migración*
 - *Extracción de datos de sistemas origen*
 - *Transformación, limpieza y depuración. Herramientas.*
 - *Carga de la información al nuevo sistema*
 - *Validación de la migración. Reconciliación.*
 - *Pruebas de migración en implantación completa.*
 - *Paralelo de facturación*
 - *Implantación de solución para la migración a demanda.*
 - *Implantación de solución de acceso a lo no migrado.*
 - *Plan propuesto para la fase de cut-over y puesta en producción*

El licitador como respuesta a las aclaraciones en el nuevo documento de Especificaciones Técnicas, y en el apartado 5.2.5 de dicho documento se indica:

“5.2.5 Migración

Se adjunta nuevo documento “TCS_Estrategia de migración.docx”

El documento “TCS_Estrategia de migración.docx” no se ha encontrado entre la información presentada como respuesta a las aclaraciones, por lo que no ha sido posible validar que la propuesta de migración que realiza el licitador cubre los requisitos solicitados en el PPT apartado 2.4.

Aunque en la documentación del Plan de Gestión de Proyecto se han incluido tareas y entregables relacionados con la migración, la información de dichas tareas y entregables no aporta información suficiente para validar que la propuesta de migración es acorde a los requisitos solicitados.

Por este motivo, se considera que la propuesta de TCS en relación con la Migración de la Información, **NO CUMPLE** con los requisitos solicitados.

2. Cumplimiento requisitos Consultores Especialistas de CRM

En el PPT apartado 2.21.1 se solicita el equipo mínimo de medios personales para la ejecución del contrato. En concreto, se solicita para los Consultores Especialistas en CRM el siguiente requerimiento:

“Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:

- *Al menos 4 recursos con experiencia de al menos 2 años en implantación de un CRM para una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro. Al menos 1 de ellos tendrá experiencia en implantación de un sistema comercial en una empresa de agua. Al menos 1 de ellos tendrá experiencia en implantación de una oficina virtual de clientes en una empresa B2C con al menos 300.000 clientes.”*

Al revisar los curriculums facilitados para el equipo de proyecto se solicitaron aclaraciones al licitador sobre uno de los perfiles de los Consultores Especialistas facilitados (aclaración 10.11):

“Miriam Fuentes Cantillana: Aclarar cómo una formación de 5 horas de Sales Specialist cubre la formación en los productos Oracle ofertados para CRM. Recordar que toda la formación y/o certificaciones debe ser convenientemente acreditada. Asimismo, aclarar cómo las referencias de implantación de Natural/ADABAS la convierten en consultor especialista en implantación de los productos Oracle ofertados. (10.11)”

En su respuesta a la aclaración el licitador indicó que se ha sustituido el perfil de Miriam Fuentes por el de **Vasco Diogo**. Revisado el curriculum de Vasco Diogo no se ha encontrado que se cubra el requerimiento *“experiencia de al menos 2 años en implantación de un CRM para una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro”*. La experiencia de Vasco Diogo hace referencia a **Oracle Field Services** (OFS) que en la oferta del licitador es el producto ofertado para el módulo de Trabajos en campo y movilidad, pero no para el módulo de CRM, que se basa en el producto **Oracle Service Cloud**. Aquellas experiencias que no son sobre el producto Oracle Field Services, no se corresponden con empresas de agua, luz o gas como se solicita en el requisito.

Basado en este análisis, la propuesta de equipo mínimo de medios personales para los Consultores Especialistas en CRM **NO CUMPLE** con los requisitos solicitados en el PPT.

3. Cumplimiento requisitos Consultores Especialistas de Trabajos en Campo con movilidad

En el PPT apartado 2.21.1 se solicita el equipo mínimo de medios personales para la ejecución del contrato. En concreto, se solicita para los Consultores Especialistas de Trabajos en Campo con movilidad el siguiente requerimiento:

“Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:

- *Al menos 2 recursos con experiencia de al menos 2 años en implantación de trabajos en campo con movilidad en una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro. Al menos 1 de ellos tendrá experiencia en implantación de un sistema comercial en una empresa de agua.”*

Al revisar los curriculums facilitados para el equipo de proyecto se solicitaron aclaraciones al licitador sobre uno de los perfiles de los Consultores Especialistas facilitados (aclaración 10.14):

“Álvaro Alcoceba Millán: Aclarar cómo es posible la capacitación en los productos de Field Service a partir de un curso de 5 horas de Sales Specialist. Recordar que toda la formación y/o certificaciones debe ser convenientemente acreditada. Asimismo, aclarar la experiencia en implantaciones de trabajos en campo con movilidad, ya que las referencias indicadas no incorporan experiencia requerida. (10.14)”

En la respuesta a la aclaración han indicado:

“Aclaración (10.14) - RESPUESTA TCS. – Se adjunta formación extendida y se confirma su experiencia en la implantación y mantenimiento de herramientas de servicios de campo y movilidad.”

En relación con las experiencias en implantaciones de esta persona, el cliente final de los trabajos es “Canal de Isabel II”. Como clientes finales confirmamos que esta persona **no tiene experiencia en implantación de trabajos en campo con movilidad** en sus servicios para Canal de Isabel II, ni tampoco ha realizado trabajos con el producto Oracle Field Services que es el producto ofertado para el módulo de Trabajos en Campo por el licitador.

Basado en este análisis, la propuesta de equipo mínimo de medios personales para los Consultores Especialistas de Trabajos en campo con movilidad **NO CUMPLE** con los requisitos solicitados en el PPT.

4. Cumplimiento requisitos Consultores Especialistas en Gestión de Comunicados

En el PPT apartado 2.21.1 se solicita el equipo mínimo de medios personales para la ejecución del contrato. En concreto, se solicita para los Consultores Especialistas en Gestión de Comunicados el siguiente requerimiento:

“Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:

- *Al menos 2 recursos con experiencia de al menos 2 años en implantación de gestión comunicados para una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro.”*

Al revisar los curriculums facilitados para el equipo de proyecto se solicitaron aclaraciones al licitador sobre uno de los perfiles de los Consultores Especialistas facilitados (aclaración 10.17):

“María José Carrillo Vinader: Aclarar y detallar formación en el producto de Gestión de Comunicados Documaker, que es el que se ha ofertado en la solución. La formación incluida es básica y de ventas. Adicionalmente, la experiencia indicada no menciona que se haya trabajado en la gestión de comunicados y tampoco se encuentra ninguna experiencia con los productos ofertados. (10.17)”

En su respuesta a la aclaración, el licitador ha sustituido a María José Carrillo Vinader por **Emilio J. Rodrigo** que **anteriormente era una persona ofertada como Técnico de Migración**. En relación con esta persona, en el análisis se identifica que la **formación que ha recibido en Oracle Customer Cloud Services (CCS) ha sido muy reciente y sin ninguna experiencia de utilización de la misma**. La experiencia que se acredita para el recurso es en implantación y mantenimiento del sistema GRECO para Canal de Isabel II. Como clientes finales receptores de los trabajos, la experiencia en el sistema GRECO con **desarrollo en NATURAL/Adabas** no es de aplicación a una implantación con productos Oracle y no acredita experiencia en Oracle Cloud Services (CCS) ni Oracle Documaker como los productos ofertados por el licitador para el módulo de Gestión de Comunicados.

Basado en este análisis, la propuesta de equipo mínimo de medios personales para los Consultores Especialistas en Gestión de Comunicados **NO CUMPLE** con los requisitos solicitados en el PPT.

5. Cumplimiento requisitos Consultores Especialistas en Sistemas de reporting y analítica

En el PPT apartado 2.21.1 se solicita el equipo mínimo de medios personales para la ejecución del contrato. En concreto, se solicita para los Consultores Especialistas en sistemas de reporting y analítica como requisito de formación “Formación en los productos que forman parte de la solución” y requisito de Cualificación se requieren “al menos 2 recursos con experiencia de al menos 2 años en sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información”

En el apartado 2.21.2 del PPT se indica que como documentación acreditativa de cumplimiento de los requisitos de Formación:

“Necesariamente, los Currículum Vitae se acompañarán de la acreditación de la formación básica o específica, las certificaciones requeridas y los certificados de aprovechamiento de los cursos presentados como acreditación de la formación necesaria.”

Al revisar los curriculums facilitados para el equipo de proyecto se solicitaron aclaraciones al licitador sobre uno de los perfiles de los Consultores Especialistas facilitados (aclaración 10.18):

“Aníbal de Miguel Girón: Aclarar y detallar la formación en reporting y analítica; la indicada es sales specialist y no capacita como consultor especialista. Recordar que toda la formación y/o certificaciones debe ser convenientemente acreditada. Adicionalmente, aclarar la experiencia indicando dónde se ha trabajado como consultor en analítica y usando qué productos. (10.18)”

En su respuesta a la aclaración, el licitador ha sustituido a Aníbal de Miguel Girón por **Carolina Carmona**. En relación con esta persona, en su curriculum no se indica que haya recibido ningún curso, y se indica que dispone de dos certificaciones “Oracle Business Intelligence Foundation 10.3.1 Sales Specialist Assessment” y “Oracle Business Intelligence Foundation 10.3.1 PreSales Specialist Assessment”, pero **no se acreditan con ningún documento**.

Por tanto, al no acreditar la formación ni la certificación en los productos de la solución ofertada, se determina que la propuesta de equipo mínimo de medios personales para los Consultores Especialistas en sistemas de reporting y analítica **NO CUMPLE** con los requisitos solicitados en el PPT.

6. Cumplimiento requisitos Consultores Especialistas en Integraciones análogas

En el PPT apartado 2.21.1 se solicita el equipo mínimo de medios personales para la ejecución del contrato. En concreto, se solicita para los Consultores Especialistas en Integraciones análogas el siguiente requerimiento:

“Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:

- *Al menos 2 recursos con experiencia de al menos 2 años en implantaciones con integraciones con otros sistemas análogas a las solicitadas en una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro.”*

Al revisar los curriculums facilitados para el equipo de proyecto se solicitaron aclaraciones al licitador sobre uno de los perfiles de los Consultores Especialistas facilitados (aclaración 10.19):

“Edurne Castell Marcos: Aclarar la formación básica para ser especialista en ventas de OCCS y explicar qué relación tiene lo anterior con la capacitación en OIC, que es el producto de integración. Recordar que toda la formación y/o certificaciones debe ser convenientemente acreditada. Asimismo, aclarar la experiencia que tiene el consultor ofertado en implantaciones con integraciones análogas y usando productos de integración como OIC. (10.19)”

En su respuesta a la aclaración, el licitador indica:

“Aclaración (10.19) - RESPUESTA TCS. – Se clarifica los cursos y experiencias de Edurne Castell”

Revisado el nuevo Anexo 2 facilitado, solo se encuentra experiencia en integraciones análogas en el proyecto/servicio “Iberdrola. Soporte GIS Red Eléctrica” que indica “Mantenimiento de datos y control de errores entre Sistemas Soporte en la integración un GIS con otras áreas de negocio. Integraciones con SAP comercial, gestión de activos y servicios de campo”, con fecha de inicio el 10/2021 y fin 01/2022. Esta experiencia es solo por **4 meses** (no acredita 2 años), **no se corresponde con una implantación**, sino con un servicio de mantenimiento y se desarrolla sobre **productos SAP**, cuando se ha ofertado por el licitador productos de la plataforma Oracle.

Basado en este análisis, la propuesta de equipo mínimo de medios personales para los Consultores Especialistas en integraciones análogas **NO CUMPLE** con los requisitos solicitados en el PPT.

7. Cumplimiento requisitos Técnicos en CRM (I)

En el PPT apartado 2.21.1 se solicita el equipo mínimo de medios personales para la ejecución del contrato. En concreto, se solicita para los Técnicos en CRM el siguiente requerimiento:

“Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:

- *Al menos 5 recursos con experiencia al menos 2 años en implantación de un CRM para una empresa de agua, luz o gas. Al menos 1 recurso con experiencia en implantación en una oficina virtual de clientes en una empresa B2C con al menos 300.000 clientes.”*

Al revisar los curriculums facilitados para el equipo de proyecto se solicitaron aclaraciones al licitador sobre los perfiles de Técnicos de CRM presentados (aclaración 10.32). Como respuesta el licitador ha indicado:

“Aclaración (10.29) (10.31) (10.32) (10.33) - RESPUESTA TCS. – Se reemplazan los perfiles de Kumar Diwakar, Enrique Arias, Concepción Nova y José Carracedo”

En el documento de Especificaciones Técnicas se indica que se reemplaza a “José Carracedo” por “Pavani Sakinala”. Revisado el Anexo 2 del PPT para “Sakinala, Pavani - Sra.”, en relación con la experiencia laboral en implantaciones de CRM en una empresa de agua, luz o gas, **solo se ha encontrado la experiencia en el proyecto SSE desde el 10/2020**, dado que el resto de las experiencias no son en implantaciones de CRM en una empresa de agua, luz o gas. **Esta experiencia no suma los 2 años requeridos como requisitos de un Técnico de CRM.**

Basado en este análisis, la propuesta de equipo mínimo de medios personales para los Técnicos de CRM **NO CUMPLE** con los requisitos solicitados en el PPT.

8. Cumplimiento requisitos Técnicos en CRM (II)

En el PPT apartado 2.21.1 se solicita el equipo mínimo de medios personales para la ejecución del contrato. En concreto, se solicita para los Técnicos en CRM el siguiente requerimiento:

“Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:

- *Al menos 5 recursos con experiencia al menos 2 años en implantación de un CRM para una empresa de agua, luz o gas. Al menos 1 recurso con experiencia en implantación en una oficina virtual de clientes en una empresa B2C con al menos 300.000 clientes.”*

Al revisar los curriculums facilitados para el equipo de proyecto se solicitaron al licitador las aclaraciones (10.29) (10.30)(10.31) (10.32) (10.33). Revisadas las respuestas a dichas aclaraciones, se ha sustituido el equipo propuesto de Técnicos de CRM que ha quedado formado por:

- Rupa Bhavani Saka
- Karthikeyan M
- SreejithNair
- Pavani Sakinala
- Debayan Chakraborty

Revisados los curriculums de las personas propuestas para los perfiles de Técnicos en CRM, no se ha encontrado ninguna persona que cumpla el requisito **“con experiencia en una implantación de una oficina virtual de clientes en una empresa B2C con al menos 300.000 clientes.”**

Basado en este análisis, la propuesta de equipo mínimo de medios personales para los Técnicos de CRM **NO CUMPLE** con los requisitos solicitados en el PPT.

9. Cumplimiento requisitos Técnicos en Gestión de Comunicados

En el PPT apartado 2.21.1 se solicita el equipo mínimo de medios personales para la ejecución del contrato. En concreto, se solicita para los Técnicos en Gestión de Comunicados el siguiente requerimiento:

“Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:

- *Al menos 2 recursos con experiencia al menos 2 años en implantación de gestión comunicados para una empresa de agua, luz o gas”*

Al revisar los curriculums facilitados para el equipo de proyecto se solicitaron al licitador las aclaraciones (10.36) (10.37) y (10.38). Revisadas las respuestas del licitador, se ha sustituido el equipo propuesto de Técnicos de Gestión de Comunicados que ha quedado formado por:

- Kumar Diwakar
- Sajid Mahmood

Revisado el curriculum del Anexo 2 de “Sajid Mahmood” toda la experiencia recogida hace referencia a las funciones de UTILITIES ARCHITECT o LEAD ARCHITECT, y para ninguna de las experiencias reflejadas se puede trazar el cumplimiento del requisito “experiencia al menos 2 años en implantación de gestión comunicados para una empresa de agua, luz o gas”.

Basado en este análisis, la propuesta de equipo mínimo de medios personales para los Técnicos de Gestión de Comunicados **NO CUMPLE** con los requisitos solicitados en el PPT.

