

RESPUESTAS A LAS CONSULTAS RECIBIDAS ACERCA DE LOS PLIEGOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO Nº 61/2024 "SERVICIOS IT Y TELEFONÍA PARA EL ÁREA DE TELECOMUNICACIONES"

Pregunta 1: En el PCAP correspondiente a la licitación Expediente Nº 61-2024 - Referencia C7364, se exponen los siguientes requisitos y criterios de solvencia técnica o profesional:

- **Experiencia en la ejecución de servicios análogos:**

Los licitadores deberán haber realizado servicios análogos a los del presente Contrato ejecutados en los tres (3) últimos años anteriores con las siguientes unidades mínimas:

Una (1) Plataforma tecnológica que contemple, al menos:

- a. Red de internetworking compuesta por, al menos, 60 dispositivos de switching y/o routing IP.
- b. Plataforma de ciberseguridad perimetral compuesta por, al menos, 3 firewall de tipo empresarial.
- c. Administración de sistemas IT que contemplen, al menos, la gestión de 10 de servidores, de cualquier naturaleza.
- d. Sistema de telefonía IP, compuesto por, al menos, 1 sistema centralita IP que gestione, al menos, 700 extensiones telefónicas IP

Nuestra consulta es:

Para cumplir los requisitos ¿sería suficiente con acreditar 1 plataforma que contemple al menos uno de los puntos a, b, c ó d? ¿o para cumplir los requisitos sería necesario acreditar haber realizado servicios por cada uno de los puntos a, b, c y d?

Respuesta 1: Tal y como se indica en el PCAP en su Anexo I, apartado 5.1.2, la documentación a aportar para acreditar la solvencia técnica o profesional que demanda el contrato consiste en "certificados de buena ejecución emitidos por el cliente/destinatario de los Servicios, ya sea persona pública o privada, en los que conste claramente la identidad del firmante y cargo que ostenta, la fecha de realización, y las características del servicio, que acrediten las unidades mínimas requeridas. Los licitadores podrán acreditar la referida solvencia técnica o profesional mediante diversos certificados, pero, para que un certificado pueda ser tenido en cuenta debe contemplar el número de unidades mínimas para uno o varios de los 4 subsistemas de la plataforma anteriores (a, b, c, d) y siempre que se cumpla que la agregación de todos los certificados abarque el número de unidades mínimas para la totalidad de los 4 subsistemas". Es decir, los licitadores pueden aportar uno o varios certificados, del mismo o diferentes clientes/destinatarios del servicio, pero siempre cumpliéndose que la agregación de todos ellos abarque, al menos, el número mínimo de unidades que se demandan para todos los subsistemas a, b, c y d indicados. Por tanto, sí es necesario acreditar haber realizado servicios por cada uno los puntos a, b, c y d.

Pregunta 2: En referencia al nuevo concurso Servicios de IT y telefonía para Canal de Isabel II, me gustaría saber si un mismo contratista puede entrar en UTE o como subcontrata en dos ofertas diferentes.

Respuesta 2: En respuesta a su consulta, debe tener en cuenta lo establecido en las Cláusulas 9 “Presentación de proposiciones” y 25 “Subcontratación” del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP). El adjudicatario del contrato podrá subcontratar en los términos establecidos en el PCAP.

Pregunta 3: El punto 4.3 Resolución de incidencias del PPT dice:

“Dependiendo del sistema afectado, esa gestión de la incidencia puede requerir el escalado a fabricante y será responsabilidad del adjudicatario ese escalado conforme a los procedimientos definidos.”

Como es natural, para que el escalado al fabricante surta efecto, se necesita el correspondiente contrato con dicho fabricante que, entendemos que queda fuera de este contrato para todos los fabricantes incluidos en el alcance, excepto Mitel para el cual se prescriben expresamente servicios de fabricante.

En el caso del Fabricante Mitel se prescriben (a parte de los N1 y N2) dos capítulos de fabricante: 4.4 Soporte software de fabricante Mitel y 4.5 Servicio soporte de fabricante Mitel, pero en ninguno de los dos se incluye expresamente el mantenimiento correctivo, que típicamente está incluido en cualquier mantenimiento de fabricante. En la práctica, esta supuesta deficiencia implicaría que efectivamente el servicio para Mitel estaría perfectamente dotado de todo tipo y nivel de soporte pero si la avería en cuestión desemboca (después de todos los niveles de soporte) en un cambio o reposición del hardware o reparación...esto no vemos que esté expresamente prescrito.

