

RESPUESTAS A LAS CONSULTAS RECIBIDAS ACERCA DE LOS PLIEGOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO Nº 186/2024 “SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT (ITSM) EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.”

A continuación, se procede a dar respuesta a las preguntas formuladas dentro del plazo establecido en el apartado 10.16 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Pregunta 1: Una vez descargados los documentos, hemos observado que el pliego de las prescripciones técnicas PPT tiene fechas de Noviembre 2024:



| | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Proyecto Nuevo ITSM | Nov/2024 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Aplicaciones Informáticas | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1 |

Contacto con Ustedes para confirmar si este documento es correcto y última versión disponible, de cara a la preparación de la documentación.

Respuesta 1: La fecha que indican en el encabezado del documento no tiene relevancia y es de carácter interno de Canal.

No obstante, con motivo de las consultas remitidas por parte de las empresas interesadas en el procedimiento, se ha detectado un error en el apartado 3.5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, (en adelante “PCAP”), en el Anexo II al PCAP y en los apartados 2.5 y 5.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante “PPT”) de conformidad con lo expuesto a continuación. Teniendo en cuenta lo anterior, se va a proceder a la rectificación del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

El apartado 3.5 del PCAP:

Donde pone:

“El uso de las 300 horas de la bolsa de Horas para asistencias técnicas y consultoría especializada, se realizará, una vez determinado el alcance del trabajo de conformidad con la oferta del adjudicatario.”

Debe poner:

“El uso de las 4.608 horas de la bolsa de Horas para asistencias técnicas y consultoría especializada, se realizará, una vez determinado el alcance del trabajo de conformidad con la oferta del adjudicatario.”

En el Anexo II al PCAP

Donde pone:

| Concepto | Importe total (IVA excluido) |
|---|------------------------------|
| 1.- Fase 1: Suministro de suscripciones de la plataforma de ITSM para la duración inicial del contrato (4 años) de conformidad con lo referido en el apartado 2.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas | |
| 2.- Fase 1: Proyecto de implantación | |
| 3.- Fase 1: Servicios de formación técnica | |
| 4.- Fase 2: .-Bolsa de 300 horas para Soporte, Mantenimiento y Evolutivos | |
| IMPORTE IVA excluido (1+2+3+4) | |
| IMPORTE DEL IVA | |
| IMPORTE TOTAL | |

Debe poner:

| Concepto | Importe total (IVA excluido) |
|---|------------------------------|
| 1.- Fase 1: Suministro de suscripciones de la plataforma de ITSM para la duración inicial del contrato (4 años) de conformidad con lo referido en el apartado 2.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas | |
| 2.- Fase 1: Proyecto de implantación | |
| 3.- Fase 1: Servicios de formación técnica | |

| | |
|--|--|
| 4.- Fase 2: .-Bolsa de 4.608 horas para Soporte, Mantenimiento y Evolutivos | |
| IMPORTE IVA excluido (1+2+3+4) | |
| IMPORTE DEL IVA | |
| IMPORTE TOTAL | |

En el apartado 2.5 del PPT:

Donde pone:

“La realización de estos trabajos se imputará mensualmente contra el concepto de “Bolsa de 300 horas para soporte, mantenimiento y evolutivos” ofertado en el Anexo II del PCAP.”

Debe poner:

“La realización de estos trabajos se imputará mensualmente contra el concepto de “Bolsa de horas” ofertado en el Anexo II del PCAP.”

Se eliminan los siguientes párrafos en el apartado 5.4 del PPT:

“El licitador habrá de identificar de forma expresa en el Plan de Recursos del Plan de Proyecto el equipo ofertado proporcionando para ello:

- Descripción de las categorías profesionales necesarias, incluyendo las tareas y actividades a realizar por cada una, así como las responsabilidades a asumir.
- Número de personas dedicadas al servicio por cada categoría profesional.
- Perfil profesional asociado a cada puesto de trabajo.
- Dedicación, en jornadas, de cada uno de los perfiles.

[...]

El proveedor deberá facilitar en su propuesta, los Currículos de las personas que asignará para las posiciones de dirección y coordinación de este servicio y del personal clave definido, y currículos genéricos que definan los perfiles del personal técnico que formará los equipos de trabajo.”

Como consecuencia de dichas rectificaciones, y a los efectos de que los interesados puedan tener en cuenta estas rectificaciones en la configuración de sus ofertas, se amplía el plazo de recepción de ofertas, posponiendo la fecha de presentación de ofertas hasta las 14:00 horas del 24 de octubre de 2025. De igual modo, se pospone la apertura del sobre número 3 a las 9:30 horas del 11 de noviembre de 2025.

Próximamente se publicarán los pliegos incluyendo las rectificaciones mencionadas anteriormente.

Pregunta 2: ¿Se acepta el modelo SaaS gestionado por el fabricante en nube pública?

- ¿Hay restricciones sobre la ubicación de los datos (España, UE, etc.)?

Respuesta 2: Sí, se acepta el modelo SaaS gestionado por el fabricante en nube pública.

La ubicación de datos será la especificada en el apartado 11 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares referido a la “Protección de datos de carácter personal.

Pregunta 3: ¿Hay limitaciones legales o contractuales para el uso de recursos offshore?

- ¿Se puede proponer un equipo híbrido (España / Offshore)? Con los recursos core / interlocución en España?

Respuesta 3: El uso de recursos offshore deberá ajustarse a las obligaciones y limitaciones que se indican en el apartado 11 “Protección de datos de carácter personal” del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Pregunta 4: ¿La experiencia requerida en servicios similares tiene que ser todos con clientes en España?

Respuesta 4: No, la experiencia requerida en servicios similares no tiene que ser exclusivamente con clientes en España.

Pregunta 5: ¿Se exige alguna integración específica con sistemas existentes de Canal (CMDB, AD, SCCM, etc.)?