10. Cumplimiento requisito al menos el 50% de los consultores especialistas hablen castellano

En el PPT apartado 2.21.1 / letra f se indica que “al menos el 50% de los consultores especialistas de cada área funcional (servicios al cliente, gestiones técnicas, facturación y lecturas, cobros y tesorería) que interactúen con personal de Canal de Isabel II, S.A., deberán ser capaces de llevarlo a cabo en lengua castellana”. Adicionalmente se dice que “Todo perfil ofertado que no hable castellano deberá hacerlo en inglés”.

Se solicitó al licitador la aclaración (10.64):

“Detallar los perfiles de estas características que hablan castellano y también que los restantes lo hacen en inglés. (10.64)”

La respuesta del licitador remite al anexo “Resumen personal TCS.xlsx” donde se recoge el idioma de cada miembro ofertado del equipo. En relación con este anexo se ha analizado que para el perfil “Consultor especialista de CRM” solo 1 persona de 4 habla castellano:

Consultor especialista de CRM #8	Seenivasani Nidhyasree	Inglés
Consultor especialista de CRM #9	Vasco Diogo	Español / Inglés
Consultor especialista de CRM #10	Manish Kumar	Inglés
Consultor especialista de CRM #11	Lavu Kalyan M	Inglés

Basado en este análisis, la propuesta de equipo mínimo de medios personales para los Consultores Especialistas de CRM **NO CUMPLE** con los requisitos solicitados en el PPT en relación con poder comunicarse en habla castellana.

11. Cumplimiento de los requisitos de disponibilidad de diferentes entornos

En relación con el Anexo 8 del PPT, y para validar el cumplimiento del citado anexo, en la solicitud de aclaraciones se pidió:

“Conforme al Anexo 8 del PPT – “Requerimientos operacionales”, deberá facilitarse la información solicitada en los requerimientos del citado anexo”

“En relación con los requisitos RO.ARQ.0003 a RO.ARQ.0005 se solicita más información sobre los entornos propuestos para cada fase (desarrollo, calidad, pruebas, migración, producción). (12.23)”

La respuesta a la aclaración presentada por el licitador ha sido:

“93. Aclaración (12.23) - RESPUESTA TCS. – XXXX”

La única información disponible es la recogida en el Excel respuesta del Anexo 8 que indica:

Origen	Código	Requisito	Descripción	Prioridad	Cubierto en Oferta (Si/No)	Observaciones
ARQ	Arquitectura y Dimensionamiento					
ARQ	RO.ARQ.0003	Entornos fase 1	Canal de Isabel II solicita que existan para la fase 1 (implantación básica), al menos 2 entornos: - Desarrollo - Integración/Pruebas Como parte de esta fase deberán definirse y probarse los procedimientos de traspaso entre entornos de programas o parametrizaciones (subidas).	Nivel 1	Si	
ARQ	RO.ARQ.0004	Entornos fase 2	Canal de Isabel II solicita que existan para la fase 2 (implantación completa), al menos 3 entornos: - Desarrollo - Integración/Pruebas - Producción - entendido como el futuro producción en fase 3	Nivel 1	Si	



Debido a la ausencia de información y la no respuesta a la aclaración solicitada, no se puede validar que la oferta incluya los diferentes entornos solicitados, y por tanto se valora que la oferta **NO CUMPLE** con los requisitos del Anexo 8 en relación con la disponibilidad de diferentes entornos.

2. OFERTAS ECONÓMICAS Y CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS DE LOS LICITADORES ADMITIDOS

Para los licitadores que se ha analizado que sus propuestas cumplen con los requisitos mínimos solicitados en los pliegos, se procede a valorar las ofertas económicas y los criterios cuantificables.

2.1 Revisión de Ofertas Económicas

En el sobre único se encuentran incluidas las proposiciones económicas de los siguientes licitadores:

Licitador	Importe de la oferta
UTE ATOS-AYESA	56.937.677,54 €
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	66.971.012,41 €

Revisadas las ofertas económicas, todos los licitadores cumplen con el formato de la oferta solicitado en el Anexo II del PCAP y no exceden el importe máximo de licitación.

Los cálculos de las de las ofertas económicas son correctas si se usan los precios unitarios incluidos en el Excel que se facilitó como plantilla anexo a los pliegos. En el PDF firmado del Anexo II, al reflejarse los precios unitarios solo con dos decimales, el resultado de multiplicar los precios unitarios por las unidades, no se corresponde con el importe total por línea. Esto es debido a que en el PDF no se han usado todos los decimales de los importe unitarios del Excel facilitado como plantilla, debido a que la plantilla Excel facilitada tenía aplicado un formato en las celdas de solo 2 decimales, pero haciendo uso de los precios unitarios facilitados en la plantilla Excel completada, los cálculos de las ofertas económicas son correctos.

2.2 REVISIÓN DE CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS DE LOS LICITADORES ADMITIDOS

En el sobre único de las ofertas de los licitadores se han incluido los valores ofertados a los criterios técnicos cuantificables mediante aplicación de fórmulas.

Las fórmulas para la valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas indicados en el apartado 8.2 A) 2 del PCAP son las siguientes:

8.2 A) 2.1 - Experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador. Máximo 20 puntos

Se valorará la experiencia del Jefe de proyecto para la implantación, el arquitecto de la solución, los Consultores especialistas para la implantación, el Jefe de proyecto para la migración y los consultores especialistas para la migración con dedicación a los servicios propuestos por el licitador de conformidad con lo indicado a continuación. En consecuencia, el Jefe de proyecto para la implantación, el arquitecto de la solución, los Consultores especialistas para la implantación, el Jefe de proyecto para la migración y los consultores especialistas para la migración ofertados para la valoración de los presentes criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas deberán ser los mismos que los propuestos para el cumplimiento de los criterios indicados para dichos perfiles en el apartado 2.21.1 del PPT. En este sentido, los citados jefes de proyecto, arquitecto de la solución y Consultores especialistas ofertados deberán cumplir los criterios indicados para dichos perfiles en el apartado 2.21.1 del PPT.

A efectos de valoración únicamente se tendrá en cuenta el número de perfiles mínimo requerido en el apartado 2.21.1 del PPT. Si se ofertaran más perfiles que los mínimos requeridos, únicamente se tendrá en cuenta el perfil o perfiles con mayor experiencia objeto de valoración (siempre que cumplan los requisitos mínimos referidos en el apartado 2.21.1 del PPT) hasta alcanzar el número de perfiles requeridos. A modo de ejemplo, en el apartado 2.21.1 a) del PPT se exige un Jefe de proyecto para la implantación. Si el licitador oferta dos jefes de proyecto para la implantación que cumplan todos los requisitos mínimos indicados en dicho apartado, únicamente se tendrá en cuenta el perfil con más experiencia en proyectos de implantación de los productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT de los dos ofertados.

Experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador (20 puntos)			
Criterio de valoración	Descripción	Máx. Val.	Criterio
Experiencia en implantaciones análogas (jefe de proyecto para los servicios de implantación de la solución global)	Experiencia del Jefe de proyecto para la implantación como jefe de proyecto en proyectos de implantación de los productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT (1 proyecto). Se deberán acreditar la experiencia en proyectos del Jefe de proyecto para la implantación propuesto por el licitador como jefe de proyecto en proyectos de implantación de los productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro. Se tendrán en cuenta para la valoración el número de proyectos.	10	Si el valor acreditado es 1 se obtendrán 0 puntos. Para valores superiores a 1 se valorará la <u>fórmula de criterio especificada</u> más abajo.

Experiencia arquitecturas análogas (Arquitecto de la solución)	<p>Años de experiencia del arquitecto de la solución propuesto por el licitador como arquitecto en soluciones análogas de dimensión similar a la solicitada en este pliego, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT (3 años).</p> <p>Se deberán acreditar los años totales de experiencia del arquitecto de la solución propuesto por el licitador como arquitecto en soluciones análogas de dimensión similar a la solicitada en el PPT. Se tendrán en cuenta para la valoración años enteros sin decimales, y truncados al año inferior, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT. A modo de ejemplo, para 10 años y 6 meses adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT, se tendrán en cuenta 10 años.</p>	10	<p>Si el valor acreditado es 3 se obtendrán 0 puntos.</p> <p>Para valores superiores a 3 se valorará la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.</p>
Experiencia en arquitectura de integraciones (Arquitecto de la solución)	<p>Años de experiencia del arquitecto de la solución propuesto por el licitador como arquitecto en diseño de soluciones con integraciones con otros sistemas o aplicaciones análogas a las solicitadas en el PPT en una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro, adicionales al exigido en el apartado 2.21.1 a) del PPT (1 año).</p> <p>Se deberán acreditar los años totales de experiencia del arquitecto de la solución propuesto por el licitador como arquitecto en diseño de soluciones con integraciones con otros sistemas o aplicaciones análogas a las solicitadas en el PPT. Se tendrán en cuenta para la valoración años enteros sin decimales, y truncados al año inferior, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT. A modo de ejemplo, para 10 años y 6 meses, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 del PPT, se tendrán en cuenta 10 años.</p>	10	<p>Si el valor acreditado es 1 se obtendrán 0 puntos.</p> <p>Para valores superiores a 1 se valorará la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.</p>
Experiencia en implantaciones análogas de gestión comercial (Consultores especialistas en implantaciones de gestión comercial)	<p>Años de experiencia de los 7 Consultores especialistas exigidos para la implantación propuestos por el licitador en implantaciones de gestión comercial en empresas de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT (2 años).</p> <p>Se deberán acreditar los años de experiencia de los 7 Consultores especialistas para la implantación propuestos por el licitador en implantaciones de gestión comercial en empresas de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro. Se tendrá en cuenta para la valoración la <u>media</u> de años experiencia de dichos perfiles en años enteros sin decimales, y truncados al año inferior, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT. A modo de ejemplo, para una media de 10 años y 6 meses, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT, se tendrán en cuenta 10 años.</p>	10	<p>Si el valor acreditado es 2 se obtendrán 0 puntos.</p> <p>Para valores superiores a 2 se valorará la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.</p>
Experiencia en implantaciones análogas de CRM (Consultores especialistas en implantaciones de CRM)	<p>Años de experiencia de los 4 Consultores especialistas exigidos para la implantación propuestos por el licitador en CRM en empresas de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT (2 años).</p> <p>Se deberán acreditar los años de experiencia de los 4 Consultores especialistas para la implantación propuestos por el licitador en CRM en empresas de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro. Se tendrá en cuenta para la</p>	10	<p>Si el valor acreditado es 2 se obtendrán 0 puntos.</p> <p>Para valores superiores a 2 se valorará la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.</p>

	valoración la <u>media</u> de años experiencia de dichos perfiles en años enteros sin decimales, y truncados al año inferior, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT. A modo de ejemplo, para una media de 10 años y 6 meses, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT, se tendrán en cuenta 10 años.		
Experiencia en implantaciones análogas de Trabajos en campo con movilidad (Consultores especialistas en implantaciones de trabajos en campo con movilidad)	<p>Años de experiencia de los 2 Consultores especialistas exigidos para la implantación propuestos por el licitador en trabajos en campo con movilidad en una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT (2 años).</p> <p>Se deberán acreditar los años de experiencia de los 2 Consultores especialistas para la implantación propuestos por el licitador en trabajos en campo con movilidad en empresas de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro. Se tendrá en cuenta para la valoración la <u>media</u> de años experiencia de dichos perfiles en años enteros sin decimales, y truncados al año inferior, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT. A modo de ejemplo, para una media de 10 años y 6 meses, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT, se tendrán en cuenta 10 años.</p>	10	<p>Si el valor acreditado es 2 se obtendrán 0 puntos.</p> <p>Para valores superiores a 2 se valorará la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.</p>
Experiencia en implantaciones análogas de gestión de comunicados (Consultores especialistas en implantaciones de gestión de comunicados)	<p>Años de experiencia de los 2 Consultores especialistas exigidos para la implantación propuestos por el licitador en gestión de comunicados en una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT (2 años).</p> <p>Se deberán acreditar los años de experiencia de los 2 Consultores especialistas para la implantación propuestos por el licitador en gestión de comunicados en una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro. Se tendrá en cuenta para la valoración la <u>media</u> de años experiencia de dichos perfiles en años enteros sin decimales, y truncados al año inferior, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT. A modo de ejemplo, para una media de 10 años y 6 meses adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT, se tendrán en cuenta 10 años.</p>	10	<p>Si el valor acreditado es 2 se obtendrán 0 puntos.</p> <p>Para valores superiores a 2 se valorará la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.</p>
Experiencia en implantaciones análogas de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información (Consultores especialistas en implantaciones de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información)	<p>Años de experiencia de los 2 Consultores especialistas exigidos para la implantación propuestos por el licitador en sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT (2 años).</p> <p>Se deberán acreditar los años de experiencia de los 2 Consultores especialistas para la implantación propuestos por el licitador en sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información. Se tendrá en cuenta para la valoración la <u>media</u> de años experiencia de dichos perfiles en años enteros sin decimales, y truncados al año inferior, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT. A modo de ejemplo, para una media de 10 años y 6 meses adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT, se tendrán en cuenta 10 años.</p>	10	<p>Si el valor acreditado es 2 se obtendrán 0 puntos.</p> <p>Para valores superiores a 2 se valorará la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.</p>

Experiencia en integraciones análogas con otros sistemas (Consultores especialistas en integraciones análogas con otros sistemas)	<p>Años de experiencia de los 2 Consultores especialistas exigidos para la implantación propuestos por el licitador en implantaciones con integraciones con otros sistemas análogas a las solicitadas en este procedimiento en una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT (2 años).</p> <p>Se deberán acreditar los años de experiencia de los 2 Consultores especialistas para la implantación propuestos por el licitador en implantaciones con integraciones con otros sistemas análogas a las solicitadas en este procedimiento en una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro. Se tendrá en cuenta para la valoración la <u>media</u> de años experiencia de dichos perfiles en años enteros sin decimales, y truncados al año inferior adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT. A modo de ejemplo, para una media de 10 años y 6 meses adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 a) del PPT, se tendrán en cuenta 10 años.</p>	10	<p>Si el valor acreditado es 2 se obtendrán 0 puntos.</p> <p>Para valores superiores a 2 se valorará la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.</p>
Experiencia en migraciones análogas (jefe de proyecto para la migración)	<p>Experiencia del Jefe de proyecto para la migración en proyectos de migración de un sistema origen a uno destino basado en los productos de la solución propuesta, adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 c) del PPT (1 proyecto).</p> <p>Se deberán acreditar la experiencia en proyectos del Jefe de proyecto para la migración propuesto por el licitador en proyectos de migración de un sistema origen a uno destino basado en los productos de la solución propuesta. Se tendrán en cuenta para la valoración el número de proyectos.</p>	10	<p>Si el valor acreditado es 1 se obtendrán 0 puntos.</p> <p>Para valores superiores a 1 se valorará la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.</p>
Experiencia en migraciones análogas (Consultores especialistas en migración de datos)	<p>Años de experiencia de los 2 Consultores especialistas exigidos para la migración propuestos por el licitador en migración de datos de un sistema anterior comercial a uno nuevo basado en la solución ofertada en una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 c) del PPT (2 años).</p> <p>Se deberán acreditar los años de experiencia de los 2 Consultores especialistas para la migración propuestos por el licitador en migración de datos de un sistema anterior comercial a uno nuevo basado en la solución ofertada en una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro. Se tendrá en cuenta para la valoración la media de años experiencia de dichos perfiles en años enteros sin decimales, y truncados al año inferior adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 c) del PPT. A modo de ejemplo, para una media de 10 años y 6 meses adicionales a los exigidos en el apartado 2.21.1 c) del PPT, se tendrán en cuenta 10 años.</p>	10	<p>Si el valor acreditado es 2 se obtendrán 0 puntos.</p> <p>Para valores superiores a 2 se valorará la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.</p>

Se aplicará la siguiente fórmula de criterio para cada criterio:

$$V_i = 10 \times \sqrt{\left[1 - \left(\frac{P_{\max} - P_i}{P_{\max}}\right)^2\right]}$$

