

RESPUESTAS A LAS CONSULTAS RECIBIDAS ACERCA DE LOS PLIEGOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO Nº 155/2023 "SUMINISTRO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE SAAS PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y SISTEMA DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE ALARMAS EN CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P."

Pregunta 1:

En el PPT, elemento 5, página 35:

1 - ¿Se acepta como equivalente a la norma ISO 22301 las normas ISO27001 o ISO 9001?

2 - ¿Se acepta que cumpla comprobadamente con todos los requisitos del ENS categoría ALTA y tenga certificación ISO 27001 aún que no esté certificado en el ENS?

Actualmente disponemos de certificación ISO 9001, ISO 27001 y cumplimos con los requerimientos del ENS – ALTA, lo único sería validar que con estas normas nos podríamos presentar.

Respuesta 1:

1 - No. Tal como se indica en el apartado 5.3 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deben acreditar la ISO 22301 o equivalente, tanto para la herramienta de gestión de continuidad del negocio como para la herramienta de gestión de crisis / notificaciones masivas

2 – La forma de comprobar que se cumplen todos los requerimientos del ENS es mediante la certificación o verificando el resultado positivo del informe de la auditoría de cumplimiento realizada por una entidad certificadora acreditada.

Pregunta 2:

1.- ¿Cuál es el número de personas contactables desde la funcionalidad de notificación y gestión de alarmas?

2.- En el requisito RF11.51 se indica como canal "consola". ¿Podéis, por favor, clarificar este canal de comunicación?

3.- En el requisito RF11.57 se indica que "Permitirá la configuración inmediata de recepción de alarma posteriormente a través de llamada de contestación". Por favor, ¿podéis aclarar este requisito?

4.- En el requisito RF11.63 se indica que "El sistema deberá estar inicialmente dimensionado para cubrir los requisitos operacionales descritos". ¿A qué requisitos operacionales se refiere?

Respuesta 2:

1.- Serán todos los empleados de la empresa; en torno a 3.300 en la actualidad y un posible crecimiento de 100 usuarios/año

2.- El término "consola" se refiere al centro o portal de administración del software.

3.- El objeto de este requisito es que se pueda configurar la contestación a la llamada de alerta (por ejemplo, recibida; rechazada; no disponible; desviada; etc).

4.- Se refiere a los requisitos relacionados con la operación del software especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Pregunta 3:

- Tanto en el PPT como en el PCAP, se indica como requerimiento para la herramienta de continuidad de negocio:
 - Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría ALTA
 - Certificación ISO 22301 o equivalente.
- Los certificados deben ser válidos y estar vigentes a fecha de adjudicación del contrato, y deberán presentarse en caso de resultar adjudicatarios.

Actualmente, nuestra herramienta se encuentra certificada en ISO 22301, ISO 27001 y ENS nivel medio, entre otras, teniendo como objetivo certificar dicha herramienta en ENS nivel alto para el próximo año. Es por ello que nos surgen las siguientes dudas:

- ¿Para cuándo se estima la adjudicación del contrato?
- ¿Sería posible que se ampliara la fecha de presentación del certificado ENS nivel alto para acreditar dicho requerimiento, presentando en su lugar (en caso de resultar adjudicatarios), escrito de la entidad certificadora indicando que nos encontramos en fase de certificación?

Respuesta 3:

1.- Canal de Isabel II, S.A., M.P., precisa tener el formalizado el contrato antes del 15 de diciembre 2024 que es la fecha estimada de inicio del mismo.

2.- Tal como se indica en el apartado 5.3.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas, para la herramienta de continuidad de negocio se requiere:

- Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría ALTA
- Certificación ISO 22301 o equivalente.

Los certificados deben ser válidos y estar vigentes a fecha de adjudicación del contrato, y deberán presentarse en caso de resultar adjudicatarios.

Pregunta 4:

"Se indica como requisito en el pliego lo siguiente: RG1015. Deberá contar con un motor de búsqueda basado en un indexador que permita, tanto búsquedas por indexación en el contenido como estructuradas por los metadatos.