Respuesta 5: En el apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas aparecen descritas las integraciones necesarias.

Pregunta 6: ¿Qué nivel de automatización esperan en la gestión de tickets, flujos de trabajo y orquestación?

Respuesta 6: Las que aparecen descritas en el apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Pregunta 7: ¿Qué procesos ITSM son prioritarios para Canal? ¿Incidentes, cambios, problemas, solicitudes, CMDB, conocimiento?

Respuesta 7: Todos estos procesos son fundamentales para gestionar eficazmente los servicios de TI en Canal de Isabel II, S.A., M.P., y están incluidos en el alcance del proyecto de implantación.

Pregunta 8: ¿Necesitan que la solución de ITSM (para los informes) tenga: históricos, interactivos, parametrizados, con drill-down?

Respuesta 8: Sí, tal y como se especifica en varios de los requisitos que aparecen en el apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Pregunta 9: ¿Qué formato debe tener la propuesta económica?

- ¿Se permite incluir variantes si no superan el presupuesto base?

Respuesta 9: De conformidad con lo establecido en el apartado 3.3 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, las ofertas económicas deberán presentarse conforme al modelo del Anexo II al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que establece un escenario hipotético de valoración (en cuanto a las actuaciones concretas objeto de contratación) para el periodo de duración inicial del contrato de 4 años.

De conformidad con lo indicado en el apartado 10.2 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, no se admite la presentación de variantes.

Pregunta 10: RELATIVO A SEGURIDAD.

En relación con el procedimiento de referencia, al amparo del artículo 136.1 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público (LCSP), formula la siguiente petición de aclaración sobre el Pliego de

Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y su Anexo I, apartado 5.3 (“Requisitos y criterios de selección cualitativa”), concretamente en lo relativo a la exigencia de aportar con la oferta una certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA para los sistemas que soportarán el servicio.

1. Motivos de la consulta

La cláusula indicada exige que los licitadores acrediten una certificación ENS en categoría ALTA en el momento de presentar la oferta, sin que se contemple la posibilidad de justificar el cumplimiento del requisito por medios alternativos.

Resulta llamativo que para otras normas (ISO 27017, ISO 27018, ISO 22301, Pink Verify) el pliego sí contemple expresamente la posibilidad de aportar “medidas equivalentes”, mientras que en el caso del ENS no se ofrece una vía similar.

El mercado de soluciones ITSM en modalidad SaaS con certificación ENS-ALTA plenamente vigente es actualmente muy reducido, lo que podría restringir de forma significativa la concurrencia efectiva, comprometiendo el principio de proporcionalidad recogido en el artículo 65 de la LCSP, salvo motivación técnica suficiente.

2. Cuestiones sobre las que se solicita aclaración

Justificación del nivel ALTA: ¿Dispone el órgano de contratación de un análisis de riesgos o informe técnico que fundamente la exigencia de ENS-ALTA, conforme a los criterios establecidos en el RD 311/2022 y la Guía CCN-STIC 803?

Equivalencia técnica: ¿Se admitiría la presentación de otras certificaciones de seguridad aplicables al entorno de prestación del servicio como, por ejemplo:

- ISO 27001 junto con ISO 27017 en vigor para la plataforma, o
- Certificación ENS-ALTA del proveedor de infraestructura (CSP) en cuyo entorno se aloja la solución?

Alcance del requisito: ¿El cumplimiento del requisito de ENS-ALTA debe recaer necesariamente sobre el software o plataforma ofrecida, o podría considerarse cumplido si el entorno de infraestructura sobre el que se ejecuta dispone de dicha certificación y su alcance es verificable?

3. Petición

A la vista de lo expuesto, solicitamos que el órgano de contratación aclare por escrito:

- El fundamento técnico y jurídico de exigir la acreditación ENS-ALTA con la oferta, en lugar de admitir medios de prueba alternativos o equivalencias.
- Si se admitiera alguna de las opciones alternativas descritas para acreditar un nivel de seguridad equiparable.
- En su caso, que se modifique o matice la redacción de la cláusula, solicitando acreditación ENS-MEDIO a fin de garantizar una mayor concurrencia sin merma de los objetivos de seguridad.

Respuesta 10: Canal de Isabel II, S.A., M.P., como órgano de contratación, y conforme a la guía CCN-STIC 803, ha realizado la correspondiente categorización de los sistemas de información que soportan los servicios que presta en el ámbito de sus competencias y potestades administrativas, y que se encuentran bajo el ámbito de aplicación del ENS, y el resultado es categoría ALTA. Se traslada por tanto este requisito de seguridad al expediente número 186/2024 para asegurar la conformidad con ENS categoría ALTA de los sistemas de información que soportan el suministro y servicios para la implantación de un nuevo Information Technology Service Management (ITSM) en modo SaaS, dado que en dicho servicio ITSM se gestionará el ciclo de vida de todos los servicios TI de Canal de Isabel II, S.A. M.P., lo que incluye todos sus servicios bajo el ámbito de aplicación del ENS, que han categorizados en categoría ALTA. No se admiten por tanto opciones alternativas a la certificación en ENS categoría ALTA puesto que, a día de hoy, el Centro Criptológico Nacional (CCN) del Centro Nacional de Inteligencia (CNI) no ha indicado de manera oficial equivalencia de la certificación ENS en categoría ALTA con otras normas de seguridad, ya sean nacionales, europeas o internacionales.

Pregunta 11:

RELATIVO A SEGURIDAD.

Requisito S08. Los WS SOAP son consumidos únicamente de forma interna por la aplicación. Los servicios consumibles por el cliente son de tipo REST (API) securizados a través del uso de TOKENS revocables desde la propia aplicación y servidos sobre TLS (https). Esta es la forma moderna de hacerlo, los WS SOAP para intercambio de información entre sistemas es bastante antiguo. ¿debe cumplirse con todos los requisitos o con esta propuesta es suficiente?