Donde:

- Vi = valoración del criterio para la oferta i. El resultado de la fórmula se truncará a 2 decimales sin redondeos en base al tercer decimal (A modo de ejemplo, si el resultado es 2,756342 el valor que Vi será 2,75).
- Pi = diferencia entre el valor acreditado para el criterio por la oferta i y el valor mínimo pedido en el pliego para este criterio. Por ejemplo: si el pliego pide un mínimo de 2 años y se acredita 3 años, entonces Pi=3-2=1.
- Pmax= es el máximo valor de Pi entre todas las ofertas

Una vez obtenida la valoración parcial de cada uno de los criterios referidos en la tabla anterior de conformidad con la misma, se aplicará la siguiente fórmula para obtener la valoración final de este apartado 8.2 A) 2.1:

$$Vt1i = 20 \times \frac{\text{suma}(Vj)}{Vt1m\acute{a}x}$$

Donde:

Vt1i = Valoración técnica del apartado 8.2 A) 2.1 correspondiente a la oferta i

suma Vj = Sumatorio de la Valoración parcial de cada punto de conformidad con lo indicado en la tabla anterior

Vt1máx = Mayor suma Vj

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

Adicionalmente, los licitadores deberán presentar la siguiente documentación:

- **Anexo XII para el jefe de proyecto para los servicios de implantación de la solución global.**
- **Anexo XIII para el arquitecto de la solución.**
- **Anexo XIV para los Consultores especialistas para los servicios de implantación.**
- **Anexo XV para el Jefe de Proyecto para la migración.**
- **Anexo XVI para consultores especialistas en migración.**

UTE ATOS-AYESA

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio “8.2 A) 2.1 - Experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador” en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado	Unidades
Experiencia en implantaciones análogas (jefe de proyecto)	1 proyecto	2	proyectos
Experiencia arquitecturas análogas	3 años	11	años
Experiencia en arquitectura de integraciones	1 año	11	años
Experiencia en implantaciones análogas de gestión comercial	2 años	7,57	años

Experiencia en implantaciones análogas de CRM	2 años	7,75	años
Experiencia en implantaciones análogas de Trabajos en campo con movilidad	2 años	7	años
Experiencia en implantaciones análogas de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes	2 años	12	años
Experiencia en implantaciones análogas de gestión de comunicados	2 años	7,5	años
Experiencia en integraciones análogas	2 años	13	años
Experiencia en migraciones análogas (jefe de proyecto)	1 proyecto	11	proyectos
Experiencia en migraciones análogas (consultores especialistas)	2 años	6	años

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado lo siguiente:

Experiencia en implantaciones análogas (jefe de proyecto para los servicios de implantación de la solución global)

Revisadas las experiencias facilitadas en el Anexo XII del PCAP se determina que la experiencia en el proyecto de Nuevo BI Enel Distribución en SAP BW (TERA) para la empresa Endesa no se tiene en cuenta como proyecto de implantación de los productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro, pues se trata de la implementación de un BI.

En resumen, se valora solamente 1 proyecto de implantación de los productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro, que se corresponde con los trabajos realizados para la empresa Galp Energía España.

Experiencia arquitecturas análogas (Arquitecto de la solución)

Revisadas las experiencias facilitadas en el Anexo XIII del PCAP se valoran todas ellas. El total de años de experiencia suman 11 años, y conforme a la definición del criterio “se tendrán en cuenta para la valoración años enteros sin decimales, y truncados al año inferior”.

Experiencia en arquitectura de integraciones (Arquitecto de la solución)

Revisadas las experiencias facilitadas en el Anexo XIII del PCAP se valoran todas ellas. El total de años de experiencia suman 11 años, y conforme a la definición del criterio “se tendrán en cuenta para la valoración años enteros sin decimales, y truncados al año inferior”.

Experiencia en implantaciones análogas de gestión comercial (Consultores especialistas en implantaciones de gestión comercial)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexos XIV del PCAP, para cada uno de los 7 Consultores Especialistas en Gestión Comercial, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de implantación de productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro:

- Francisco Javier González Campos – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Proyecto EON España – la empresa referida no tiene más de 1M de puntos de suministro.
 - Los siguientes proyectos (o parte de ellos) por solape de fechas con otros sí tenidos en cuenta: Galp Energía España (del 12/2013 a 12/2015) y el de EDP España (del 4/2015 al 12/2015).

Por tanto, se acreditan 11 años, truncado al año inferior.

- Eduardo Villalobos – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 8 años, truncado al año inferior.
- Yolanda Salamanca – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Proyecto EON España – la empresa referida no tiene más de 1M de puntos de suministro.
 - Proyecto Viesgo – la empresa referida no tiene más de 1M de puntos de suministro.

Por tanto, se acreditan 4 años, truncado al año inferior.

- M^a Luisa Gastalver - se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 13 años, truncado al año inferior.
- Noemí Novoa - se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 2 años, truncado al año inferior.
- Lucy Marcela Jimenez - se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 2 años, truncado al año inferior.
- Natalia Jimenez Carrera - se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 14 años, truncado al año inferior.

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 8 años, truncado al año inferior.

Experiencia en implantaciones análogas de CRM (Consultores especialistas en implantaciones de CRM)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexo XIV del PCAP, para cada uno de los 4 Consultores Especialistas en CRM, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de implantación de productos de CRM en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro:

- Viviana Pasquariello – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 13 años truncado al año inferior.
- Chiara Salomoni – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Los siguientes proyectos (o parte de ellos) por solape de fechas con otros sí tenidos en cuenta: CRM con Hybris C4C (Acea) (del 2/2019 al 4/2021), el de CRM Water Market and Master Data (Acea) (del 4/2019 al 4/2021) y el primer mes (4/2021) del de Salesforce and Water Integration (Italgas).

Por tanto, se acreditan 6 años, truncado al año inferior.

- Rafael Nuñez Alvar – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Proyecto Vida (COMAPA) – la empresa solución implementada no es un CRM.

Por tanto, se acreditan 7 años, truncado al año inferior.

- Diana Patricia Fonseca – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 2 años truncado al año inferior.

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 7 años (truncado al año inferior).

Experiencia en implantaciones análogas de Trabajos en campo con movilidad (Consultores especialistas en implantaciones de trabajos en campo con movilidad)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexo XIV del PCAP, para cada uno de los 2 Consultores Especialistas de trabajos en campo con movilidad, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de implantación de productos de trabajos en campo con movilidad en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro:

- Laura Spreafico – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 4 años truncado al año inferior.
- Lucía Ortega Tortosa – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - El siguiente proyecto (o parte de él) por solape de fechas con otros sí tenidos en cuenta: Subestaciones (Grupo Enel) (del 1/2013 al 12/2013).

Por tanto, se acreditan 12 años, truncado al año inferior.

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 8 años (truncado al año inferior).

Experiencia en implantaciones análogas de gestión de comunicados (Consultores especialistas en implantaciones de gestión de comunicados)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexos XIV del PCAP, para cada uno de los 2 Consultores Especialistas en gestión de comunicados, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de implantación de productos de gestión de comunicados en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro:

- David Pérez Bris – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 3 años truncado al año inferior.
- Gabriel García Giraldez – se cuentan como válidos los años de los proyectos “Prescripción breve” (Aquadotto Pugliese) y los del proyecto de EEGSA. Ninguno de los años de experiencia de los demás proyectos es tenido en cuenta en la valoración:
 - Todos los proyectos anteriores a 2019 por no considerarse ninguno de ellos de gestión de comunicados, a excepción del proyecto de EEGSA, mencionado anteriormente.
 - Los siguientes proyectos (o parte de ellos) por solape de fechas con otros sí tenidos en cuenta: Delibera (A2A) (del 10/2021 a 3/2022), Separación ISU y ECC (Acea) (del 4/2021 al 3/2022), Curvas de consumo (Acea) (del 9/2021 al 11/2021), Ámbito lecturas (IREN) (del 3/2019 al 9/2021), Implementación ISU (Endesa) (del 3/2019 al 8/2021) y BPA cadenas batch (Acea) (del 1/2019 al 11/2019).

Por tanto, se acreditan 3 años, truncado al año inferior.

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 3 años (truncado al año inferior).

Experiencia en implantaciones análogas de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información (Consultores especialistas en implantaciones de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexo XIV del PCAP, para cada uno de los 2 Consultores Especialistas en sistemas de reporting y analítica, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de implantación de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información:

- Fernando Pérez Merino – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Los siguientes proyectos (o parte de ellos) por solape de fechas con otros sí tenidos en cuenta: Ferrovial) (del 8/2015 al 9/2015), GMFOOD (del 7/2014 al 8/2018) y Viscofan (del 2/2020 al 8/2021).

Por tanto, se acreditan 12 años, truncado al año inferior.

- Alejandro Muñoz Roldán – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 13 años truncado al año inferior.

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 12 años (truncado al año inferior).

Experiencia en integraciones análogas con otros sistemas (Consultores especialistas en integraciones análogas con otros sistemas)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexo XIV del PCAP, para cada uno de los 2 Consultores Especialistas en integración, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de implantación con integraciones con otros sistemas análogas a las solicitadas en este procedimiento:

- Gaetano Passalacqua – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Los siguientes proyectos (o parte de ellos) por solape de fechas con otros sí tenidos en cuenta: EG-GESA (del 7/2019 al 12/2019) y MEER (del 6/2015 al 3/2019).

Por tanto, se acreditan 11 años, truncado al año inferior.

- Juan Manuel Gómez Pérez – sólo se cuenta como válido los años del proyecto Fenix (Enel). Ninguno de los años de experiencia de los demás proyectos es tenido en cuenta en la valoración, puesto que no se consideran integraciones análogas con otros sistemas.

Por tanto, se acreditan 3 años, truncado al año inferior.

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 7 años (truncado al año inferior).

Experiencia en migraciones análogas (jefe de proyecto para la migración)

Se revisan las experiencias del Jefe de proyecto para la migración en proyectos de migración de un sistema origen a uno destino basado en los productos de la solución propuesta. El Anexo XV ofertado corresponde a Jacoba Carri- llo.

Se cuentan como válidos los proyectos de Endesa Francia, Aguas de Quito y Electricidad de El Sur El Salvador, descartando todos los demás, pues no son proyectos de migración de un sistema origen a uno destino basado en los productos de la solución propuesta.

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio el número de proyectos de migración asciende a 3 proyectos.

Experiencia en migraciones análogas (Consultores especialistas en migración de datos)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexo XVI del PCAP, para los Consultores Especialistas en migración de datos, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de migración de datos de un sistema anterior comercial a uno nuevo basado en la solución ofertada en una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro:

- Cossimo Manfredonia – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Los siguientes proyectos (o parte de ellos) por solape de fechas con otros sí tenidos en cuenta: Enel (del 11/2018 al 5/2019) y Enel (del 6/2019 al 7/2020).

Por tanto, se acreditan 7 años, truncado al año inferior.

- Esther Mayoral Llorens – se valora la única experiencia indicada en el Anexo XIV lo que suma un total de 5 años truncado al año inferior.

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 6 años (truncado al año inferior).

Conforme a las valoraciones anteriores, el cuadro final de valoración de este criterio es:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador	Valor acreditado por el licitador
A) 2 2.1. Experiencia en la solución (2)			
Experiencia en implantaciones análogas (jefe de proyecto)	1 proyecto	2 proyectos	1 proyecto
Experiencia arquitecturas análogas	3 años	11 años	11 años
Experiencia en arquitectura de integraciones	1 año	11 años	11 años
Experiencia en implantaciones análogas de gestión comercial	2 años	7 años	8 años
Experiencia en implantaciones análogas de CRM	2 años	7 años	7 años
Experiencia en implantaciones análogas de Trabajos en campo con movilidad	2 años	7 años	8 años
Experiencia en implantaciones análogas de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes	2 años	12 años	12 años
Experiencia en implantaciones análogas de gestión de comunicados	2 años	7 años	3 años

Experiencia en integraciones análogas	2 años	13 años	7 años
Experiencia en migraciones análogas (jefe de proyecto)	1 proyecto	11 proyectos	3 proyectos
Experiencia en migraciones análogas (consultores especialistas)	2 años	6 años	6 años

TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio “8.2 A) 2.1 - Experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador” en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador (1)	Unidades
A) 2 2.1. Experiencia en la solución (2)			
Experiencia en implantaciones análogas (jefe de proyecto)	1 proyecto	10	proyectos
Experiencia arquitecturas análogas	3 años	13	años
Experiencia en arquitectura de integraciones	1 año	10	años
Experiencia en implantaciones análogas de gestión comercial	2 años	13	años
Experiencia en implantaciones análogas de CRM	2 años	9	años
Experiencia en implantaciones análogas de Trabajos en campo con movilidad	2 años	8	años
Experiencia en implantaciones análogas de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes	2 años	7	años
Experiencia en implantaciones análogas de gestión de comunicados	2 años	6	años
Experiencia en integraciones análogas	2 años	7	años
Experiencia en migraciones análogas (jefe de proyecto)	1 proyecto	4	proyectos
Experiencia en migraciones análogas (consultores especialistas)	2 años	9	años

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado lo siguiente:

Experiencia en implantaciones análogas (jefe de proyecto para los servicios de implantación de la solución global)

Revisadas las experiencias facilitadas en el Anexo XII del PCAP se determina que las siguientes experiencias no se tienen en cuenta como proyectos de implantación de los productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro:

- Naturgy Comercializadora Iberia - Plan Director de Proyecto transformación sistemas comerciales para Portugal - es una repetición o un módulo adicional o trabajos complementarios a la referencia presentadas para “Naturgy Comercializadora Iberia - Diseño del Programa Global de Transformación”.
- Naturgy Comercializadora Iberia - Implantación de un Asistente Virtual con tecnología cognitiva de reconocimiento de voz para la resolución de llamadas sin intervención de un agente - es una repetición o un módulo adicional o trabajos complementarios a la referencia presentadas para “Naturgy Comercializadora Iberia - Diseño del Programa Global de Transformación”.
- Nedgia - Implantación de una solución para la monitorización y el análisis cognitivo de las llamadas que se reciben en el call center – no es una referencia válida como implantación de los productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro.
- Nedgia - Implantación de un Asistente Virtual con tecnología cognitiva de reconocimiento de voz para la resolución de llamadas sin intervención de un agente – no es una referencia válida como implantación de los productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro.
- Unión Fenosa Distribución - Análisis preliminar para la implantación de una solución de análisis cognitivo de las llamadas que se reciben en el call center - no es una referencia válida como implantación de los productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro.
- Naturgy - Transición de Servicio BPO – no es una referencia válida como implantación de los productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro.
- Naturgy Comercializadora Iberia - Implantación de solución RPA - no es una referencia válida como implantación de los productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro.

En resumen, se valoran solamente 3 proyectos de implantación de los productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro que se corresponden con los trabajos realizados para las empresas Naturgy, Israel Electric Corporation y Scottish Power.

Experiencia arquitecturas análogas (Arquitecto de la solución)

Revisadas las experiencias facilitadas en el Anexo XII del PCAP se valora la experiencia hasta el 4 de abril de 2022 que fue la fecha límite de presentación de ofertas. Se acreditan para valoración 13 años.

Experiencia en arquitectura de integraciones (Arquitecto de la solución - integración)

Revisadas las experiencias facilitadas en el Anexo XII del PCAP se valora la experiencia hasta el 4 de abril de 2022 que fue la fecha límite de presentación de ofertas. Se acreditan para valoración 10 años.

Experiencia en implantaciones análogas de gestión comercial (Consultores especialistas en implantaciones de gestión comercial)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexo XIV del PCAP, para cada uno de los 7 Consultores Especialistas en Gestión Comercial, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de implantación de productos de gestión comercial en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro:

- Aleix Casajuana Bosque – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Naturgy – Proyecto de migración de clientes SAP IS-U en el periodo 01/2010 al 03/2011 – no se considera que sea un proyecto de implantación de productos de gestión comercial.