La herramienta que proponemos cuenta con un gestor documental donde es posible realizar búsquedas a través de filtros, ¿nos confirman que es válida esta solución?

En caso de no ser válida, ¿Se podría proponer como desarrollo a lo largo del primer año de contrato con compromiso de entrega?"

Respuesta 4:

El requisito se entenderá cubierto siempre que el Gestor Documental permita al usuario realizar búsquedas para encontrar los documentos de su interés de una manera flexible y dinámica sobre un conjunto de documentos que se podría establecer mediante técnicas como la de filtrado.

Pregunta 5:

Dentro del requisito RG103 se especifica: "Disponibilidad del software referido a todos los procesos de alarma y conferencia telefónica será superior o igual a 99,95% durante 24h, 365 días al año. "¿Cuál es el alcance exacto del parámetro de servicio al que se hace referencia en este requerimiento? ¿Se refiere concretamente al software de notificación de alarmas?

Respuesta 5:

En el requisito se indica explícitamente a "todos los procesos de alarma y conferencia telefónica" por tanto aplica al software que gestione estos procesos.

Pregunta 6:

¿Los ANS empiezan a contabilizarse una vez terminada la fase de implantación?

Respuesta 6:

Tal y como se especifica en el Pliego de Prescripciones Técnicas comenzarán a aplicarse en la Fase de Estabilización que va tras la finalización de la Fase de Transición en la que se realiza la implantación del sistema. Para más información ver apartados 4.2 y 4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Pregunta 7:

"Con el fin de conocer el alcance de la implantación y poder realizar las estimaciones oportunas, se solicita información sobre las siguientes:

7.1 - En el alcance del contrato, se especifica ""Provisión de las licencias de software para los usuarios necesarios"", ¿podrían por favor especificar el número de usuarios?

7.2 - ¿Será necesaria la sincronización de usuarios con herramientas de autenticación basadas en SAML o LDAP? ¿Podría especificar con cuál?

7.3 - ¿Sobre qué elementos de la organización están relacionados los Análisis de Impacto en el Negocio (Áreas / Unidades de Negocio / Departamentos, Procesos / Subprocesos / Actividades, Otros)?

7.4 - ¿Podrían adjuntar un ejemplo del mapa de procesos, organigrama o estructura organizativa?

7.5 - ¿Qué volumen de información maneja respecto a los puntos anteriores? Ejemplo: 10 procesos y 80 subprocesos.

7.6 - ¿Qué volumen aproximado de Análisis de Impacto del Negocio se gestiona? Adjunte un ejemplo de los campos utilizados en su Análisis de Impacto del Negocio actual. Si dispone de más de un modelo de Análisis de impacto del Negocio, indíquelo.

7.7 - ¿Podrían proporcionar algún ejemplo de la metodología de evaluación de riesgos y controles? Ejemplo: Riesgo = Probabilidad x Impacto

7.8 - ¿Podrían proporcionar algún ejemplo de la forma de cálculo del riesgo inherente y residual?

7.9 - ¿Se requiere implementar más de una metodología? De ser así, por favor incluya la información de todas ellas.

7.10 - ¿Qué volumen aproximado de riesgos/amenazas se maneja? Ejemplo: Se gestiona un catálogo de 20 riesgos/amenazas, y que afectan a 8 procesos. Volumen: 20 x 8 = 160 riesgos/amenazas

7.11 - ¿Qué volumen aproximado de controles se maneja? Ejemplo: Se gestiona un catálogo de 30 controles, y que aplican a 10 riesgos. Volumen: 30 x 10 = 300 controles."

Respuesta 7:

7.1 – Ver la respuesta la pregunta 2.

7.2 – Ver RF11.66 del Pliego de Prescripciones Técnicas. En particular y al menos LDAP de Microsoft.

7.3 – Ver RF11.09 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

7.4 a 7.11– No se estima necesario proporcionar esta información para la elaboración de las ofertas.