¿Necesitan que la solución de ITSM (para los informes) tenga: históricos, interactivos, parametrizados, con drill-down?

Respuesta 11:

- El requisito S08 indica:

h) En caso de existir Web Services que puedan ser consumidos desde Canal de Isabel II, S.A., M.P., deben estar securizados a nivel de mensaje, especificando la forma de firmar y cifrar los mensajes de tipo SOAP, a través de la especificación WS-Security. Por tanto:

- Los servicios deben estar autenticados, preferentemente con WS-Security Tokens
- Los usuarios deben ser autenticados vía SAML 2.0.
- La integridad de la información ha de estar garantizada a través del uso de protocolos seguros (HTTPS 1.2 o superior) o vía WS-Signature.
- El no repudio debe estar garantizado a través del uso de WS-Signature o WS-Addressing.
- La confidencialidad de la información ha de estar garantizada a través del uso de protocolos seguros (HTTPS 1.2 o superior) o vía WS-Encryption.
- Debe hacerse uso de una política de seguridad (WS-Policy).

El licitador indica que utiliza REST API con tokens JWT, por lo que este requisito no sería de aplicación, dado que utilizan otro estándar distinto de SOAP

- Sí, de conformidad con el apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Pregunta 12: RELATIVO A VOLUMETRÍAS.

Por favor, necesitamos conocer la siguiente información, incluso si se dispone de una información pública (documentación con detalle) lo agradecemos para dimensionar correctamente:

- **Volumen de Catálogo de Servicios**
- **Volumen de Catálogo de incidencias**
- **Volumen Catálogo de peticiones**
- **Número de grupos de escalado**
- **Número de flujos estimados**
- **Número de autorizaciones estimadas**

Respuesta 12: En el apartado 3.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas se especifican las volumetrías conocidas, el resto se determinarán durante la fase de análisis y diseño del proyecto de implantación.

Pregunta 13: DIVERSOS REQUISITOS

PI018. ¿qué tipo y volumen de datos a almacenar es requerido?

PI019. ¿en qué criterios se está pensando? Es demasiado generalista este requisito, podría haber limitaciones tecnológicas que requiera de desarrollo o integraciones con otras soluciones. ¿pueden exponer casos de uso, ejemplos?

FG1. ¿Qué se pretende conseguir/lograr con los botones?

FG15. ¿A qué se refiere con matrices de comunicación? ¿Pueden exponer casos de uso o ejemplos?

FG29. ¿puede exponer un caso de uso o ejemplo de cálculo de tiempo neto?

GCMDDB10. ¿qué versión de SCCM tiene el organismo?

GCN10. ¿a qué tipo de FAQ se hace referencia y qué se necesita con exactitud?

R9. La necesidad, ¿es por migración o por integración con otros sistemas? En caso de ser por integración con otros sistemas, ¿cuántos y cuáles son?

I1. ¿A qué se refiere con soportar la federación de datos en la CMDDB? ¿la organización ya dispone de una CMDDB? En caso afirmativo, ¿qué solución tecnológica es y si está mantenida y actualizada? Para determinar el esfuerzo y cumplimiento de expectativas.

I7. ¿A qué se refiere con capacidad de orquestación con O365? ¿Qué se pretende conseguir con una solución ITSM en el ámbito de la nube de productividad y seguridad de Microsoft? Por favor, exponga casos de uso.

Respuesta 13:

PI018: Serán documentos de MS Office, PDF e imágenes fundamentalmente. No se dispone de volumetrías.

PI019: Tipo de documento, fecha, frecuencia de uso, responsabilidad y propiedad, etc

FG1: Automatizar, guiar, controlar las acciones del usuario y en general mejorar la experiencia del usuario.

FG15: Matrices de comunicación por evento y tipo de ticket, se refiere a una estructura organizada que define qué notificaciones deben enviarse, a quién, cuándo y cómo, en función del tipo de ticket y el evento (creación, asignación, resolución, cierre, etc.)

FG29: El cálculo del tiempo neto de atención o resolución de un ticket implica descontar los tiempos que no computan según los acuerdos de nivel de servicio (por ejemplo, en espera de información de usuario)

GCMDB10. La versión actual es la 2403

GCN10: Se trata de generar contenido útil para los usuarios finales a partir de los registros de conocimiento existentes. Estas FAQs no son estáticas ni redactadas manualmente, sino que se generan automáticamente a partir de registros de conocimiento cerrados, tendencias de uso y frecuencia de consultas, identificación de información redundante o duplicada, etc.

R9: Para poder importar tickets, sin importar el sistema del que procedan.

I1: La federación de datos de la CMDB se refiere a la capacidad de acceder a detalles de los Elementos de Configuración (CIs) a través de enlaces a las fuentes de información originales, facilitando así la consulta y gestión de los datos de los CIs sin necesidad de duplicar la información en la CMDB

Tal y como se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, el sistema actual está basado en la Suite Service Desk Manager de Broadcom Inc.

I7: La capacidad de orquestación con Office 365 se refiere a la integración y automatización de procesos entre la solución ITSM y las aplicaciones y servicios de Office 365. Por ejemplo: Automatización de Flujos de Trabajo (Creación de Tickets Automáticos, Aprobaciones, Notificaciones), Integración con Teams (Colaborar en la resolución de incidentes), Acceso a Documentación (Integración con SharePoint y OneDrive)

Pregunta 14: Dentro de las volumetrías a ser licenciadas, se incluyen PCs físicos, PCs virtuales, ordenadores portátiles y dispositivos móviles. Sin embargo no existe un apartado específico sobre qué gestión se espera realizar sobre estos dispositivos. Se puede detallar cuál es la gestión a realizar sobre los end-points? (Gestión de Activos – visibilidad, integración con CMDB, inventario, supervisión de licencias, políticas de cumplimiento; Service Desk – gestión remota, aplicación de parches, incidencias; Seguridad – vulnerabilidades, políticas de seguridad, control sobre la copia de datos, almacenamiento USB, gobierno y reporting; Automatización – portal de autoservicio, sistema operativo automatizado, satisfacción del usuario; etc.).