Por tanto, se acreditan 10 años (truncado al año inferior).

- Ingrid Estruch Guerrero – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 14 años (truncado al año inferior).
- Ankan Maji – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - NPower – Proyecto de migración de clientes SAP IS-U en el periodo 04/2020 al 03/2021 – no se considera que sea un proyecto de implantación de productos de gestión comercial.

Por tanto, se acreditan 8 años (truncado al año inferior).

- Sergi Barrasa Escolar - se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 14 años (truncado al año inferior).
- Vasco Nazare Francisco - se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 11 años (truncado al año inferior).
- Josep María Font - los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Gas Natural Fenosa – Proyecto de migración de clientes ZEUS y DELTA en el periodo 07/2011 al 10/2012 – no se considera que sea un proyecto de implantación de productos de gestión comercial.
 - Gas Natural Fenosa – Proyecto de migración de clientes en el periodo 11/2010 al 06/2011– no se considera que sea un proyecto de implantación de productos de gestión comercial.

Por tanto, se acreditan 9 años (truncado al año inferior).

- Amit Kushwaha - los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - NPower (UK) – Proyecto de migración de clientes en el periodo 07/2018 al 02/2020 – no se considera que sea un proyecto de implantación de productos de gestión comercial.

Por tanto, se acreditan 12 años (truncado al año inferior).

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 11 años (truncado al año inferior).

Experiencia en implantaciones análogas de CRM (Consultores especialistas en implantaciones de CRM)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexo XIV del PCAP, para cada uno de los 4 Consultores Especialistas en CRM, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de implantación de productos de CRM en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro. El perfil Montes Icochea, Pedro fue sustituido por Martí Utset por lo que se valora el Anexo XIV presentado para este perfil.

- Mohanta Das – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 7 años (truncado al año inferior).
- Rafael Martín Angulo Olay – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 16 años (truncado al año inferior).
- Mireia Oliver Miranda – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Israel Electric Corporation (IEC) - Proyecto de implantación de los procesos de cambio de comercializadora – el periodo indicado de 11/2020 hasta la actualidad solapa con el periodo del proyecto “Proyecto de implantación de la nueva Oficina Virtual de clientes” en el periodo 09/2021 hasta la actualidad, y no se puede contabilizar dos veces el mismo periodo que va de 11/2020 hasta la actualidad.
 - Naturgas Energía Distribución - Proyecto de Migración de datos al sistema SAP IS-U en el periodo 06/2010 al 10/2010– no se considera que sea un proyecto de implantación de productos de CRM.

Por tanto, se acreditan 12 años (truncado al año inferior).

- Martí Utset - los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Gas Natural Fenosa - Proyecto de Migración de clientes al nuevo sistema comercial en el periodo 04/2011 al 01/2012– no se considera que sea un proyecto de implantación de productos de CRM.

Por tanto, se acreditan 11 años (truncado al año inferior).

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 11 años (truncado al año inferior).

Experiencia en implantaciones análogas de Trabajos en campo con movilidad (Consultores especialistas en implantaciones de trabajos en campo con movilidad)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexo XIV del PCAP, para cada uno de los 2 Consultores Especialistas de trabajos en campo con movilidad, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de implantación de productos de trabajos en campo con movilidad en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro:

- Suman Ray - se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 10 años (truncado al año inferior).
- Rohit Mehra – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 7 años (truncado al año inferior).

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 8 años (truncado al año inferior).

Experiencia en implantaciones análogas de gestión de comunicados (Consultores especialistas en implantaciones de gestión de comunicados)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexo XIV del PCAP, para cada uno de los 2 Consultores Especialistas en gestión de comunicados, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de implantación de productos de gestión de comunicados en una empresa de gestión de agua, luz o gas con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro:

- Yaroslav Pelesh – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 3 años (truncado al año inferior).
- Denys Hrybachov – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Florida Power & Light – Proyecto upgrade a StreamServe 5.6. en el periodo indicado de 12/2015 a 08/2018 no se considera que sea un proyecto de implantación de productos de gestión de comunicados.
 - CenterPoint Energy, EE.UU. – Proyecto de rediseño de la factura en el periodo indicado de 10/2015 a 08/2018 no se considera que sea un proyecto de implantación de productos de gestión de comunicados.

Por tanto, se acreditan 8 años (truncado al año inferior).

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 5 años (truncado al año inferior).

Experiencia en implantaciones análogas de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información (Consultores especialistas en implantaciones de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexo XIV del PCAP, para cada uno de los 2 Consultores Especialistas en sistemas de reporting y analítica, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de implantación de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información:

- Celia Fernández Montero – los años de experiencia de los siguientes proyectos no son tenidos en cuenta en la valoración:
 - Canal de Isabel II– Migración SAP BPC a 10.1 en el periodo indicado de 06/2017 a 09/2018 no se considera que sea un proyecto de implantación de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información.
 - Canal de Isabel II– Mantenimiento de presupuestación financiera en el periodo indicado de 10/2012 a 01/2016 no se considera que sea un proyecto de implantación de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes de información.

Por tanto, se acreditan 6 años (truncado al año inferior).

- Gorka Yenes – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 6 años (truncado al año inferior).

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 6 años (truncado al año inferior).

Experiencia en integraciones análogas con otros sistemas (Consultores especialistas en integraciones análogas con otros sistemas)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexo XIV del PCAP, para cada uno de los 2 Consultores Especialistas en integración, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de implantación con integraciones con otros sistemas análogas a las solicitadas en este procedimiento:

- Sandip Hole – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 7 años (truncado al año inferior).
- Ferrán Coll Bertrán – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XIV lo que suma un total de 7 años (truncado al año inferior).

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 7 años (truncado al año inferior).

Experiencia en migraciones análogas (jefe de proyecto para la migración)

Se revisan las experiencias facilitadas en el Anexo XV del PCAP para el Jefe de proyecto para la migración en proyectos de migración de un sistema origen a uno destino basado en los productos de la solución propuesta.

Se acreditan para la valoración 4 proyectos.

Experiencia en migraciones análogas (Consultores especialistas en migración de datos)

Se revisan los años de experiencia facilitados en los Anexo XVI del PCAP, para los Consultores Especialistas en migración de datos, y que cumplen con el criterio de ser experiencias en proyectos de migración de datos de un sistema anterior comercial a uno nuevo basado en la solución ofertada en una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro:

- Sanjay Mazumdar – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XVI lo que suma un total de 9 años (truncado al año inferior).
- Lorena González Hernández – se valoran todas las experiencias indicadas en el Anexo XVI lo que suma un total de 9 años (truncado al año inferior).

De acuerdo con las valoraciones anteriores, para este criterio la media de años de experiencia asciende a 9 años (truncado al año inferior).

Conforme a las valoraciones anteriores, el cuadro final de valoración de este criterio es:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador	Valor acreditado por el licitador
A) 2.2.1. Experiencia en la solución (2)			
Experiencia en implantaciones análogas (jefe de proyecto)	1 proyecto	10 proyectos	3 proyectos
Experiencia arquitecturas análogas	3 años	13 años	13 años
Experiencia en arquitectura de integraciones	1 año	10 años	10 años
Experiencia en implantaciones análogas de gestión comercial	2 años	13 años	11 años
Experiencia en implantaciones análogas de CRM	2 años	9 años	11 años
Experiencia en implantaciones análogas de Trabajos en campo con movilidad	2 años	8 años	8 años
Experiencia en implantaciones análogas de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes	2 años	7 años	6 años
Experiencia en implantaciones análogas de gestión de comunicados	2 años	6 años	5 años
Experiencia en integraciones análogas	2 años	7 años	7 años

Experiencia en migraciones análogas (jefe de proyecto)	1 proyecto	4 proyectos	4 proyectos
Experiencia en migraciones análogas (consultores especialistas)	2 años	9 años	9 años

8.2 A) 2.2 - Arquitectura y operación. Máximo 4 puntos

Se valorarán los siguientes aspectos en la oferta presentada:

Arquitectura y operación (4 puntos)			
Servicio	Descripción	Máx. Val.	Criterio
Rendimiento objetivo	<p>El valor objetivo de rendimiento mínimo definido en los ANS (RO.REN.0001) es que el 95% de las transacciones se realicen en menos de 1 segundo (medido en el entorno donde se ejecuta la transacción), por lo que se valorará la propuesta que incremente dicho porcentaje.</p> <p>Se excluyen peticiones al sistema de BI o analítica, o peticiones Batch.</p> <p>El licitador indicará el valor objetivo que oferta, igual o superior al 95%, que será el valor que se utilizará en la aplicación del ANS.</p> <p>El valor ofertado se truncará al primer decimal.</p>	1	0,02 puntos por cada 0,10% incrementado por encima del 95%
Categorización rendimiento	<p>Se valorará el cumplimiento del requisito RO.REN.0002, que indica: la solución, <u>además</u> de incluir la capacidad obligatoria de medir el rendimiento del sistema, permite categorizar las transacciones de negocio y medir el rendimiento por transacción de negocio, para su control, análisis y obtener informes por transacción.</p>	1	1 punto si la solución ofertada, <u>además</u> de incluir la capacidad obligatoria de medir el rendimiento del sistema, permite categorizar las transacciones de negocio y medir el rendimiento por transacción de negocio, para su control, análisis y obtener informes por transacción.
Disponibilidad SaaS	<p>El requisito RO.DIS.0002 establece que “La solución y arquitectura que se diseñe para el entorno productivo (fase 2 y fase 3) deberá soportar una disponibilidad objetivo del 99,5% de forma mensual.”</p> <p>Se valorará si se oferta una disponibilidad superior al 99,5% para los productos SaaS en el entorno de producción que forman parte de la solución ofertada.</p> <p>El valor ofertado se truncará al primer decimal.</p>	3	0,6 puntos por cada 0,10% incrementado por encima de 99,5%

Ventana de mantenimiento	<p>El requisito RO.DIS.0002 establece que “A efectos de intervenciones planificadas, se considerará que existe una ventana de 4 horas mensuales para realización de operaciones planificadas, que no se tendrán en cuenta para el cálculo de la disponibilidad”.</p> <p>Se valorará que el licitador oferte un tiempo inferior a 4 horas mensuales, que deberá estar expresado en horas enteras, sin decimales. En caso de que el licitador exprese el citado tiempo con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.</p>	1	<p>(4 - Tiempo ofertado por el licitador) / (4 – Menor tiempo ofertado por todos los licitadores)</p> <p>Si se oferta 4 horas se obtendrán 0 puntos.</p>
Backups	<p>El requisito RO.INT.0001 establece las políticas de backup mínimas que debe cumplir la solución.</p> <p>Se valorará si se oferta una solución que permita tener políticas de backup de garantía superior a la básica solicitada, valorándose de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Backups horarios que se almacenen hasta al menos 48 horas: 0,35 puntos. - Backups diarios que se almacenen al menos 60 días: 0,10 puntos. - Backups mensuales que se almacenen al menos 12 meses: 0,10 puntos. - Backup anual que se almacene 4 años: 0,10 puntos. - Posibilidad de realizar backups a demanda (un punto en el tiempo), bajo petición (que deberá haberse realizado con al menos 2 días hábiles de antelación) con retención al menos 7 días: 0,35 puntos. 	1	<p>Suma de los puntos indicados en la columna “descripción”.</p>
RTO	<p>El requisito RO.CON.0001 establece, como valor RTO máximo requerido para los servicios cloud, 12 horas. Se valorarán las ofertas con un tiempo inferior.</p> <p>Se valorará que el licitador oferte un tiempo inferior a 12 horas, que deberá estar expresado en horas enteras, sin decimales. En caso de que el licitador exprese el citado tiempo con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.</p>	1	<p>(12 - RTO ofertado por el licitador) / (12 – Menor RTO ofertado por todos los licitadores)</p> <p>Si se oferta 12 horas se obtendrán 0 puntos.</p>
RPO	<p>El requisito RO.CON.0001 establece, como valor RPO máximo requerido para los servicios cloud, 1 hora (60 minutos). Se valorarán las ofertas con un tiempo inferior.</p> <p>Se valorará que el licitador oferte un tiempo inferior a 1 hora (60 minutos), que deberá estar expresado en minutos enteros, sin decimales. En caso de que el licitador exprese el citado tiempo con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.</p>	1	<p>(60 - RPO ofertado por el licitador) / (60 – Menor RPO ofertado por todos los licitadores)</p> <p>Si se oferta 60 minutos se obtendrán 0 puntos.</p>
Planificación y ejecución procesos batch	<p>En el requisito RO.EXP.0001 se indica que en la solución propuesta, todos los procesos periódicos o puntuales que deban ser ejecutados para garantizar la operatividad y el correcto funcionamiento del sistema o por requerimientos de negocio, y que no puedan o deban ser ejecutados</p>	1	<p>Se valorará conforme a la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.</p>

	<p>por un usuario final, deberán poder ser ejecutados como procesos <i>batch</i> o de fondo. Todos los procesos <i>batch</i> o de fondo deberán poderse definir y planificar dentro de la herramienta de control de explotación de Canal de Isabel II, S.A. basada en BMC Control-M.</p> <p>Durante la fase 1 de implantación básica, el proveedor facilitará toda la información y colaborará con Canal de Isabel II, S.A. en la incorporación de 10 procesos ejemplo, entre los marcados como esenciales (nivel 1) en el PPT, en la herramienta Control-M. También colaborará en la realización de las pruebas necesarias.</p> <p>Se valorará cada proceso <u>adicional</u> que el licitador proponga incorporar al planificador en la fase 1 (por encima del mínimo solicitado de 10 en el PPT).</p>		
Control de comunicados	<p>De conformidad con el Anexo 6.6.1 del PPT en la solución propuesta, todas las comunicaciones deberán ser generadas, controladas, ejecutadas, enviadas y monitorizadas a través de la herramienta que forme parte de la solución propuesta tal y como se indica en el PPT.</p> <p>Para la fase 1 de implantación básica se deberán parametrizar, diseñar y definir todas las comunicaciones necesarias que formen parte de los procesos marcados como esenciales en el PPT en la herramienta indicada y validar la solución.</p> <p>Se valorará cada comunicado <u>adicional</u> de los indicados en el Anexo 6.6.1 del PPT señalados como de Nivel 1 que se incorpore como parte de la fase 1 en la oferta.</p>	1	Se valorará conforme a la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.
Integración monitorización centralizada Canal	<p>El requisito RO.MON.0002 establece como requisito opcional la integración de la solución con las herramientas de monitorización de Canal de Isabel II (NAGIOS, CACTI y DYNATRACE).</p> <p>Se valorará si se presenta una solución que la monitorización de la solución en las herramientas utilizadas por Canal de Isabel II, valorándose de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NAGIOS: Monitorización de la salud de los componente y avisos “en tiempo real” de capacidad: 0,40 puntos. • CACTI: Monitorización histórica de la capacidad de los diferentes componentes: 0,20 puntos. • DYNATRACE: Monitorización del rendimiento de la aplicación (APM): 0,40 puntos 	1	Suma de los puntos indicados en la columna “descripción”.