Tal vez, se dé por implícito que esta partida deba incluir en alguna de las existentes por ello nos gustaría saber si debe considerarse este servicio de mantenimiento correctivo típico y en su caso en qué partida económica de las de Mitel debe incluirse.

Respuesta 3: Los dos ítems de fabricante indicados no incluyen la reparación y/o reposición de hardware afectado por una incidencia. El suministro de elementos de reemplazo y/o repuesto, caso de ser necesario, será responsabilidad de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

Pregunta 4: En el pliego indica que el servicio N1 + N2 se podrá apoyar, si lo necesita para resolver tareas, peticiones o incidencias, en los soportes de fabricantes; ahora bien, con este pliego solo se pide soporte de fabricante de MITEL por lo que entendemos que el resto de soportes de fabricante los

aporta el propio cliente y no entran dentro del alcance de esta licitación, siendo seguro que contaríamos con soporte de fabricante de todas las plataformas a soportar y operar, ¿correcto?

Respuesta 4: Es correcto. El resto de los servicios de soporte de fabricantes de la plataforma tecnológica objeto del contrato no forman parte del alcance de esta licitación.

Pregunta 5: En el punto 5.1 y 5.2 del PPT se dice:

5.1 Lugar de realización de los trabajos

Los trabajos definidos en el presente pliego se llevarán a cabo generalmente en formato híbrido, repartiendo la presencialidad/teletrabajo de forma que se asegure que en horario general el adjudicatario disponga de un mínimo de 2 recursos en las instalaciones de Canal descritas en el apartado 3.3, principalmente en la sede C/ Santa Engracia 125 de Madrid y, subsidiariamente, en función de las necesidades del servicio, en la ETAP Majadahonda Edificio Espejo.

5.2 Horario

El horario general de atención deberá ser de lunes a viernes de 07:30 a 15:00 en calendario laboral de la ciudad de Madrid.

En el caso concreto de los sistemas de la información que dan soporte a la parte de telefonía, se considera horario de atención el horario de 07:30 a 18:00 en calendario de Madrid capital.

Además, el adjudicatario dispondrá de un servicio de guardia unificado con disponibilidad 24x7 para los casos de incidencias de criticidad 1 y 2 en cualquiera de los sistemas de la plataforma tecnológica objeto del contrato.

Como se ha indicado anteriormente, el adjudicatario deberá tener en cuenta que por necesidades del servicio puede darse el caso que ciertas tareas periódicas (pruebas de continuidad, subidas de versión de equipamiento de core) se deban programar fuera de este horario general. Estas tareas se definirán en el inicio del contrato y se irán revisando a lo largo del mismo.

La cuestión es: para cumplir el punto 5.1, ¿qué consideran horario “general”?, ¿de 7:30 a 15:00?

Respuesta 5: Efectivamente, el horario general al que se refiere el punto 5.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas es el que se especifica en su punto 5.2. Esto es, de 7:30 a 15:00.

Pregunta 6: Respecto al horario de prestación del servicio que se recoge en el servicio se indica literalmente: "NOTA: por necesidades del servicio, puede darse el caso de que ciertas tareas periódicas (pruebas de continuidad, subidas de versión, etc) se deban programar fuera de los horarios generales y se necesite contar con los Técnicos de N1 y/o el Gestor de Servicio. Estas tareas se definirán en el

inicio del contrato y se irán revisando a lo largo del mismo. ¿Pueden indicar el volumen de actuaciones que se realizarían fuera del horario del servicio? ¿Cómo se facturarían esas intervenciones?

Respuesta 6: En el apartado 4. Memoria Justificativa, del Informe de Necesidad e Idoneidad del Contrato (INI), en su apartado B, de justificación de valores económicos, se indica: "Adicionalmente, el contrato contempla la posibilidad de ejecución de trabajos fuera de horario laboral y la resolución de incidencias de alta criticidad en horario 24x7. Se ha estimado que un 5% de la actividad total se realizará en estas condiciones de ejecución fuera de horario laboral habitual". Así, dicha actividad fuera de horario laboral habitual se considera incluida en la prestación del servicio que demanda el contrato, no siendo objeto de facturación adicional y/o independiente.