Respuesta 14: La gestión de los endpoints se definirá durante la fase de diseño e implantación, específicamente en el análisis y diseño, en función de las capacidades del sistema ITSM del licitador que resulte adjudicatario.

Pregunta 15: Sobre la instalación de los productos que propondremos para cumplir con los requerimientos de descubrimiento y autenticación. Específicamente, queremos saber si Canal de Isabel II suministrará los servidores necesarios para instalar estos softwares en modalidad on-premise en su data center. ¿Canal de Isabel II también se hará cargo del mantenimiento de estos servidores una vez que estén operativos?"

Respuesta 15: En el pliego de prescripciones técnicas se especifica claramente que la solución de ITSM se implementará en modalidad SaaS (Software as a Service) y por lo tanto la infraestructura necesaria no residirá en nuestro data center.

Pregunta 16: Por entender el procedimiento, ¿es razonable disponer de 6 días para preparar una oferta si se apura el plazo de publicación de respuestas hasta el 24 de septiembre? La fecha límite de presentación de ofertas publicada en su portal es el 30 de septiembre.

Supongo que el primer pensamiento será que para que esto no suceda, vayamos preparando la oferta, pero en las consultas escaladas hay elementos que son excluyentes y no hace sentido dedicar tiempo y recursos a una oferta que podría dejar fuera nuestra propuesta.

¿se estima ampliar el plazo de presentación de ofertas? En caso negativo, ¿podemos formular las consultas que son excluyentes de participación y obtener una respuesta antes?

Entender que preparar una oferta técnica sólida y que ofrezca garantías para el cumplimiento de la solución y servicio requerido no es un trabajo de 5 días. Nuestra organización no se presenta a concursos para ofertar por precio y asumir penalizaciones en caso de no cumplimiento. De hecho, si la publicación de la licitación se hace con 2 meses de antelación será que es necesario una preparación de oferta detallada. Pienso que, bien se debe adelantar el plazo límite de respuestas, bien se debe ampliar la fecha de entrega de ofertas.

Respuesta 16: Ver respuesta 1

Pregunta 17: REQUISITOS PLATAFORMA, INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONALES (PIO) - PIO18: ¿Qué tipo de documentos son a los que se refieren, si es conocimiento, archivos adjuntos a tickets, etc.?

Respuesta 17: Se refiere a documentos de conocimiento, archivos adjuntos a tickets, y otros tipos de documentos relevantes para la gestión de servicios de TI.

Pregunta 18: REQUISITOS PLATAFORMA, INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONALES (PIO) - PIO19: ¿Qué tipo de documentos son a los que se refieren, si es conocimiento, archivos adjuntos a tickets, etc. ?
¿Qué tipo de criterios podrían influenciar un archivado?

Respuesta 18: Se refiere a documentos de conocimiento, archivos adjuntos a tickets, y otros tipos de documentos relevantes para la gestión de servicios de TI.

El objetivo es asegurar que los tiempos de almacenamiento y acceso a los documentos sean menores de 2 segundos en el 95% de los accesos

Pregunta 19: GESTIÓN CMDDB - GCMDDB5: ¿Qué espera CYII que suceda en la CMDDB?

Respuesta 19: Se espera que la CMDDB facilite el registro y gestión de versiones. Esto implica poder volver a una versión anterior de la configuración del CI (Configuration Item) cuando sea necesario

Pregunta 20: GESTIÓN ENTREGA - GE2: ¿El control de cambios de código se espera realizar sobre GIT y SVN?

Respuesta 20: El requisito GE2 únicamente valora la integración de la herramienta con los sistemas de gestión de versiones GIT y SVN.

Pregunta 21: GESTIÓN ENTREGA - GE3: ¿Sería válido crear una integración con la herramienta de gestión de código para ver las diferencias entre la nueva y la vieja versión?

Respuesta 21: Tal y como se indica en el apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, *“En caso de que el cumplimiento del requisito marcado sea con extensiones o add-on del producto, o con servicios en la nube, dichas extensiones deberán estar incluidas en el licenciamiento ofertado, en caso contrario se considerará que ‘No cumple’ con el requisito.”*

Pregunta 22: GESTIÓN ENTREGA - GE7: ¿Qué esperan de la herramienta?

Respuesta 22: El requisito GE7 valora la capacidad de la herramienta para gestionar y ejecutar la transferencia de objetos y configuraciones dentro del entorno SAP.

Pregunta 23: REQUISITOS VOLUMETRIAS (VO): ¿Qué tipos de usuario accederán al módulo: Gestión Desarrollo de Proyectos? ¿Cuántos usuarios de cada tipo se deben considerar para el licenciamiento?

Respuesta 23: Los usuarios técnicos serán los que accedan al módulo de gestión de desarrollo de proyectos. Para el licenciamiento se deberán considerar los usuarios técnicos y usuarios finales indicados en el apartado 3.4 del PPT

Pregunta 24: Requisito I5: En la integración con Nagios, la gestión de las alarmas es realizada por Nagios y es Nagios el responsable de crear una incidencia que se registrará en ServiceNow o Nagios enviará las alarmas y estas se gestionan y correlacionan en la solución de ITSM y es la propia solución de ITSM la que crea la incidencia. ¿Se va a querer una integración bidireccional para cuando se evolucione o cierre la incidencias en la solución de ITSM se envíe a Nagios la información correspondiente? ¿La solución de Nagios se utiliza para la monitorización de servidores o también para la de Puestos de Trabajo?

Respuesta 24: Nagios enviará las alarmas y estas se gestionarán y correlacionarán en la solución de ITSM, siendo esta última la responsable de crear la incidencia.