Pregunta 8:

En la página 12 del PPT, requisito RF11.46 se indica que se "Permitirá el registro de Planes de Acción asociados a las incidencias / mejoras detectadas en todos los casos anteriores". ¿Podrían adjuntar un ejemplo y especificar el volumen de Planes de Acción / Planes de Tratamiento de riesgos a cargar?

Respuesta 8:

No se estima necesario proporcionar esta información para la elaboración de las ofertas.

Pregunta 9:

En la página 8 del PPT, requisito 1023 se indica " Incluirá, al menos, los siguientes planes: Planes de Pruebas, Planes de Continuidad de Negocio, Planes de Continuidad Operativa, Planes de Continuidad de Servicios y Plan de Recuperación ante Desastres, Plan de Gestión de la Crisis". ¿Podrían adjuntar un ejemplo y especificar el volumen a cargar de todos estos planes?

Respuesta 9:

No se estima necesario proporcionar esta información para la elaboración de las ofertas.

Pregunta 10:

En el requisito RF11.79 se especifica: "Permitirá el registro de incidencias/mejoras detectadas resultado de la ejecución real de un Plan." ¿Podrían adjuntar un ejemplo de los campos que contiene este tipo de incidencias/mejoras y el volumen a cargar?

Respuesta 10:

No se estima necesario proporcionar esta información para la elaboración de las ofertas.

Pregunta 11:

En el requisito RF11.43 se especifica: "Permitirá el registro de incidencias / mejoras detectadas resultado de la ejecución de un Plan de Auditoría." ¿Podrían adjuntar un ejemplo de los campos que contiene dicho registro y especificar el volumen actual de estos elementos a cargar?

Respuesta 11:

No se estima necesario proporcionar esta información para la elaboración de las ofertas.

Pregunta 12:

La información existente en el sistema de información vigente en CANAL para Gestión de la Continuidad de Servicio o, en su defecto la información extraída del mismo deberá ser importada o cargada en el nuevo sistema. ¿Qué volumen de documentación se requiere cargar en el gestor documental de la plataforma?

Respuesta 12:

Ver RF11.17 del Pliego de Prescripciones Técnicas. No se estima necesario proporcionar detalle de esta información para la elaboración de las ofertas, el nuevo sistema deberá ser capaz de gestionar documentos de forma masiva.

Pregunta 13:

Permitirá la categorización de registros de información de forma masiva. ¿Qué volumen de documentación se requiere cargar en el gestor documental de la plataforma?

Respuesta 13:

Ver respuesta a la pregunta 12.

Pregunta 14:

"Se indica en la página 50 del PCAP, que la herramienta de continuidad de negocio debe disponer de las siguientes certificaciones:

- Certificación en el ENS categoría Alta
- Certificación ISO 22301 o equivalente

Teniendo en cuenta que, en las especificaciones de certificación del CCN, no existe un listado de herramientas certificadas en ENS, sino que son las empresas y sus sistemas de información las que se certifican en ENS:

- ¿Nos podrían indicar qué procesos operativos de los servicios prestados por el adjudicatario tendrían que estar certificados en el ENS categoría alta? Por ejemplo, el proceso de provisión de la herramienta o el proceso de soporte de la misma, servicios de alojamiento y provisión de la herramienta.
- ¿Se podría presentar en lugar del Certificado de ENS categoría alta certificado ISO 27001 o equivalente al igual que se permite para la herramienta de gestión de crisis/notificaciones masivas?
- ¿Se podría presentar en lugar del Certificado de ENS categoría alta, una descripción de las medidas ejecutadas, demostrando que dichas medidas son equivalentes a las exigidas con arreglo al ENS de categoría Alta?"

Respuesta 14:

Deben estar certificados en categoría Alta los sistemas de Información que soportan el servicio “herramienta de continuidad de negocio” objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, recogiendo este extremo en el certificado del ENS categoría Alta que presente el licitador.

No. La norma ISO 27001 no es equivalente al ENS.

No. El certificado ENS, al estar expedido por una Entidad de Certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), certifica el cumplimiento de los requerimientos de seguridad del ENS conforme a lo indicado en el RD 311/2022.