<p>Gestión documental avanzada</p>	<p>El requisito RO.GDO.0008 establece como requisito opcional la incorporación de funciones avanzadas de gestión documental.</p> <p>Se valorará si se presenta una solución que incluya funciones avanzadas de gestión documental, valorándose de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para definir tipos documentales y metadatos vinculados a los documentos: 0,3 puntos. • Capacidades de búsqueda documental en metadatos y en el contenido de los documentos: 0,3 puntos. • Capacidad de mantener versiones de los documentos: 0,2 puntos. • Capacidad para automatizar flujos de trabajo documental (por ejemplo aprobaciones): 0,1 puntos. • Capacidad de generar notificaciones vinculados a procesos documentales: 0,1 puntos 	<p>1</p>	<p>Suma de los puntos indicados en la columna "descripción".</p>
---	---	----------	--

Se aplicará la siguiente **fórmula de criterio** para cada criterio que así lo indique:

$$V_i = \sqrt{\left[1 - \left(\frac{P_{\max} - P_i}{P_{\max}}\right)^2\right]}$$

Donde:

- V_i = valoración del criterio para la oferta i. El resultado de la fórmula se truncará a 2 decimales sin redondeos en base al tercer decimal (A modo de ejemplo, si el resultado es 2,756342 el valor que V_i será 2,75).
- P_i = es el valor ofertado para el criterio por la oferta i
- P_{\max} = es el máximo valor de P_i entre todas las ofertas

Una vez obtenida la valoración parcial de cada uno de los criterios referidos en la tabla anterior de conformidad con la misma, se aplicará la siguiente fórmula para obtener la valoración final de este apartado 8.2 A) 2.2:

$$V_{t2i} = 4 \times \frac{\text{suma}(V_j)}{V_{t2\max}}$$

Donde:

V_{t2i} = Valoración técnica del apartado 8.2 A) 2.2 correspondiente a la oferta i

suma V_j = Sumatorio de la Valoración parcial de cada punto de conformidad con lo indicado en la tabla anterior

$V_{t2\max}$ = Mayor suma V_j

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

Asimismo, si la solución ofertada, además de incluir la capacidad requerida para medir el rendimiento del sistema, permite categorizar las transacciones de negocio para su control, análisis y obtener informes por las mismas, los licitadores deberán aportar un documento en el que se explique cómo se da solución a este requerimiento y ejemplos en los que se pueda validar que se obtiene el rendimiento categorizado por transacciones de negocio para su control, análisis y obtener informes por las mismas.

UTE ATOS-AYESA

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio “8.2 A) 2.2 - Arquitectura y operación” en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado		Unidades
Rendimiento objetivo	95%	96%		%
Categorización rendimiento	-	No		Sí/No
Disponibilidad SaaS	99,50%	99,50%		%
Ventana de mantenimiento	4 h/mes	3		Horas al mes
Backups	RO.INT.0001	Backups horarios que se almacenen hasta al menos 48 horas	No	Sí/No
		Backups diarios que se almacenen al menos 60 días	No	
		Backups mensuales que se almacenen al menos 12 meses	No	
		Backup anual que se almacene 4 años	No	

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado		Unidades
		Posibilitar realizar backups a demanda (un punto en el tiempo) con retención al menos 7 días	No	
RTO	12 horas	8		Horas
RPO	1 hora	45		Minutos
Planificación y ejecución procesos batch	10	15		Nº procesos adicionales
Control de comunicados	-	20		Nº de comunicados adicionales
Integración monitorización centralizada Canal	-	NAGIOS: Monitorización de la salud de los componentes y avisos "en tiempo real" de capacidad+C30	No	Sí/No
		CACTI: Monitorización histórica de la capacidad de los diferentes componentes	No	
		DYNATRACE: Monitorización del rendimiento de la aplicación (APM)	Sí	
Gestión documental avanzada	-	Capacidad para definir tipos documentales y metadatos vinculados a los documentos	Sí	Sí/No
		Capacidades de búsqueda documental en metadatos y en el contenido de los documentos	Sí	
		Capacidad de mantener versiones de los documentos	Sí	
		Capacidad de generar notificaciones vinculados a procesos documentales	Sí	

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado que se ha acreditado todos los criterios en los valores ofertados.

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador		Valor acreditado por el licitador
A) 2 2.2. Arquitectura y operación (3)				
Rendimiento objetivo	95%	96 %		96 %
Categorización rendimiento	-	No		No
Disponibilidad SaaS	99,5%	99,5%		99,5%
Ventana de mantenimiento	4 h/mes	3 h/mes		3 h/mes
Backups	RO.INT.0001	Backups horarios que se almacenen hasta al menos 48 horas	No	No
		Backups diarios que se almacenen al menos 60 días	No	No
		Backups mensuales que se almacenen al menos 12 meses	No	No
		Backup anual que se almacene 4 años	No	No
		Posibilitar realizar backups a demanda (un punto en el tiempo) con retención al menos 7 días	No	No
RTO	12 horas	8 horas		8 Horas
RPO	1 hora	45 minutos		45 minutos
Planificación y ejecución procesos batch	10	15 procesos		15 procesos
Control de comunicados	-	20 comunicados		20 comunicados
Integración monitorización centralizada Canal	-	NAGIOS: Monitorización de la salud de los componente y avisos “en tiempo real” de capacidad	No	No
		CACTI: Monitorización histórica de la capacidad de los diferentes componentes	No	No
		DYNATRACE: Monitorización del rendimiento de la aplicación (APM)	Sí	Sí
Gestión documental avanzada	-	Capacidad para definir tipos documentales y metadatos	Sí	Sí

		vinculados a los documentos		
		Capacidades de búsqueda documental en metadatos y en el contenido de los documentos	Sí	Sí
		Capacidad de mantener versiones de los documentos	Sí	Sí
		Capacidad de generar notificaciones vinculados a procesos documentales	Sí	Sí

TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio "8.2 A) 2.2 - Arquitectura y operación" en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador (1)	Unidades
A) 2 2.2. Arquitectura y operación (3)			
Rendimiento objetivo	95%	95	%
Categorización rendimiento	-	SI	SI/No
Disponibilidad SaaS	99,50%	99,5	%

Ventana de mantenimiento	4 h/mes	4	Horas al mes	
Backups	RO.INT.0001	Backups horarios que se almacenen hasta al menos 48 horas	SI	SI/No
		Backups diarios que se almacenen al menos 60 días	SI	SI/No
		Backups mensuales que se almacenen al menos 12 meses	SI	SI/No
		Backup anual que se almacene 4 años	No	SI/No
		Posibilitar realizar backups a demanda (un punto en el tiempo) con retención al menos 7 días	No	SI/No
RTO	12 horas	8	Horas	
RPO	1 hora	60	Minutos	
Planificación y ejecución procesos batch	10	25	Nº procesos adicionales	
Control de comunicados	-	269	Nº de comunicados adicionales	
Integración monitorización centralizada Canal	-	NAGIOS: Monitorización de la salud de los componente y avisos "en tiempo real" de capacidad	No	SI/No
		CACTI: Monitorización histórica de la capacidad de los diferentes componentes	No	
		DYNATRACE: Monitorización del rendimiento de la aplicación (APM)	SI	
Gestión documental avanzada	-	Capacidad para definir tipos documentales y metadatos vinculados a los documentos	SI	SI/NO
		Capacidades de búsqueda documental en metadatos y en el contenido de los documentos	SI	
		Capacidad de mantener versiones de los documentos	SI	
		Capacidad de generar notificaciones vinculados a procesos documentales	SI	

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado que:

- En relación con el criterio de valoración “Categorización de rendimiento” y en base a la documentación presentada, la herramienta permite analizar el rendimiento de transacción técnicas en el entorno ABAP, pero la herramienta no permite “...categorizar las transacciones de negocio y medir el rendimiento por transacción de negocio, para su control, análisis y obtener informes por transacción.”, que es lo que se solicita para este criterio, por tanto este criterio se valora como “No”.

El resto de criterio de valoración, se valoran conforme a la propuesta del licitador.

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador		Valor acreditado por el licitador
A) 2 2.2. Arquitectura y operación (3)				
Rendimiento objetivo	95%	95 %		95 %
Categorización rendimiento	-	Sí		No
Disponibilidad SaaS	99,5%	99,5%		99,5%
Ventana de mantenimiento	4 h/mes	4 h/mes		4 h/mes
Backups	RO.INT.0001	Backups horarios que se almacenen hasta al menos 48 horas	Sí	Sí
		Backups diarios que se almacenen al menos 60 días	Sí	Sí
		Backups mensuales que se almacenen al menos 12 meses	Sí	Sí
		Backup anual que se almacene 4 años	No	No
		Posibilitar realizar backups a demanda (un punto en el tiempo) con retención al menos 7 días	No	No
RTO	12 horas	8 horas		8 Horas
RPO	1 hora	60 minutos		60 minutos
Planificación y ejecución procesos batch	10	25 procesos		25 procesos
Control de comunicados	-	269 comunicados		269 comunicados
Integración monitorización centralizada Canal	-	NAGIOS: Monitorización de la salud de los componente y avisos “en tiempo real” de capacidad	No	No
		CACTI: Monitorización histórica de la capacidad de los diferentes componentes	No	No
		DYNATRACE: Monitorización del rendimiento	Sí	Sí

		de la aplicación (APM)		
Gestión documental avanzada	-	Capacidad para definir tipos documentales y metadatos vinculados a los documentos	Sí	Sí
		Capacidades de búsqueda documental en metadatos y en el contenido de los documentos	Sí	Sí
		Capacidad de mantener versiones de los documentos	Sí	Sí
		Capacidad de generar notificaciones vinculados a procesos documentales	Sí	Sí

8.2 A) 2.3. Cobertura funcional de la solución. Máximo 5 puntos

Se valorarán los requerimientos que se incluyan como parte de la oferta dentro de la fase de implantación básica (fase 1) que sean de Nivel 2, Nivel 3 o Nivel 4, o en la fase 2 de implantación de la solución definitiva los requisitos de Nivel 3 (por encima del 65%) o Nivel 4. Por cada uno de este tipo que el licitador asuma implantar en su oferta se ponderará y valorará como incremento de la cobertura funcional exigida.

Para los requisitos adicionales ofertados en fase 1, se comprobará lo ofertado del mismo modo que los requerimientos de Nivel 1, pudiéndose aplicar las penalizaciones correspondientes indicadas en el apartado 9.1 de este pliego.

Para los requisitos adicionales ofertados en fase 2, se comprobará lo ofertado del mismo modo que los requerimientos de Nivel 1, Nivel 2 y 65% Nivel 3, pudiéndose aplicar las penalizaciones correspondientes indicadas en el apartado 9.1 de este pliego.

Los anexos de requisitos funcionales objeto de valoración son:

- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.1.1 - Requerimientos Atención al Cliente y CEX
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.1.2 - Requerimientos Procesos y Punto de Suministro
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.1.3 - Requerimientos Ventanilla Única
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.1.4 - Requerimientos Convenios, Agrupaciones y Otros
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.2 - Requerimientos Gestiones Técnicas
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.3 - Requerimientos Lecturas y Facturación
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.3.1 - Tipos de factura
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.4 - Requerimientos Cobros y Tesorería
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.5 - Requerimientos Generales Funcionalidades Comunes
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.6 - Requerimientos Comunicados
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.6.1 - Tipos de comunicados

- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.7 - Requerimientos Reporting y Analítica
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.7.1 – Cuadro de mando Comercial

Los anexos de integraciones objeto de valoración son:

- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 7 – Interfaces
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 7.1 – Interfaces esenciales

El porcentaje de cobertura de requerimientos/integraciones para cada nivel, se calcula como la suma del peso de los requisitos/integraciones de dicho nivel en todos los anexos, entre el total del peso de los requisitos/integraciones de dicho nivel en todos los anexos.

Requerimientos funcionales (5 puntos)			
Requerimientos	Descripción	Máx. Val.	Valoración
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 2 (fase 1)	Porcentaje de requerimientos funcionales de Nivel 2 que se oferta implantar durante la fase 1 de la solución indicados en los Anexos 6.1 a 6.7.	2	Porcentaje Máx. Val. *
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 3 (fase 1)	Porcentaje de requerimientos funcionales de Nivel 3 que se oferta implantar durante la fase 1 de la solución indicados en los Anexos 6.1 a 6.7.	2	Porcentaje Máx. Val. *
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 4 (fase 1)	Porcentaje de requerimientos funcionales de Nivel 4 que se oferta implantar durante la fase 1 de la solución indicados en los Anexos 6.1 a 6.7.	1	Porcentaje Máx. Val. *

Porcentaje requisitos funcionales Nivel 3 (fase 2)	Porcentaje de requerimientos funcionales de Nivel 3 (por encima del 65% mínimo exigido) que se oferta implantar durante la fase 2 de la solución indicados en los Anexos 6.1 a 6.7.	10	Máx. Val. * (Porcentaje-65%) / (100% - 65%)
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 4 (fase 2)	Porcentaje de requerimientos funcionales de Nivel 4 que se oferta implantar durante la fase 2 de la solución indicados en los Anexos 6.1 a 6.7.	8	Porcentaje Máx. Val. *
Porcentaje Integraciones Nivel 2 (fase 1)	Porcentaje de Integraciones de Nivel 2 que se oferta implantar durante la fase 1 de la solución indicados en el Anexo 7 y 7.1	2	Porcentaje Máx. Val. *
Porcentaje Integraciones Nivel 3 (fase 1)	Porcentaje de Integraciones de Nivel 3 que se oferta implantar durante la fase 1 de la solución indicados en el Anexo 7 y 7.1	1	Porcentaje Máx. Val. *

Porcentaje Integraciones Nivel 4 (fase 1)	Porcentaje de Integraciones de Nivel 4 que se oferta implantar durante la fase 1 de la solución indicados en el Anexo 7 y 7.1	1	Porcentaje Máx. Val. *
Porcentaje Integraciones Nivel 3 (fase 2)	Porcentaje de Integraciones de Nivel 3 (por encima del 65% mínimo) que se oferta implantar durante la fase 2 de la solución indicados en el Anexo 7 y 7.1	3	Máx. Val. * (Porcentaje-65%) / (100% - 65%)
Porcentaje Integraciones Nivel 4 (fase 2)	Porcentaje de Integraciones de Nivel 4 que se oferta implantar durante la fase 2 de la solución indicados en el Anexo 7 y 7.1	3	Porcentaje Máx. Val. *

Una vez obtenida la valoración parcial de cada uno de los criterios referidos en la tabla anterior de conformidad con la misma, se aplicará la siguiente fórmula para obtener la valoración final de este apartado 8.2 A) 2.3:

$$Vt3i = 5 \times \frac{\text{suma}(Vj)}{Vt3\text{máx}}$$

Donde:

Vt3i = Valoración técnica del apartado 8.2 A) 2.3 correspondiente a la oferta i

suma Vj = Sumatorio de la Valoración parcial de cada punto de conformidad con lo indicado en la tabla anterior

Vt3máx = Mayor suma Vj

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

UTE ATOS-AYESA

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio “8.2 A) 2.3 - Cobertura funcional de la solución” en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado	Unidades
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 2 (fase 1)	-	38%	Porcentaje
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 3 (fase 1)	-	37%	Porcentaje
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 4 (fase 1)	-	13%	Porcentaje
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 3 (fase 2)	65%	76%	Porcentaje
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 4 (fase 2)	-	77%	Porcentaje
Porcentaje integraciones Nivel 2 (fase 1)	-	19%	Porcentaje
Porcentaje integraciones Nivel 3 (fase 1)	-	0%	Porcentaje
Porcentaje integraciones Nivel 4 (fase 1)	-	9%	Porcentaje
Porcentaje integraciones Nivel 3 (fase 2)	65%	100%	Porcentaje
Porcentaje integraciones Nivel 4 (fase 2)	-	91%	Porcentaje

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado que el licitador ha redondeado la valoración para no usar decimales, y conforme al criterio de utilizar dos decimales en las valoraciones, los valores acreditados quedan conforme a la siguiente tabla:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador	Valor acreditado por el licitador
A) 2.2.3. Cobertura funcional			
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 2 (fase 1)	-	38%	38,00%
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 3 (fase 1)	-	37%	36,85%
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 4 (fase 1)	-	13%	13,30%
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 3 (fase 2)	65%	76%	75,52%
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 4 (fase 2)	-	77%	76,82%

Porcentaje integraciones Nivel 2 (fase 1)	-	19%	18,54%
Porcentaje integraciones Nivel 3 (fase 1)	-	0%	0%
Porcentaje integraciones Nivel 4 (fase 1)	-	9%	9,09%
Porcentaje integraciones Nivel 3 (fase 2)	65%	100%	100,00%
Porcentaje integraciones Nivel 4 (fase 2)	-	91%	90,91%

TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio “8.2 A) 2.3 - Cobertura funcional de la solución” en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador (1)	Unidades
A) 2 2.3. Cobertura funcional (4)			
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 2 (fase 1)	-	90,91	Porcentaje
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 3 (fase 1)	-	78,64	Porcentaje
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 4 (fase 1)	-	43,56	Porcentaje
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 3 (fase 2)	65%	100	Porcentaje
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 4 (fase 2)	-	100	Porcentaje
Porcentaje integraciones Nivel 2 (fase 1)	-	78,09	Porcentaje
Porcentaje integraciones Nivel 3 (fase 1)	-	75	Porcentaje
Porcentaje integraciones Nivel 4 (fase 1)	-	40,91	Porcentaje
Porcentaje integraciones Nivel 3 (fase 2)	65%	100	Porcentaje
Porcentaje integraciones Nivel 4 (fase 2)	-	100	Porcentaje

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado que el licitador ha acreditado la valoración de todos los criterios:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador	Valor acreditado por el licitador
A) 2 2.3. Cobertura funcional			
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 2 (fase 1)	-	90,91%	90,91%

Porcentaje requisitos funcionales Nivel 3 (fase 1)	-	78,64%	78,64%
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 4 (fase 1)	-	43,56%	43,56%
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 3 (fase 2)	65%	100%	100,00%
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 4 (fase 2)	-	100%	100,00%
Porcentaje integraciones Nivel 2 (fase 1)	-	78,09%	78,09%
Porcentaje integraciones Nivel 3 (fase 1)	-	75%	75,00%
Porcentaje integraciones Nivel 4 (fase 1)	-	40,91%	40,91%
Porcentaje integraciones Nivel 3 (fase 2)	65%	100%	100,00%
Porcentaje integraciones Nivel 4 (fase 2)	-	100%	100,00%

8.2 A) 2.4. Plazo en la ejecución de la implantación completa. Máximo 4 puntos

Plazo de ejecución de la implantación completa (4 puntos)	
Servicio	Descripción
Plazo de ejecución de la implantación completa	<p>El plazo máximo para la ejecución de la implantación completa es de 24 meses (fase 1 de 9 meses + fase 2 de 15 meses). Se valorará que el licitador oferte una reducción de este plazo, que deberá estar expresada en meses enteros, sin decimales. En caso de que el licitador exprese el citado tiempo con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.</p> <p>El máximo valor que podrán ofertar los licitadores será de 6 meses.</p>

$$Vt4i = Ni$$

Donde:

Vt4i = Valoración técnica del apartado 8.2 A) 2.4 correspondiente a la oferta i

Ni = Valoración dependiente de la reducción del plazo máximo para la ejecución de la implantación completa ofertada por el licitador i de conformidad con lo siguiente:

- Si no se oferta la reducción del plazo máximo para la ejecución de la implantación completa; Ni= 0 puntos
- Si la reducción del plazo máximo para la ejecución de la implantación completa ofertada por el licitador i es 1 mes; Ni= 1 punto
- Si la reducción del plazo máximo para la ejecución de la implantación completa ofertada por el licitador i es 2 meses; Ni= 2 puntos
- Si la reducción del plazo máximo para la ejecución de la implantación completa ofertada por el licitador i es 3 meses; Ni= 3 puntos

- Si la reducción del plazo máximo para la ejecución de la implantación completa ofertada por el licitador i es 4 meses; Ni= 3,5 puntos
- Si la reducción del plazo máximo para la ejecución de la implantación completa ofertada por el licitador i es 5 meses; Ni= 3,80 puntos
- Si la reducción del plazo máximo para la ejecución de la implantación completa ofertada por el licitador i es 6 meses; Ni= 4 puntos

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis. Adicionalmente, los licitadores deberán aportar en sus especificaciones técnicas de conformidad con lo indicado en el punto 5 del apartado 6 del presente Anexo el plan de implantación completa con los plazos ofertados.

UTE ATOS-AYESA

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio “8.2 A) 2.4 - Plazo en la ejecución de la implantación completa” en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado	Unidades
Plazo de ejecución de la implantación completa	24 meses	24	meses

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado que el licitador ha acreditado la valoración del criterio.

TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio “8.2 A) 2.4 - Plazo en la ejecución de la implantación completa” en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador (1)	Unidades
A) 2 2.4. Plazo en la ejecución de la implantación completa (5)			
Plazo de ejecución de la implantación completa	24 meses	20	meses

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado que el licitador ha acreditado la valoración del criterio.

8.2 A) 2.5. Niveles de servicio. Máximo 5 puntos

Todos los valores ofertados por el licitador como criterios cuantificables del apartado 2.5 Niveles de Servicio, serán usado como los valores de referencia para el cálculo de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, en lugar de los especificados en el “Anexo 1 – Tablas ANS” del PPT.

Niveles de servicio (5 puntos)

Servicio	Descripción	Máx. Val.	Criterio
Plazo resolución incidencias criticidad 1	El plazo de resolución máximo de las incidencias de nivel 1 es de 6 horas. Se valorará que el licitador oferte un tiempo inferior a este valor, que <u>deberá estar expresado en horas enteras, sin decimales</u> . En caso de que el licitador exprese el citado tiempo con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.	10	10 * (6 – plazo de resolución ofertado por el licitador) / (6 – mínimo plazo de resolución ofertado por todos los licitadores) Si se oferta 6 horas se obtendrán 0 puntos.
Plazo resolución incidencias criticidad 2	El plazo de resolución máximo de las incidencias de nivel 2 es de 24 horas. Se valorará que el licitador oferte un tiempo inferior a este valor, que <u>deberá estar expresado en horas enteras, sin decimales</u> . En caso de que el licitador exprese el citado tiempo con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.	7	7 * (24 – plazo de resolución ofertado por el licitador) / (24 – mínimo plazo de resolución ofertado por todos los licitadores) Si se oferta 24 horas se obtendrán 0 puntos.
Plazo resolución incidencias criticidad 3	El plazo de resolución máximo de las incidencias de nivel 3 es de 48 horas. Se valorará que el licitador oferte un tiempo inferior a este valor, que <u>deberá estar expresado en horas enteras, sin decimales</u> . En caso de que el licitador exprese el citado tiempo con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.	5	5 * (48 – plazo de resolución ofertado por el licitador) / (48 – mínimo plazo de resolución ofertado por todos los licitadores) Si se oferta 48 horas se obtendrán 0 puntos.
Plazo resolución incidencias criticidad 4	El plazo de resolución máximo de las incidencias de nivel 4 es de 96 horas. Se valorará que el licitador oferte un tiempo inferior a este valor, que <u>deberá estar expresado en horas enteras, sin decimales</u> . En caso de que el licitador exprese el citado tiempo con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.	3	3 * (96 – plazo de resolución u ofertado por el licitador) / (96 – mínimo plazo de resolución ofertado por todos los licitadores) Si se oferta 96 horas se obtendrán 0 puntos.
Tiempo resolución de peticiones de servicio	El número de días laborables máximo para la resolución de peticiones de servicio es el establecido en el ANS PET02 en 14 días laborables. Se valorará que el licitador oferte un tiempo inferior a este valor, que <u>deberá estar expresado en días laborables enteros, sin decimales</u> . En caso de que el licitador exprese el citado tiempo con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.	5	5 * (14 – plazo de resolución ofertado por el licitador) / (14 – mínimo plazo de resolución ofertado por todos los licitadores) Si se oferta 14 días laborables se obtendrán 0 puntos.

Tiempo resolución de cambios pequeños	<p>El número de días laborables máximo para la resolución de cambios pequeños es el establecido en el ANS CAP01 en 10 días laborables. Se valorará que el licitador oferte un tiempo inferior a este valor, que <u>deberá estar expresado en días laborables enteros, sin decimales</u>. En caso de que el licitador exprese el citado tiempo con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.</p>	10	<p>$10 * (10 - \text{plazo de resolución ofertado por el licitador}) / (10 - \text{mínimo plazo de resolución ofertado por todos los licitadores})$</p> <p>Si se oferta 10 días laborables se obtendrán 0 puntos.</p>
Calidad entregas en producción	<p>El valor crítico del nivel de servicio GES01 está establecido en el 5% de incidencias detectadas en producción sobre los Puntos Tarea subidos a producción en el periodo anterior.</p> <p>Se valorará que el licitador oferte un porcentaje inferior a este valor, que <u>deberá estar expresado en números enteros, sin decimales</u>. En caso de que el licitador exprese el citado porcentaje con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.</p>	5	<p>Se valorará la reducción del porcentaje conforme a lo siguiente:</p> <p>$5 * (5 - \text{valor de porcentaje ofertado por el licitador}) / (5 - \text{mínimo valor de porcentaje ofertado por todos los licitadores})$</p> <p>Si se oferta 5% se obtendrán 0 puntos.</p>
Calidad acumulada de entregas en producción	<p>El valor crítico del nivel de servicio GES02 está establecido en el 5% de incidencias detectadas en producción sobre los Puntos Tarea subidos a producción en los últimos 12 meses.</p> <p>Se valorará que el licitador oferte un porcentaje inferior a este valor, que <u>deberá estar expresado en números enteros, sin decimales</u>. En caso de que el licitador exprese el citado porcentaje con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.</p>	5	<p>Se valorará la reducción del porcentaje conforme a la siguiente fórmula:</p> <p>$5 * (5 - \text{valor de porcentaje ofertado por el licitador}) / (5 - \text{mínimo valor de porcentaje ofertado por todos los licitadores})$</p> <p>Si se oferta 5% se obtendrán 0 puntos.</p>

<p>Calidad entregas en calidad/integración</p>	<p>El valor crítico del nivel de servicio GES03 está establecido en el 5% de incidencias detectadas en calidad/integración sobre los Puntos Tarea subidos a integración en el periodo medido. Se valorará un valor inferior de este parámetro.</p> <p>Se valorará que el licitador oferte un porcentaje inferior a este valor, que <u>deberá estar expresado en números enteros, sin decimales</u>. En caso de que el licitador exprese el citado porcentaje con decimales, se ignorarán dichos decimales tanto a efectos de valoración como a efectos de ejecución del contrato.</p>	<p>5</p>	<p>Se valorará la reducción del porcentaje conforme a la siguiente fórmula:</p> <p>$5 * (5 - \text{valor de porcentaje ofertado por el licitador}) / (5 - \text{mínimo valor de porcentaje ofertado por todos los licitadores})$</p> <p>Si se oferta 5% se obtendrán 0 puntos.</p>
---	--	----------	---

Una vez obtenida la valoración parcial de cada uno de los criterios referidos en la tabla anterior de conformidad con la misma, se aplicará la siguiente fórmula para obtener la valoración final de este apartado 8.2 A) 2.5:

$$Vt5i = 5 \times \frac{\text{suma}(Vj)}{Vt5\text{máx}}$$

Donde:

Vt5i = Valoración técnica del apartado 8.2 A) 2.5 correspondiente a la oferta i

suma Vj = Sumatorio de la Valoración parcial de cada punto de conformidad con lo indicado en la tabla anterior

Vt5máx = Mayor suma Vj

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

UTE ATOS-AYESA

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio “8.2 A) 2.5 – Niveles de servicio” en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado	Unidades
Plazo resolución incidencias criticidad 1.	6 horas	5	horas
Plazo resolución incidencias criticidad 2	24 horas	20	horas
Plazo resolución incidencias criticidad 3	48 horas	40	horas
Plazo resolución incidencias criticidad 4	96 horas	90	horas
Tiempo resolución de peticiones de servicio	14 días	12	días
Tiempo resolución de cambios pequeños	10 días	9	días
Calidad entregas en producción	5%	4%	%
Calidad acumulada de entregas en producción	5%	4%	%
Calidad entregas en calidad/integración	5%	5%	%

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado que el licitador ha acreditado la valoración del criterio.

TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio “8.2 A) 2.5 – Niveles de servicio” en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador (1)	Unidades
A) 2 2.5 Niveles de servicios (6)			
Plazo resolución incidencias criticidad 1.	6 horas	6	horas
Plazo resolución incidencias criticidad 2	24 horas	24	horas
Plazo resolución incidencias criticidad 3	48 horas horas	48	horas
Plazo resolución incidencias criticidad 4	96 horas	96	horas
Tiempo resolución de peticiones de servicio	14 días	14	días
Tiempo resolución de cambios pequeños	10 días	10	días
Calidad entregas en producción	5%	5%	%
Calidad acumulada de entregas en producción	5%	5%	%
Calidad entregas en calidad/integración	5%	5%	%

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado que el licitador ha acreditado la valoración del criterio.

8.2 A) 2.6. Penalizaciones. Máximo 3 puntos

Penalizaciones (3 puntos)			
Penalización	Descripción	Máx. Val.	Criterio
Penalizaciones por incumplimiento en normativa vigente de protección de datos y garantías de derechos digital aplicables en España	<p>La penalización indica que: En caso de incumplimiento en esta normativa en cualquier momento del contrato se aplicará un 0,1% del precio del contrato sin IVA por cada incumplimiento.</p> <p>Esta penalización se aplicará con independencia de los importes que Canal de Isabel II, S.A. repercutiera derivado de las posibles sanciones e indemnizaciones que Canal de Isabel II, S.A. pudiera tener que satisfacer como consecuencia de dichos incumplimientos.</p> <p>El licitador podrá proponer un porcentaje de penalización superior al 0,1% del precio del contrato.</p>	3	Si el valor ofertado es el 0,1% se obtendrán 0 puntos. Para valores superiores al 0,1% se valorará conforme a la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.
Penalización por retraso en el inicio de la ejecución de proyectos adicionales	<p>La penalización indica que: Si, por causas imputables al adjudicatario, los proyectos solicitados dentro del servicio no se inician en el plazo de 1 mes desde la fecha que Canal de Isabel II, S.A. envía la solicitud de inicio del proyecto al adjudicatario, se aplicará una penalización de 2% del coste de cada proyecto individual por cada semana de retraso en el inicio del proyecto.</p> <p>El licitador podrá proponer un porcentaje de penalización superior al 2% del coste de cada proyecto.</p>	6	Si el valor ofertado es el 2% se obtendrán 0 puntos. Para valores superiores al 2% se valorará conforme a la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.
Penalización por retraso en ejecución de la implantación básica, implantación completa o proyectos adicionales	<p>La penalización indica que: Con carácter mensual, en caso de producirse un índice de eficiencia de tiempo (SPI) inferior al 80%, por causas imputables al adjudicatario, se penalizará con un 2% sobre el valor pendiente. El modo en que se calcula el SPI y el valor pendiente se detalla en el PPT en el apartado 2.8 (cálculo SPI - índice de eficiencia de tiempo).</p> <p>El licitador podrá proponer un porcentaje de penalización superior al 2% sobre el valor pendiente.</p>	12	Si el valor ofertado es el 2% se obtendrán 0 puntos. Para valores superiores al 2% se valorará conforme a la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.
Penalización por incidentes de seguridad graves por responsabilidad del adjudicatario	<p>La penalización indica: Se establece una penalización en base al número de incidentes de seguridad graves derivados de acción u omisión en la prestación de los Servicios por el adjudicatario. Se penalizará con 9.000 euros por cada incidente de seguridad, con independencia de las responsabilidades ulteriores que por este motivo Canal de Isabel II, S.A. pudiera reclamar.</p>	3	Si el valor ofertado es 9.000 euros se obtendrán 0 puntos. Para valores superiores a 9.000 euros se valorará conforme a la <u>fórmula de criterio</u> especificada más abajo.