En cuanto a la integración bidireccional, sí, se espera que cuando se evolucione o cierre una incidencia en la solución de ITSM, se envíe la información correspondiente a Nagios

Respecto al uso de Nagios, la solución se utiliza principalmente para la monitorización de servidores

Pregunta 25: Gestión de Quejas: Entendemos que los usuarios finales serán los que registren las quejas o lo hagan los agentes en nombre de los usuarios finales, pero ¿Cuántos agentes van a gestionar las quejas? ¿Todos los usuarios técnicos pueden gestionar quejas?

Respuesta 25: En relación a la gestión de quejas, los usuarios finales podrán registrar las quejas directamente o los agentes podrán hacerlo en nombre de ellos.

En cuanto al número de agentes que gestionarán las quejas, se especifica que habrá 300 usuarios técnicos que tratarán los tickets, incluyendo la gestión de quejas.

Pregunta 26: Gestión del Desarrollo de Proyectos: En el PPT no se especifican un número de usuarios técnicos para la parte de Gestión de Proyectos. Entendemos que no todos los usuarios técnicos (gestores de Tickets) participan en las tareas relativas a proyectos. ¿Qué volumen de usuarios técnicos se requieren inicialmente para esta funcionalidad? ¿Puede proponer el licitador un número de usuarios técnicos respetando las partidas económicas correspondientes?

Respuesta 26: Dado que no se especifica un número exacto para la Gestión de Proyectos, el licitador tiene la flexibilidad de proponer un número de usuarios técnicos para esta funcionalidad, teniendo en cuenta que el total de usuarios técnicos es de 300.

Pregunta 27: Descubrimiento de Puestos de trabajo: ¿Tiene el CYII alguna herramienta que este descubriendo los Puestos de Trabajo (PC's físicos, virtuales, ordenadores portátiles o dispositivos móviles? En caso negativo, ¿sería suficiente con un descubrimiento de estos elementos con una solución sin agente basada en direcciones IP o se requiere el uso de agentes?

Respuesta 27: Si, Canal de Isabel II, S.A. M.P. dispone de herramientas de descubrimiento.

La solución debe ser capaz de descubrir estos elementos, ya sea mediante una solución sin agente basada en direcciones IP o mediante el uso de agentes.

Pregunta 28: *A través del presente procedimiento deberán ofertarse a Canal todas las suscripciones de software, en modalidad SaaS, necesarias para todos los productos que formen parte de la solución ofertada y que deben cubrir las necesidades indicadas en este pliego para las diferentes fases del proyecto y ser suficientes para las métricas indicadas en la siguiente tabla: ¿Pueden indicarnos el número de usuarios gestores de proyecto que CYII tiene? ¿pueden indicarnos el número de usuarios que reportan tiempo y ejecución de actividades en la gestión de proyectos?*

Respuesta 28: Dado que no se especifica un número exacto para la Gestión de Proyectos, el licitador tiene la flexibilidad de proponer un número de usuarios técnicos para esta funcionalidad, teniendo en cuenta que el total de usuarios técnicos es de 300.

Pregunta 29: *"La realización de estos trabajos se imputar· mensualmente contra el concepto de bolsa de 300 horas para soporte, mantenimiento y evolutivos" Pueden indicarnos si las 300 horas de la bolsa se deben considerar anuales durante los años del proyecto?*

Respuesta 29: Ver respuesta 1

Pregunta 30: **3.2.2. Gestión de Incidencias** ¿Pueden confirmarnos que este proceso dentro del proyecto hay que implementarlo? ¿pueden indicarnos como es el proceso actual? ¿pueden indicarnos el número de grupos de soporte? ¿campos específicos de CYII que son necesarios?

Respuesta 30: Confirmamos que la gestión de incidencias hay que implementarla. Durante el proyecto de diseño e implantación que se describe en el apartado 2.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se identificarán los requisitos de cada uno de los procesos a implementar.

Pregunta 31: **3.2.3. Gestión de Solicitudes** ¿pueden indicarnos cuantas solicitudes tipo tiene CYII y deben ser creadas dentro de la implantación del proyecto? ¿estas solicitudes, requieren aprobadores? ¿pueden indicarnos a nivel de volumetrías, cuantas solicitudes, no requieren aprobadores? ¿cuantas requieren 1 aprobador? y ¿cuántas solicitudes requieren más de un aprobador?

Respuesta 31: Durante el proyecto de diseño e implantación

que se describe en el apartado 2.4 del PPT, se identificarán los requisitos de cada uno de los procesos a implementar.

Pregunta 32: 3.2.4. Gestión de Quejas ¿pueden indicarnos cuanto tipo de quejas/formularios hay que implementar en el proyecto?

Respuesta 32: Durante el proyecto de diseño e implantación que se describe en el apartado 2.4 del PPT, se identificarán los requisitos de cada uno de los procesos a implementar.

Pregunta 33: 3.2.6. Gestión de Cambios ¿pueden indicarnos cuantos tipos de cambio hay que implementar en el proyecto?

Respuesta 33: Durante el proyecto de diseño e implantación que se describe en el apartado 2.4 del PPT, se identificarán los requisitos de cada uno de los procesos a implementar.

Pregunta 34: 3.2.7. Gestión del Catalogo ¿pueden indicarnos cuantos tipos de catálogos hay que definir en el proyecto? ¿pueden indicarnos la complejidad de los formularios de los catálogos que hay que generar hasta 5 campos? ¿desde 5 a 15 campos? ¿más de 15 campos? ¿pueden confirmar que solo se creará un catálogo para el entorno IT?

Respuesta 34: Durante el proyecto de diseño e implantación que se describe en el apartado 2.4 del PPT, se identificarán los requisitos de cada uno de los procesos a implementar.