Pregunta 15:

"En el del PCAP se indica lo siguiente: La Proposición que no cumpla los requisitos técnicos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas no será tomada en consideración en el presente procedimiento de licitación.

¿Cuáles son estos requisitos mínimos? ¿En caso de presentar una descripción del cumplimiento de requisitos técnicos, se tendrá en cuenta a la hora de evaluar el sobre nº2?"

Respuesta 15:

Los requisitos mínimos son los establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas (PCAP) y en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT). En este sentido la cláusula 9 del PCAP establece que la presentación de proposiciones supone, por parte del empresario, la aceptación incondicional del clausulado de este Pliego y del PPT que rigen el presente Contrato, sin salvedad alguna. En caso contrario, no se tendrá en consideración la oferta del licitador.

Los licitadores a la hora de presentar su oferta deberán adjuntar en el sobre nº 2 su proposición económica, los puntos establecidos en el apartado 6 Especificaciones técnicas” del Anexo I del PCAP y el plan establecido en el Anexo II del PPT.

Pregunta 16:

"En el sobre Nº2 no se indica la presentación de una memoria técnica para especificar tanto el alcance y el detalle de los servicios ofertados (implantación y formación) y el detalle del cumplimiento de los requisitos funcionales. ¿Dónde debe incluirse?

En el caso de no requerirse memoria técnica o documentación oficial del fabricante, ¿cómo se garantiza que el entendimiento del cumplimiento de requisitos técnicos por parte del licitador es conforme a las necesidades del Cliente?

¿Cómo se procedería en el caso de que un requisito que el licitador considere que cumple con su herramienta no sea validado por el Cliente?"

Respuesta 16:

Los licitadores deberán presentar un plan de proyecto de conformidad con el Anexo II del Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicho plan de proyecto deberá ser incorporado en el sobre nº 2 de su oferta. Para ello se ha habilitado en la plataforma de Licit@ un campo con la denominación “Metodología Plan de Proyecto Anexo II PPT”.

Pregunta 17:

¿En qué fases del proyecto se validará el cumplimiento de los requisitos técnicos? ¿Pueden existir requisitos que se acuerden entregar en fases posteriores a la implantación?

Respuesta 17:

Con el análisis de las ofertas presentadas tras la apertura del sobre nº 2 y posteriormente en ejecución de contrato una vez iniciado el contrato en la Fase de Transición.

Pregunta 18:

¿Para la fase de carga de datos, los datos a cargar se podrán facilitar en formato excel/csv?

Respuesta 18:

La carga de datos en el nuevo sistema debe ser independiente del formato de la extracción la cual se podrá transformar entre otros a excel/csv según los requisitos de carga del nuevo Sistema propuesto. Ver RF11.17 de la Implantación y RD103 de la Fase de Transición del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Pregunta 19:

Para el ANS de indisponibilidad se indica que el valor mínimo es de 99,7% de disponibilidad cuando en el apartado de requisitos técnicos RG 103 se indica que la herramienta debe garantizar una disponibilidad de 98%. ¿Podrían aclararnos este dato?

Respuesta 19:

Ver RG103 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se indica la disponibilidad del software referido a todos los procesos de alarma y conferencia telefónica será superior o igual a 99,95% durante 24h, 365 días al año. El ANS se refiere a este parámetro y permite un margen para considerarlo incumplimiento por eso es menor, alerta el 99,9% e incumplimiento el 99,7%.

Pregunta 20:

En el Anexo II del PPT, se indica que el licitador deberá presentar el plan de proyecto en su oferta con los capítulos ahí indicados. Por favor, nos indican en qué sobre y apartado del mismo debe ir contenida dicha información.

Respuesta 20:

El plan de proyecto deberá ser presentado dentro del sobre nº 2. Para ello se ha habilitado en la plataforma de Licit@ un campo con la denominación “*Metodología Plan de Proyecto Anexo II PPT*”

3 de septiembre de 2024