	El licitador podrá proponer un importe de penalización superior a 9.000 euros por cada incidente de seguridad.		
--	--	--	--

Se aplicará la siguiente **fórmula de criterio** para cada criterio:

$$V_i = \text{Máx Val} \times \sqrt{\left[1 - \left(\frac{P_{\text{máx}} - P_i}{P_{\text{máx}}}\right)^2\right]}$$

Donde:

- V_i = valoración del criterio para la oferta i. El resultado de la fórmula se truncará a 2 decimales sin redondeos en base al tercer decimal (si el resultado es 2,756342 el valor que V_i será 2,75).
- Máx Val = máxima valoración asignada al criterio de conformidad con la tabla anterior
- P_i = diferencia entre el valor acreditado para el criterio por la oferta i y el valor mínimo pedido en el pliego para este criterio. Por ejemplo: si el pliego pide un mínimo de 2 años y se acredita 3 años, entonces $P_i = 3 - 2 = 1$.
- $P_{\text{máx}}$ = es el máximo valor de P_i entre todas las ofertas

Una vez obtenida la valoración parcial de cada uno de los criterios referidos en la tabla anterior de conformidad con la misma, se aplicará la siguiente fórmula para obtener la valoración final de este apartado 8.2 A) 2.6:

$$V_{t6i} = 3 \times \frac{\text{suma}(V_j)}{V_{t6\text{máx}}}$$

Donde:

V_{t6i} = Valoración técnica del apartado 8.2 A) 2.6 correspondiente a la oferta i

suma V_j = Sumatorio de la Valoración parcial de cada punto de conformidad con lo indicado en la tabla anterior

$V_{t6\text{máx}}$ = Mayor suma V_j

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

UTE ATOS-AYESA

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio "8.2 A) 2.6 – Penalizaciones" en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado	Unidades
Penalizaciones por incumplimiento en normativa vigente de protección de datos y garantías de derechos digital aplicables en España	0,1% del precio contrato	0,10%	%
Penalización por retraso en el inicio de la ejecución de proyectos adicionales	2% del coste de cada proyecto	4%	%
Penalización por retraso en ejecución de la implantación básica, implantación completa o proyectos adicionales	2% sobre el valor pendiente	2%	%
Penalización por incidentes de seguridad graves por responsabilidad del adjudicatario	9.000 euros por cada incidente	9.500	euros

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado que el licitador ha acreditado la valoración del criterio.

TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio “8.2 A) 2.6 – Penalizaciones” en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador (1)	Unidades
A) 2 2.6 Penalizaciones (7)			
Penalizaciones por incumplimiento en normativa vigente de protección de datos y garantías de derechos digital aplicables en España	0,1% del precio contrato	0,1	%
Penalización por retraso en el inicio de la ejecución de proyectos adicionales	2% del coste de cada proyecto	2	%
Penalización por retraso en ejecución de la implantación básica, implantación completa o proyectos adicionales	2% sobre el valor pendiente	2	%
Penalización por incidentes de seguridad graves por responsabilidad del adjudicatario	9.000 euros por cada incidente	9000	euros

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado que el licitador ha acreditado la valoración del criterio.

8.2 A) 2.7 Requerimientos de seguridad. Máximo 10 puntos

En este apartado deberá entenderse como servicios/módulos “core” los indicados en el apartado 2.1 del PPT.

Requerimientos de seguridad (10 puntos)			
Requerimiento	Descripción	Máx. Val.	Criterio
Nivel de certificación de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios core de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o informe con el nivel de adecuación a las exigencias de seguridad de los distintos niveles contemplados dentro del ENS.	Al menos el 50% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada están certificados o tienen informe de adecuación a las exigencias de seguridad de la categoría ALTA del ENS: 10 puntos	10	Puntos indicados en la columna “descripción”.
	Al menos el 50% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada están certificados o tienen informe de adecuación a las exigencias de seguridad de la categoría MEDIA del ENS: 5 puntos		
	Al menos el 50% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada están certificados o tienen informe de adecuación a las exigencias de seguridad de la categoría BAJA del ENS: 1 punto		
	Si los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada no están certificados o no tienen informe de adecuación a las exigencias de seguridad del ENS: 0 puntos		
Evidencias del nivel de adecuación a la Directiva NIS europea para la seguridad de redes y sistemas de información de cada producto y módulo funcional que forma parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.	El 100% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada están adecuados a la Directiva NIS Europea: 5 puntos	5	Puntos indicados en la columna “descripción”.
	Entre el 50% y el 99% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada están adecuados a la Directiva NIS Europea: 3 puntos		
	Entre el 1% pero menos del 50% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada están adecuados a la Directiva NIS Europea: 1 punto		
	Ninguno de los productos que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada están adecuados a la Directiva NIS Europea: 0 puntos		
Se valorarán los niveles de certificación SOC 2 Tipo II de todos los Centros de Proceso de Datos (CPD) desde los que se prestarán o se podrán prestar los servicios asociados a los productos y	El licitador deberá indicar el número total de Centros de Proceso de Datos (CPDs) desde los que se prestarán o se podrán prestar los servicios asociados a los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. que cuentan con certificación SOC 2 Tipo II.	5	El número de total de puntos se obtiene aplicando la fórmula (*) “Fórmula criterio SOC 2 Tipo II” al final de la presente tabla.

módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.			
Medidas de seguridad multi-tenant implementadas en los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. para determinar si la infraestructura tecnológica que soporta la solución se prestará en nube pública con <i>tenant</i> propio para Canal de Isabel II, S.A., nube privada o ambas opciones.	<p>El 100% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube privada: 5 puntos</p> <p>Al menos el 75% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube privada: 3 puntos</p> <p>El 100% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube pública con <i>tenant</i> propio para Canal de Isabel II, S.A.: 1 punto</p> <p>Resto de los casos: 0 puntos</p> <p>Se considerará nube privada la prestación de los servicios desde infraestructura de TI destinadas exclusivamente a Canal de Isabel II, S.A. y con acceso completamente aislado para Canal de Isabel II, S.A.</p>	5	Puntos indicados en la columna “descripción”.
Para los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A., proporcionar información y evidencias sobre el nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan dentro del marco de seguridad corporativo definido por el fabricante (políticas y controles).	<p>Todos los entornos (productivos y no productivos) y los datos que contienen están dentro del marco de seguridad (políticas y controles): 5 puntos</p> <p>Sólo los entornos productivos están dentro del marco de seguridad (políticas y controles), pero no se permite la existencia de datos reales en entornos no productivo: 3 puntos</p> <p>Sólo los entornos productivos están dentro del marco de seguridad (políticas y controles), permitiéndose la existencia de datos reales en entornos no productivos: 0 puntos</p>	5	Puntos indicados en la columna “descripción”.

<p>Capacidad de registro de los eventos producidos por las actividades de todos los usuarios en todos los productos que formen parte de la solución ofertada a Canal de Isabel II, S.A., así como en todos los registros de información (al menos, creación, modificación, eliminación).</p>	<p>Cuando la solución permita tanto el registro de todas las actividades realizadas por los usuarios como el registro de las actividades de creación, modificación y eliminación llevadas a cabo en cualquier registro de información: 10 puntos</p> <p>Cuando la solución permita el registro de todas las actividades realizadas por los usuarios: 5 puntos</p> <p>Cuando la solución permita el registro de, al menos, las actividades de creación, modificación y eliminación llevadas a cabo en cualquier registro de información: 5 puntos</p> <p>Ninguna de las anteriores: 0 puntos</p>	<p>10</p>	<p>Puntos indicados en la columna "descripción".</p>
---	---	-----------	--

(*) Formula SOC 2 Tipo II:

$$Si = 5 * \frac{\sum(CPDs \text{ del licitador } i \text{ con certificado SOC 2 Tipo II})}{C_{max}}$$

Donde:

S_i = Valoración correspondiente a la oferta i , truncado al segundo decimal.

C_{max} = Mayor número de CPDs con certificado SOC 2 Tipo II acreditados por un fabricante en todas las ofertas presentadas.

Una vez obtenida la valoración parcial de cada uno de los criterios referidos en la tabla anterior de conformidad con la misma, se aplicará la siguiente fórmula para obtener la valoración final de este apartado 8.2 A) 2.7:

$$Vt7i = 10 \times \frac{\text{suma}(Vj)}{Vt7m\acute{a}x}$$

Donde:

$Vt7i$ = Valoración técnica del apartado 8.2 A) 2.7 correspondiente a la oferta i

suma Vj = Sumatorio de la Valoración parcial de cada punto de conformidad con lo indicado en la tabla anterior

$Vt7m\acute{a}x$ = Mayor suma Vj

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis. Adicionalmente, deberá aportarse la siguiente documentación:

- **Para acreditar "Nivel de certificación de los productos y módulos funcionales que forman parte los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o informe con el nivel de adecuación a las exigencias de seguridad de los distintos niveles contemplados dentro del ENS", el licitador deberá adjuntar copia de los certificados o el referido informe con el nivel de adecuación emitido por una entidad certificadora autorizada de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada.**

- Para acreditar “Evidencias del nivel de adecuación a la Directiva NIS europea para la seguridad de redes y sistemas de información de cada producto y módulo funcional que forma parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.”, el licitador deberá adjuntar la documentación técnica oficial del fabricante o referencia a la misma que permita acreditar el cumplimiento de este requisito.
- Para acreditar “Se valorarán los niveles de certificación SOC 2 Tipo II de todos los Centros de Proceso de Datos (CPD) desde los que se prestarán o se podrán prestar los servicios asociados a los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.”, el licitador deberá adjuntar copia de los Informes de análisis de Control de Organizaciones y Sistemas (SOC) emitidos por un Certified Public Accountant (CPA) adherido al American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) Peer Review Program.
- Para acreditar “Medidas de seguridad multi-tenant implementadas en los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. para determinar si la infraestructura tecnológica que soporta la solución se prestará en nube pública con tenant propio para Canal de Isabel II, S.A., nube privada o ambas opciones”, el licitador deberá adjuntar la documentación técnica oficial del fabricante o referencia a la misma que permita acreditar el cumplimiento de este requisito.
- Para acreditar “Para los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A., proporcionar información y evidencias sobre el nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan dentro del marco de seguridad corporativo definido por el fabricante (políticas y controles)”, el licitador deberá adjuntar la documentación técnica oficial del fabricante o referencia a la misma que permita acreditar el cumplimiento de este requisito.
- Para acreditar “Capacidad de registro de los eventos producidos por las actividades de todos los usuarios en todos los productos que formen parte de la solución ofertada a Canal de Isabel II, S.A., así como en todos los registros de información (al menos, creación, modificación, eliminación)” el licitador deberá adjuntar la documentación técnica oficial del fabricante o referencia a la misma que permita acreditar el cumplimiento de este requisito.

UTE ATOS-AYESA

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio “8.2 A) 2.7 – Requerimientos de seguridad” en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	requerido en los Pliegos	Valor ofertado		Unidades
		Categoría ALTA del ENS	No	
Nivel de certificación de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o informe con el nivel de adecuación a las exigencias de seguridad de los distintos niveles contemplados dentro del ENS.	No aplica	Categoría MEDIA del ENS	Sí	Sí/No (se valora únicamente la categoría más alta). Los productos y módulos funcionales que forman parte los servicios "core" de la solución ofertada están certificados o tienen informe de adecuación a las exigencias de seguridad del ENS.
		Categoría BAJA del ENS	No	
Evidencias del nivel de adecuación a la Directiva NIS europea para la seguridad de redes y sistemas de información de cada producto y módulo funcional que forma parte de los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.	No aplica	100%		% de productos y módulos funcionales que forman parte los servicios "core" de la solución ofertada que están adecuados a la Directiva NIS Europea

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado	Unidades
Se valorarán los niveles de certificación SOC 2 Tipo II de todos los Centros de Proceso de Datos (CPD) desde los que se prestarán o se podrán prestar los servicios asociados a los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.	No aplica	9	Nº de Centros de Proceso de Datos (CPD) desde los que se prestará o podrán prestar los servicios asociados a los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada con certificación SOC 2 Tipo II
Medidas de seguridad multi-tenant implementadas en los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. para determinar si la infraestructura tecnológica que soporta la solución se prestará en nube pública con tenant propio para Canal de Isabel II, S.A., nube privada o ambas opciones.	No aplica	El 100% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube privada.	Sí
		Al menos el 75% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube privada.	No
		El 100% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube pública con tenant propio para Canal de Isabel II, S.A.	No
Para los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A., proporcionar información y evidencias	No aplica	Todos los entornos (productivos y no productivos) y los datos que contienen están dentro del marco de seguridad (políticas y controles).	Sí

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado	Unidades
sobre el nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan dentro del marco de seguridad corporativo definido por el licitador (políticas y controles).		Sólo los entornos productivos están dentro del marco de seguridad (políticas y controles), pero no se permite la existencia de datos reales en entornos no productivos.	No
		Sólo los entornos productivos están dentro del marco de seguridad (políticas y controles), permitiéndose la existencia de datos reales en entornos no productivos.	No
Capacidad de registro de los eventos producidos por las actividades de todos los usuarios en todos los productos que formen parte de la solución ofertada a Canal de Isabel II, S.A., así como en todos los registros de información (al menos, creación, modificación, eliminación).	No aplica	Cuando la solución permita tanto el registro de todas las actividades realizadas por los usuarios como el registro de las actividades de creación, modificación y eliminación llevadas a cabo en cualquier registro de información.	Sí
		Cuando la solución permita el registro de todas las actividades realizadas por los usuarios.	No
		Cuando la solución permita el registro de, al menos, las actividades de creación, modificación y eliminación llevadas a cabo en cualquier registro de información.	No
<p>Sí /No. Se tendrá en cuenta solo la opción de mayor valoración conforme a la tabla del apartado 8 A) 2.7 del Anexo I.</p>			

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se ha comprobado que el licitador ha acreditado la valoración de los criterios:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador	Valor acreditado por el licitador
A) 2.2.7 Requerimientos de seguridad (8)			
Nivel de certificación de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o informe con el nivel de adecuación a las	No aplica	Categoría ALTA del ENS	No
		Categoría MEDIA del ENS	Sí
		Categoría BAJA del ENS	No

exigencias de seguridad de los distintos niveles contemplados dentro del ENS.				
Evidencias del nivel de adecuación a la Directiva NIS europea para la seguridad de redes y sistemas de información de cada producto y módulo funcional que forma parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.	No aplica	100%		100%
Se valorarán los niveles de certificación SOC 2 Tipo II de todos los Centros de Proceso de Datos (CPD) desde los que se prestarán o se podrán prestar los servicios asociados a los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.	No aplica	9		9
Medidas de seguridad multi-tenant implementadas en los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. para determinar si la infraestructura tecnológica que soporta la solución se prestará en nube pública con tenant propio para Canal de Isabel II, S.A., nube privada o ambas opciones.	No aplica	El 100% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube privada	Sí	Sí
		Al menos el 75% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube privada	No	No
		El 100% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución	No	No

		ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube pública con <i>tenant</i> propio para Canal de Isabel II, S.A.		
Para los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A., proporcionar información y evidencias sobre el nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan dentro del marco de seguridad corporativo definido por el licitador (políticas y controles).	No aplica	Todos los entornos (productivos y no productivos) y los datos que contienen están dentro del marco de seguridad (políticas y controles)	Sí	Sí
		Sólo los entornos productivos están dentro del marco de seguridad (políticas y controles), pero no se permite la existencia de datos reales en entornos no productivo	No	No
		Sólo los entornos productivos están dentro del marco de seguridad (políticas y controles), permitiéndose la existencia de datos reales en entornos no productivos	No	No
Capacidad de registro de los eventos producidos por las actividades de <u>todos los usuarios</u> en todos los productos que formen parte de la solución ofertada a Canal de Isabel II, S.A., así como en <u>todos los registros</u> de información (al menos, creación, modificación, eliminación).	No aplica	Cuando la solución permita tanto el registro de todas las actividades realizadas por los usuarios como el registro de las actividades de creación, modificación y eliminación llevadas a cabo en cualquier registro de información	Sí	Sí
		Cuando la solución permita el registro de todas las actividades	No	No

		realizadas por los usuarios		
		Cuando la solución permita el registro de, al menos, las actividades de creación, modificación y eliminación llevadas a cabo en cualquier registro de información	No	No

TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.