Pregunta 7: En el pliego se indica: "Nota: las incidencias de criticidad 3 o mayor no tienen atención 24x7." Teniendo en cuenta que el horario de los técnicos es horario de oficina ¿Quién atiende las incidencias fuera de ese horario de oficina?

Respuesta 7: Tal y como se indica en el apartado 5.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, "Además, el adjudicatario dispondrá de un servicio de guardia unificado con disponibilidad 24x7 para los casos de incidencias de criticidad 1 y 2 en cualquiera de los sistemas de la plataforma tecnológica objeto del contrato."

Pregunta 8: En el pliego se indica: ""El funcionamiento general será que el Nivel 1 atiende todas las tareas, peticiones o incidencias que surjan, pero, en caso de que se requiera (por requerir un mayor nivel de capacitación por su complejidad o concurrencia de trabajos, por ejemplo) el Nivel 1 podrá escalar internamente el problema a los recursos de Nivel 2. Este escalado se deberá ejecutar de forma transparente a Canal. A su vez, se contará con soporte N3 (fabricante) de todas las plataformas objeto de soporte y operación con esta licitación."" ¿El soporte N3 de fabricante lo tenéis contratado directamente en Canal Isabel II? ¿Quién realiza el escalado a Nivel 3 fabricante y quién lo gestiona? ¿Cómo se mide la participación de los Niveles 1, 2 y 3 en la resolución de incidencias de cara al SLA del servicio?"

Respuesta 8: Los contratos de soporte de fabricante que no forman parte del alcance del contrato serán responsabilidad de Canal de Isabel II, S.A., M.P. y serán puestos a disposición, caso de ser necesario, del adjudicatario. Dado que no formarán parte del alcance del contrato, el tiempo tras el escalado a esos terceros servicios de soporte estará fuera de la responsabilidad del adjudicatario y, por tanto, no se tendrán en consideración en la verificación del cumplimiento del ANS demandado.

Pregunta 9: "En el pliego se indica: ""Lugar de trabajo: Formato híbrido: remoto/presencial, asegurando que siempre, de lunes a viernes laborables, hay al menos 2 recursos en presencial en las oficinas de Canal sitas en calle Santa Engracia 125 de Madrid y en la ETAP de Majadahonda, Edificio

Espejo del Centro Comercial El Carralero de Majadahonda." "¿Qué perfil (redes IP o telefonía) es el que está en Madrid y cual en Majadahonda?"

Respuesta 9: Tal y como se indica en el apartado 5.1 Lugar de realización de los trabajos del Pliego de Prescripciones Técnicas,

"los trabajos definidos en el presente pliego se llevarán a cabo generalmente en formato híbrido, repartiendo la presencialidad/teletrabajo de forma que se asegure que en horario general el adjudicatario disponga de un mínimo de 2 recursos en las instalaciones de Canal descritas en el apartado 3.3, principalmente en la sede C/ Santa Engracia 125 de Madrid y, subsidiariamente, en función de las necesidades del servicio, en la ETAP Majadahonda Edificio Espejo."

Así, se demanda una prestación de servicio híbrida que permita teletrabajo y presencialidad en las condiciones indicadas, siendo la sede de C/Santa Engracia 125 la ubicación principal.

Pregunta 10: Respecto a los recursos que deben tener los técnicos se habla de un maletín y conexión VPN entre otros. ¿Qué tipo de maletín se requiere? ¿Es un maletín de herramientas? Respecto a la conexión VPN, ¿Qué producto software se debe utilizar?¿Lo facilitais o lo tiene que comprar el proveedor?

Respuesta 10: El apartado 5.2.2 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares enuncia la adscripción de medios materiales al contrato que se requieren.

Pregunta 11: Para el Gestor del servicio, se requiere de acuerdo con el pliego, la certificación ITIL 4 Foundation o equivalente, ¿valdría la ITIL Foundation v3 (2015)?

Respuesta 11: Tal y como se indica en el apartado 5.2.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el Gestor del Servicio que se demanda "deberá contar con la certificación ITIL 4 Foundation o equivalente". ITIL 4 e ITL v3 son ambos modelos de gestión de servicios. Sin embargo, ITIL 4 presenta cambios de enfoque significativos sobre ITIL v3 por lo que no se considerarían equivalentes ambas certificaciones.

Madrid, 13 de enero de 2025