Pregunta 35: 3.2.8. Gestión de Niveles de Servicio ¿pueden indicarnos cuanto ANS tiene y quieren implementar en el proyecto?

Respuesta 35: Durante el proyecto de diseño e implantación que se describe en el apartado 2.4 del PPT, se identificarán los requisitos de cada uno de los procesos a implementar.

Pregunta 36: 3.2.9. Gestión de la CMDB. Entendemos que los CI a incorporar a la CMDB son "estándar" y que están dentro de las configuraciones de parámetros y características que viene en la configuración de caja. ¿pueden confirmarnos esto? ¿existe algún campo y tipo de CI fuera del estándar que CYII

entiende que debe incorporar a la información de la CMDB que no pueda ser estándar? ¿entendemos que las volumetrías de activos que viene en la tabla de la página 11 son los CI a incorporar en la CMDB?

Respuesta 36: Durante el proyecto de diseño e implantación que se describe en el apartado 2.4 del PPT, se identificarán los requisitos de cada uno de los procesos a implementar.

Pregunta 37: 3.2.10. Gestión del Conocimiento ¿puede indicarnos si es necesario migrar los artículos de conocimiento desde la otra plataforma dentro del proyecto? ¿pueden darnos volumetrías de artículos a migrar?

Respuesta 37: . Durante el proyecto de diseño e implantación que se describe en el apartado 2.4 del PPT, se identificarán los requisitos de cada uno de los procesos a implementar, así como la información a migrar.

Pregunta 38: 3.2.11. Reportan ¿pueden indicarnos el número de informes a crear dentro del proyecto? ¿pueden indicarnos el tipo de informe que tienen o dar un ejemplo de informes que son necesarios crear?

Respuesta 38: Durante el proyecto de diseño e implantación que se describe en el apartado 2.4 del PPT, se identificarán los informes necesarios.

Pregunta 39: 3.2.12. Integración "¿pueden indicarnos que las integraciones que son necesarias dentro del proyecto son estas:

- federación de datos en la CMDB. ¿pueden indicarnos el número de fuentes que hay en CYII y deben ser integradas? ¿pueden indicarnos en que productos esta basadas estas fuentes (ej. SCCM, ficheros CSV....)
- Integración herramienta con Nagios (proceso de creación de incidencias)
- Integración con Directorio Activo para autenticación. ¿pueden indicarnos si tienen el AD en Azure o local?
- orquestación con office 365. Entendemos que es una integración con Temas? ¿hay otra integración que se quiera hacer dentro del proyecto?"

Respuesta 39: En el apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas se indican las integraciones necesarias.

Pregunta 40: *3.2.14. Gestión de la Entrega . La herramienta se integra de forma nativa con el sistema de gestión de versiones GIT y SVN para permitir controlar los cambios de código ¿Pueden indicarnos si dentro del proyecto hay que integrar los sistemas GIT y SVN con la plataforma de ITSM? ¿pueden indicarnos que capacidad tienen de integración y en que productos están basadas estas herramientas? ¿pueden indicarnos si esta integración estaría dentro del alcance del proyecto?*

Respuesta 40: Únicamente se valora la capacidad de integración de la herramienta con los sistemas de gestión de versiones GIT y SVN.

Pregunta 41: *3.2.14. Gestión de la Entrega .La herramienta puede integrarse con herramientas de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código de cada ticket ¿pueden indicarnos funcionalmente que se espera de esta integración dentro de los procesos de ITSM? ¿pueden indicarnos si esta integración estaría dentro del alcance del proyecto?*

Respuesta 41: Únicamente se valora la capacidad de integración de la herramienta con herramientas de calidad de código.

Pregunta 42: *3.2.14. Gestión de la Entrega. El sistema permite mediante el sistema de CI/CD programar de manera automática las subidas de versiones. ¿pueden indicarnos funcionalmente que se espera de esta integración dentro de los procesos de ITSM? ¿pueden indicarnos si esta integración estaría dentro del alcance del proyecto?*

Respuesta 42: Únicamente se valora la capacidad de la herramienta para automatizar el ciclo de vida de desarrollo y despliegue de versiones de dicha herramienta, incluyendo cambios en funcionalidades, correcciones, integraciones con otros sistemas, etc.

Pregunta 43: *3.2.14. Gestión de la Entrega. La herramienta permite la realización de transportes de SAP ¿pueden indicarnos funcionalmente que se espera de esta integración dentro de los procesos de ITSM? ¿pueden indicarnos si esta integración estaría dentro del alcance del proyecto?*

Respuesta 43: Únicamente se valora la capacidad de la herramienta para gestionar y ejecutar la transferencia de objetos y configuraciones dentro del entorno SAP

Pregunta 44: *3.2.14. Gestión de la Entrega. Roadmap de producto: La herramienta permite la agrupación de tareas de backlog pendientes en distintas versiones futuras y mostrar el rama del producto previsto.* Esta capacidad no estaría más enfocada en la parte de gestión de proyecto que la de entrega? ¿pueden confirmar que este requisito es de la visualización dentro de la gestión de proyectos?

Respuesta 44: Este requisito se refiere a la visualización dentro de la gestión de la entrega, aunque también tiene una relación estrecha con la gestión de proyectos.

Pregunta 45: *3.2.14. Gestión de la Entrega. Automatización de tareas: El sistema tiene un programador de tareas tipo Cron/Quart que permite ejecución programada de tareas (Backus, exportación de logs, Ö..)* Entendemos que este requerimiento, esta fuera de ITSM o de Gestión de proyecto y el requerimiento es la capacidad de la plataforma de crear automatismos para generar actividades requeridas. ¿pueden indicarnos si estos automatismos hay que implementarlos dentro del proyecto? ¿pueden indicarnos cuantos automatismos hay que incluir dentro del proyecto?

Respuesta 45: Este requisito se refiere a la capacidad de la plataforma para crear automatismos que generen actividades requeridas.