El licitador ha incluido la siguiente valoración para el criterio “8.2 A) 2.7 – Requerimientos de seguridad” en el Anexo II bis:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador (1)	Unidades
A) 2 2.7 Requerimientos de seguridad (8)			

Nivel de certificación de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o informe con el nivel de adecuación a las exigencias de seguridad de los distintos niveles contemplados dentro del ENS.	No aplica	Categoría ALTA del ENS	No	Sí/No (se valora únicamente la categoría más alta). Los productos y módulos funcionales que forman parte los servicios “core” de la solución ofertada están certificados o tienen informe de adecuación a las exigencias de seguridad del ENS.
		Categoría MEDIA del ENS	SI	
		Categoría BAJA del ENS	No	
Evidencias del nivel de adecuación a la Directiva NIS europea para la seguridad de redes y sistemas de información de cada producto y módulo funcional que forma parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.	No aplica	100	% de productos y módulos funcionales que forman parte los servicios “core” de la solución ofertada que están adecuados a la Directiva NIS Europea	
Se valorarán los niveles de certificación SOC 2 Tipo II de todos los Centros de Proceso de Datos (CPD) desde los que se prestarán o se podrán prestar los servicios asociados a los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.	No aplica	12	Nº de Centros de Proceso de Datos (CPD) desde los que se prestará o podrán prestar los servicios asociados a los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada con certificación SOC 2 Tipo II	

Medidas de seguridad multi-tenant implementadas en los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. para determinar si la infraestructura tecnológica que soporta la solución se prestará en nube pública con tenant propio para Canal de Isabel II, S.A., nube privada o ambas opciones.	No aplica	El 100% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube privada	Si	Sí /No. En el caso de nube privada sólo se tendrá en cuenta el % más alto.
		Al menos el 75% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube privada	No	
		El 100% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios "core" de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube pública con tenant propio para Canal de Isabel II, S.A.	No	

<p>Para los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A., proporcionar información y evidencias sobre el nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan dentro del marco de seguridad corporativo definido por el licitador (políticas y controles).</p>	No aplica			Sí /No.
		Todos los entornos (productivos y no productivos) y los datos que contienen están dentro del marco de seguridad (políticas y controles)	SI	
		Sólo los entornos productivos están dentro del marco de seguridad (políticas y controles), pero no se permite la existencia de datos reales en entornos no productivo	No	
		Sólo los entornos productivos están dentro del marco de seguridad (políticas y controles), permitiéndose la existencia de datos reales en entornos no productivos	No	

Una vez analizada la documentación solicitada para acreditar los valores ofertados anteriormente referidos, se realiza la siguiente valoración:

- Sobre el criterio “Se valorarán los niveles de certificación SOC 2 Tipo II de todos los Centros de Proceso de Datos (CPD) desde los que se prestarán o se podrán prestar los servicios asociados a los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.” el licitador ha indicado el valor 12 y acreditado con la siguiente lista de Centros de Proceso de Datos recogidos en la certificación SOC2 de Azure:

EMEA

- West Europe
- North Europe
- UK South
- UK West
- France Central
- France South
- Germany North
- Germany West Central
- Germany Central
- Switzerland West
- Switzerland North
- Norway East
- Norway West
- South Africa North
- South Africa West
- UAE Central
- UAE North

Sobre esta lista, las siguientes regiones no forman parte del Espacio Económico Europeo (EEE) en 2022, que es un requisito del PPT para alojar los CPDs:

- UK South
- UK West
- Switzerland West
- Switzerland North
- South Africa North
- South Africa West
- UAE Central
- UAE North

Por tanto, el valor acreditado de CPDs en el EEE certificados en SOC2 que podrían prestar los servicios solicitados son 9.

- El resto de los criterios de valoración, han sido acreditados por el licitador

Conforme a los puntos anteriores, la valoración de este apartado se recoge en la siguiente tabla:

Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador		Valor acreditado por el licitador
A) 2.2.7 Requerimientos de seguridad (8)				
Nivel de certificación de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o informe con el nivel de adecuación a las exigencias de seguridad de los distintos niveles contemplados dentro del ENS.	No aplica	Categoría ALTA del ENS	No	No
		Categoría MEDIA del ENS	Sí	Sí
		Categoría BAJA del ENS	No	No
Evidencias del nivel de adecuación a la Directiva	No aplica	100%		100%

NIS europea para la seguridad de redes y sistemas de información de cada producto y módulo funcional que forma parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.			
Se valorarán los niveles de certificación SOC 2 Tipo II de todos los Centros de Proceso de Datos (CPD) desde los que se prestarán o se podrán prestar los servicios asociados a los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.	No aplica	12	9
Medidas de seguridad multi-tenant implementadas en los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. para determinar si la infraestructura tecnológica que soporta la solución se prestará en nube pública con tenant propio para Canal de Isabel II, S.A., nube privada o ambas opciones.	No aplica	El 100% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube privada	Sí
		Al menos el 75% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube privada	No
		El 100% de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en nube pública con tenant propio	No

		para Canal de Isabel II, S.A.		
<p>Para los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A., proporcionar información y evidencias sobre el nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan dentro del marco de seguridad corporativo definido por el licitador (políticas y controles).</p>	No aplica	Todos los entornos (productivos y no productivos) y los datos que contienen están dentro del marco de seguridad (políticas y controles)	Sí	Sí
		Sólo los entornos productivos están dentro del marco de seguridad (políticas y controles), pero no se permite la existencia de datos reales en entornos no productivo	No	No
		Sólo los entornos productivos están dentro del marco de seguridad (políticas y controles), permitiéndose la existencia de datos reales en entornos no productivos	No	No
<p>Capacidad de registro de los eventos producidos por las actividades de <u>todos los usuarios</u> en todos los productos que formen parte de la solución ofertada a Canal de Isabel II, S.A., así como en <u>todos los registros</u> de información (al menos, creación, modificación, eliminación).</p>	No aplica	Cuando la solución permita tanto el registro de todas las actividades realizadas por los usuarios como el registro de las actividades de creación, modificación y eliminación llevadas a cabo en cualquier registro de información	Sí	Sí
		Cuando la solución permita el registro de todas las actividades realizadas por los usuarios	No	No
		Cuando la solución permita el	No	No

		registro de, al menos, las actividades de creación, modificación y eliminación llevadas a cabo en cualquier registro de información		
--	--	---	--	--

3. PUNTUACIÓN DE LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

3.1 Puntuación de la oferta económica (máximo 49 puntos)

La puntuación de la oferta económica de conformidad con la fórmula establecida en el apartado 8.2 A) 1 del Anexo I al PCAP es la siguiente:

Licitador	Puntuación de la oferta económica
UTE ATOS-AYESA	49,00
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	41,65

3.2 Puntuación del criterio experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador (máximo 20 puntos)

La puntuación parcial (suma Vi) obtenida por cada licitador de conformidad con la tabla referida en el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP, es la que figura a continuación:

Criterio de valoración	Valoración UTE ATOS-AYESA	Valoración TELEFÓNICA
Experiencia en implantaciones análogas (jefe de proyecto)	0,00	10,00
Experiencia arquitecturas análogas	9,79	10,00
Experiencia en arquitectura de integraciones	10,00	9,94
Experiencia en implantaciones análogas de gestión comercial	9,42	10,00
Experiencia en implantaciones análogas de CRM	8,95	10,00
Experiencia en implantaciones análogas de Trabajos en campo con movilidad	10,00	10,00
Experiencia en implantaciones análogas de sistemas de reporting y analítica de grandes volúmenes	9,73	7,21

Experiencia en implantaciones análogas de gestión de comunicados	3,71	6,18
Experiencia en integraciones análogas	10,00	10,00
Experiencia en migraciones análogas (jefe de proyecto)	8,66	9,68
Experiencia en migraciones análogas (consultores especialistas)	9,03	10,00
SUMA Vi	89,29	103,01

La puntuación final para este criterio obtenida por cada licitador es:

Licitador	Puntuación
UTE ATOS-AYESA	17,34
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	20,00

3.3 Puntuación del criterio arquitectura y operación (máximo 4 puntos)

La puntuación parcial (suma Vi) obtenida por cada licitador de conformidad con la tabla referida en el apartado 8 A) 2.2 del Anexo I al PCAP, es la que figura a continuación:

Criterio de valoración	Valoración UTE ATOS-AYESA	Valoración TELEFÓNICA
Rendimiento objetivo	0,20	0,00
Categorización rendimiento	0,00	0,00
Disponibilidad SaaS	0,00	0,00
Ventana de mantenimiento	1,00	0,00
Backups	0,00	0,55
RTO	1,00	1,00
RPO	1,00	0,00
Planificación y ejecución procesos batch	0,74	1,00
Control de comunicados	0,37	1,00
Integración monitorización centralizada Canal	0,40	0,40
Gestión documental avanzada	0,90	0,90
SUMA Vi	5,61	4,85

La puntuación final para este criterio obtenida por cada licitador es:

Licitador	Puntuación
UTE ATOS-AYESA	4,00
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	3,45

3.4 Puntuación del criterio cobertura funcional de la solución (máximo 5 puntos)

La puntuación parcial (suma Vi) obtenida por cada licitador de conformidad con la tabla referida en el apartado 8 A) 2.3 del Anexo I al PCAP, es la que figura a continuación:

Criterio de valoración	Valoración UTE ATOS-AYESA	Valoración TELEFÓNICA
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 2 (fase 1)	0,76	1,81
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 3 (fase 1)	0,73	1,57
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 4 (fase 1)	0,13	0,43
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 3 (fase 2)	3,00	10,00
Porcentaje requisitos funcionales Nivel 4 (fase 2)	6,14	8,00
Porcentaje Integraciones Nivel 2 (fase 1)	0,37	1,56
Porcentaje Integraciones Nivel 3 (fase 1)	0,00	0,75
Porcentaje Integraciones Nivel 4 (fase 1)	0,09	0,40
Porcentaje Integraciones Nivel 3 (fase 2)	3,00	3,00
Porcentaje Integraciones Nivel 4 (fase 2)	2,72	3,00
SUMA Vi	16,94	30,52

La puntuación final para este criterio obtenida por cada licitador es:

Licitador	Puntuación
UTE ATOS-AYESA	2,77
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	5,00

3.5 Puntuación del criterio plazo en la ejecución de la implantación completa (máximo 4 puntos)

La puntuación parcial (suma Vi) obtenida por cada licitador de conformidad con la tabla referida en el apartado 8 A) 2.4 del Anexo I al PCAP, es la que figura a continuación:

Criterio de valoración	Valoración UTE ATOS-AYESA	Valoración TELEFÓNICA
Plazo de ejecución de la implantación completa	0,00	3,50

La puntuación final para este criterio obtenida por cada licitador es:

Licitador	Puntuación
UTE ATOS-AYESA	0,00
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	3,50

3.6 Puntuación del criterio niveles de servicio (máximo 5 puntos)

La puntuación parcial (suma Vi) obtenida por cada licitador de conformidad con la tabla referida en el apartado 8 A) 2.5 del Anexo I al PCAP, es la que figura a continuación:

Criterio de valoración	Valoración UTE ATOS-AYESA	Valoración TELEFÓNICA
Plazo resolución incidencias criticidad 1	10,00	0,00
Plazo resolución incidencias criticidad 2	7,00	0,00
Plazo resolución incidencias criticidad 3	5,00	0,00
Plazo resolución incidencias criticidad 4	3,00	0,00
Tiempo resolución de peticiones de servicio	5,00	0,00
Tiempo resolución de cambios pequeños	10,00	0,00
Calidad entregas en producción	5,00	0,00
Calidad acumulada de entregas en producción	5,00	0,00
Calidad entregas en calidad/integración	0,00	0,00
SUMA Vi	50,00	0,00

La puntuación final para este criterio obtenida por cada licitador es:

Licitador	Puntuación
UTE ATOS-AYESA	5,00
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	0,00

3.7 Puntuación del penalizaciones (máximo 3 puntos)

La puntuación parcial (suma Vi) obtenida por cada licitador de conformidad con la tabla referida en el apartado 8 A) 2.6 del Anexo I al PCAP, es la que figura a continuación:

Criterio de valoración	Valoración UTE ATOS-AYESA	Valoración TELEFÓNICA
Penalizaciones por incumplimiento en normativa vigente de protección de datos y garantías de derechos digital aplicables en España	0,00	0,00
Penalización por retraso en el inicio de la ejecución de proyectos adicionales	6,00	0,00
Penalización por retraso en ejecución de la implantación básica, implantación completa o proyectos adicionales	0,00	0,00
Penalización por incidentes de seguridad graves por responsabilidad del adjudicatario	3,00	0,00
SUMA Vi	9,00	0,00

La puntuación final para este criterio obtenida por cada licitador es:

Licitador	Puntuación
UTE ATOS-AYESA	3,00
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	0,00

3.8 Puntuación del criterio requerimientos de seguridad (máximo 10 puntos)

La puntuación parcial (suma Vi) obtenida por cada licitador de conformidad con la tabla referida en el apartado 8 A) 2.7 del Anexo I al PCAP, es la que figura a continuación:

Criterio de valoración	Valoración UTE ATOS-AYESA	Valoración TELEFÓNICA
Nivel de certificación de los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios core de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o informe con el nivel de adecuación a las exigencias de seguridad de los distintos niveles contemplados dentro del ENS.	5,00	5,00
Evidencias del nivel de adecuación a la Directiva NIS europea para la seguridad de redes y sistemas de información de cada producto y módulo funcional que forma parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.	5,00	5,00
Se valorarán los niveles de certificación SOC 2 Tipo II de todos los Centros de Proceso de Datos (CPD) desde los que se prestarán o se podrán prestar los servicios asociados a los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A.	5,00	5,00
Medidas de seguridad <i>multi-tenant</i> implementadas en los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A. para determinar si la infraestructura tecnológica que soporta la solución se prestará en nube pública con <i>tenant</i> propio para Canal de Isabel II, S.A., nube privada o ambas opciones.	5,00	5,00
Para los productos y módulos funcionales que forman parte de los servicios “core” de la solución ofertada a Canal de Isabel II S.A., proporcionar información y evidencias sobre el nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan dentro del marco de seguridad corporativo definido por el fabricante (políticas y controles).	5,00	5,00
Capacidad de registro de los eventos producidos por las actividades de todos los usuarios en todos los productos que formen parte de la solución ofertada a Canal de Isabel II, S.A., así como en todos los registros de información (al menos, creación, modificación, eliminación).	10,00	10,00
SUMA VI	35,00	35,00

La puntuación final para este criterio obtenida por cada licitador es:

Licitador	Puntuación

UTE ATOS-AYESA	10,00
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	10,00

4. CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS EN FUNCIÓN DE LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

La valoración final de las ofertas presentadas es:

	Económica	Equipo Trabajo	Arquitectura y Operación	Funcional	Plazo	Niveles de Servicio	Penalizaciones	Seguridad	TO-TAL
ATOS-AYESA	49,00	17,34	4,00	2,77	0,00	5,00	3,00	10,00	91,11
TELEFONICA	41,65	20,00	3,45	5,00	3,50	0,00	0,00	10,00	83,60

CRUCETA GOMEZ SERGIO -
20264877Z FIRMA
2022.11.10 14:30:34 +01'00'

Firma: Sergio Cruceta Gómez
COORDINADOR DE PROYECTOS DE LA SUBDIRECCION

PICAZO VELOSO
CARMEN -
05410694J AUTH
Firmado digitalmente por
PICAZO VELOSO CARMEN -
05410694J AUTH
Fecha: 2022.11.10 14:41:58
+01'00'
Firma: Carmen Picazo Veloso
RESPONSABLE SISTEMAS CORPORATIVOS

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez
García
En la fecha y hora 10.11.2022 16:39:00 CET

Firma: Ángel Rodríguez García
SUBDIRECTOR SISTEMAS INFORMÁTICOS