Pregunta 46: *3.3. Requisitos de Seguridad (SE)Exista la posibilidad de habilitar al menos un segundo factor de autenticación (2FA) para garantizar la identidad de los usuarios del servicio, ya sea mediante el uso de certificados electrónicos reconocidos (como, por ejemplo, DNle), contraseñas de un 'Nico uso (OTP), uso de tokens (hardware o software), etc.* ¿Pueden indicarnos si dentro del proyecto hay que incluir la implantación de esta funcionalidad?

Respuesta 46: Si la solución ofertada soporta la integración con Entra ID (antes Azure AD), se aprovecharía su 2FA. En caso contrario, sí habría que implementar la funcionalidad de 2FA como parte del proyecto.

Pregunta 47: *"Esta fase comienza tras la puesta en producción de la solución definitiva. Se ha dividido en tres subbases:*

R Estabilización 1 meses

R Pleno servicio 32 meses

R Finalización y Devolución 3 meses "

La fase de mantenimiento, se identifica con tres fases: estabilización, pleno servicio y finalización/devolución. ¿pueden indicarnos si en la fase de estabilización las horas necesarias van contra las 300 horas de la bolsa de hora? ¿la bolsa de horas empieza a contar en los 32 meses? ¿el consumo de horas en la devolución va contra la bolsa de horas? ¿pueden clarificarnos estas fases y como se estructura con las 300 horas de la bolsa de horas?

Respuesta 47: Ver respuesta 1

Durante la fase de estabilización, las horas necesarias van contra la bolsa de horas

La bolsa de horas empieza a contar tras la puesta en producción

El consumo de horas en la devolución también va contra la bolsa de horas.

Pregunta 48: *8. AUDITORIA. Se definen los principios y procedimientos aplicables a las actividades de auditoría de Canal y terceros (auditores externos, reguladores, etc.) en los servicios proporcionados por el Adjudicatario. ¿pueden indicarnos cuantas auditorias pueden producirse durante los 4 años del servicio puedan ser requeridas?*

Respuesta 48: De conformidad con el apartado 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas "Canal tendrá derecho a realizar un máximo de 6 auditorías a lo largo de la vida del contrato (...)"

Pregunta 49: En el artículo 33.2. del PCAP, se indica que:

"El adjudicatario cede en exclusiva a Canal de Isabel II, S.A., M.P. todos los derechos de propiedad intelectual que le corresponden sobre las obras realizadas en ejecución del contrato, para todo el

territorio mundial y hasta el paso de los derechos al dominio público, con facultad de cesión a terceros de forma exclusiva o no, total o parcial, gratuita u onerosa.”

De igual modo en el artículo 2.1. del PPT, se indica que

“Los entregables por parte del adjudicatario deben ser:

- Suscripciones de uso del producto registradas a nombre de Canal
- Documentación y manuales del producto en formato electrónico”

Y en el artículo 7.5.3. del PPT, se indica que

“Software y aplicaciones. El plan de devolución contendrá una lista de todo el software, materiales y licencias en uso para la prestación de los servicios. Especificará la propiedad del software y las licencias, los licenciarios y los permisos para transferir las licencias. Toda la personalización del software para Canal debe ponerse a disposición de Canal sin coste adicional.”

- Dado que la modalidad que se pretende ofertar para este servicio, lo sería en modo SaaS, rogamos que nos confirméis nuestro entendimiento respecto de los conceptos sobre “obras realizadas” bajo el citado artículo del PCAP, y el concepto sobre “personalización del software”, bajo el PPT.
- Por favor confirmadnos que ambos se refieren en todo caso a posibles desarrollos ad hoc y a medida que puedan realizarse para cliente con motivo de la prestación del servicio. Por tanto, la única propiedad intelectual transferible bajo el presente pliego lo sería respecto de estos citados desarrollos.

Respuesta 49: En ambos casos se refiere a posibles desarrollos ad hoc y a medida.

Pregunta 50: Dado que es necesario elegir una plataforma ITSM, y puesto que los fabricantes de este tipo de soluciones, no pueden presentar oferta, ¿se considera subcontratación la plataforma a presentar?, es decir ¿habría que presentar DEUC del fabricante en cuestión?

Respuesta 50: Tal y como se indica en el apartado 1.2 del PPT, pueden presentar oferta los fabricantes que sean implantadores únicos, o los diferentes integradores certificados por el fabricante.

Pregunta 51:

- **Pág 5, Sección: 1 Introducción, Pregunta:** En el contexto se menciona que se usa los módulos de CA service Desk Manager, por entender mejor ¿Cuáles son los procesos que se tienen actualmente en uso?, por ejemplo, incidencias, problemas cambios...
- **Pág 17, Sección: 2.5. Soporte, Mantenimiento y Evolutivos, Pregunta:** El concepto de Bolsa de 300 horas para soporte, mantenimiento y evolutivos, ¿Es una bolsa de horas anual ? O la bolsa de 300 horas es para los tres años de soporte post proyecto?
- **Pág 31, Sección: 3.2.7. Gestión del Catálogo, Pregunta:** Indicar el número de peticiones a crear en el catálogo de servicios y el número de flujos también
- **Pág 35, Sección: 3.2.12. Integración, Pregunta:** Sobre la Capacidad de orquestación con office 365, ¿Cuales son las capacidades de orquestación que se quieren implementar con office 365 y la plataforma de ITSM?
- **Pág 49, Sección: 5.1. Plazos de ejecución, Pregunta:** sobre la prorrogas de 1 año más además del primer contrato de 4 años, ¿Esta prorrogas se contempla del mismo presupuesto inicial? O ¿Habrá una partida presupuestaria en el futuro para esto?
- **Pág -, Sección: -, Pregunta:** Cuando hablan de formación técnica impartida por formadores certificados, ¿Se refiere a Consultores que esten certificados en la herramienta correspondiente?, o ¿Que sean consultores certificados como formadores oficiales para brindar formación oficial de la herramienta? Ambos casos son diferentes.
- **Pág 46, Sección: 4.3. Formación, Pregunta:** ¿Idioma de las formaciones solo en Español?
- **Pág 11, Sección: Alcance, Pregunta:** ¿Para cuantos empleados seria el alcance? en la pagina 11 viene una tabla con los implicados y hablan de usuarios final 3500...

Respuesta 51:

- Incidencias, cambios y solicitudes.
- Ver respuesta 1
- Se determinarán durante la fase de análisis y diseño del proyecto de implantación.
- Se determinarán durante la fase de análisis y diseño del proyecto de implantación.

- El importe de la prórroga se incluye dentro del valor estimado del contrato indicado en el apartado 3 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- Consultores que estén certificados en la herramienta correspondiente
- Sólo en español
- 3.500 empleados

Pregunta 52: Para la presentación de las propuestas, en la cláusula 11 del PCAP no se menciona que haya que adjuntar los Currículums Vitae de los perfiles que se solicitan para la licitación. Sin embargo, en el apartado 5.4 del PPT se comenta que se adjunta junto con la propuesta:

El proveedor deberá facilitar en su propuesta, los Currículos de las personas que asignará para las posiciones de dirección y coordinación de este servicio y del personal clave definido, y currículos genéricos que definan los perfiles del personal técnico que formará los equipos de trabajo.

¿Se debe adjuntar en los sobres de la fase de licitación? O, por el contrario, ¿se debe adjuntar una vez realizada la propuesta de adjudicación?

Respuesta 52: Dicho párrafo se rectifica conforme se indica en la respuesta 1.

Para los medios personales a adscribir requeridos en el apartado 5.2.1 del Anexo I al PCAP, se deberá aportar la plantilla incluida en el “Anexo 3. Cuestionario Personal” del Pliego de Prescripciones Técnicas cumplimentada pero no tienen que incluirse en el Sobre nº 1 de su oferta, ya que, de conformidad con lo indicado en la “NOTA” del apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, *“Los licitadores no tendrán que presentar la documentación referida a continuación al presentar sus ofertas. Únicamente deberán presentar las declaraciones referidas en la cláusula 11 A) del presente pliego.”*.

Según lo indicado en la cláusula 13 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, dicha documentación se requerirá una vez aceptada la propuesta de la Mesa permanente de contratación por el órgano de contratación, Canal de Isabel II, S.A., M.P. al licitador que haya presentado la mejor oferta.

Pregunta 53: Respecto al importe de la prórroga que se contempla en el Anexo I del apartado 3.2 del PCAP, ¿cómo sería el cálculo del importe correspondiente al quinto año en caso de ejecutarse?

Respuesta 53: De conformidad con el informe de necesidad e idoneidad (INI) publicado ([Suministro y servicios para la implantación de un nuevo Information Technology Service Management \(ITSM\) en modo SAAS y los servicios de acompañamiento y mantenimiento para Canal de Isabel II, S.A., M.P.](#)) el importe presupuestado de la prórroga de un año de duración incluida en el valor estimado asciende a 546.212,80 euros. Pueden observar el desglose por fases definido en el apartado 4 del INI.

Pregunta 54: Respecto a las certificaciones solicitadas en el Anexo I del apartado 5.3, sobre la certificación de Pink Verify, ¿se considerarían equivalente al certificado ITIL 4 expedida por Peoplecert?

Respuesta 54: No son certificaciones equivalentes toda vez Pink Verify es una certificación de herramientas de software y ITIL 4 es una certificación para personas que valida el conocimiento de las prácticas ITIL.

Pregunta 55: En los pliegos se habla de una bolsa de 300h para los servicios de soporte y mantenimiento. ¿Podrían por favor confirmar que se trata de un importe de horas mensual y no anual o total?

Respuesta 55: Ver respuesta 1

Pregunta 56: En uno de los requisitos obligatorios, concretamente el SE08, se indica que el tipo de servicios web son tipo SOAP y que estos tienen que ser securizados. En el caso que la herramienta ofertada utilice servicios web securizados más avanzados como API REST, ¿se daría por válido este requisito?

Respuesta 56: En caso de utilizar REST API, este requisito no sería de aplicación, dado que utilizan otro estándar distinto de SOAP.

Pregunta 57: Estamos interesados en presentar propuesta a su expediente: 186-2024 - Suministro y servicios para la implantación de un nuevo Information Technology Service Management (ITSM) en modo SAAS y los servicios de acompañamiento y mantenimiento para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Adjunto una serie de consultas, que rogamos nos contesten, para poder elaborar nuestra oferta.

- Además de SCCM, ¿qué otras herramientas de gestión de dispositivos utilizan actualmente (por ejemplo, Intune, JAMF u otras)?
- En relación con la infraestructura cloud, ¿qué entornos tienen actualmente desplegados además de Azure (AWS, GCP u otros)?
- ¿Qué tipo de Active Directory tienen implantado actualmente (on-premise, Azure AD o modelo híbrido)?
- ¿Qué solución o soluciones de monitorización de infraestructuras/servicios tienen actualmente implantadas (Zabbix, Nagios, Prometheus, Dynatrace, etc.)?
- Para correo electrónico y colaboración, ¿emplean Microsoft 365 (Exchange Online, Teams) o infraestructura on-premise/alternativa?
- ¿Qué herramientas de gestión de proyectos de desarrollo y CI/CD utilizan en la actualidad (Azure DevOps, GitLab, Jenkins, GitHub Enterprise, otras)?

Respuesta 57:

- Intune
- Azure
- Híbrido
- Nagios y Dynatrace
- Outlook de Microsoft 365
- On-premise utilizamos SVN+Jenkins, y Azure DevOps para los nuevos desarrollos cloud.

Madrid, 24 de septiembre de 2025