

ACTA DE LA MESA PERMANENTE DE CONTRATACIÓN PARA DAR CUENTA DE LA APERTURA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS DEL SOBRE N.º 3

EXPEDIENTE N.º: 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.

Sesión de 25 de noviembre de 2025 de la Mesa Permanente de Contratación de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., constituida conforme a la resolución del Consejero Delegado de fecha 3 de noviembre de 2021, para dar cuenta de la apertura del sobre nº 3.

Los miembros de la Mesa no se encuentran incurso en causa de conflicto de interés, que abarcará, al menos, cualquier situación en la que tenga directa o indirectamente un interés financiero, económico o personal, que pudiera parecer que compromete su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de licitación. Además, se les ha informado sobre la obligación de poner en conocimiento del órgano de contratación y de la Mesa, sin dilación, cualquier situación de conflicto de intereses que, de forma sobrevenida, pueda producirse durante el desarrollo del procedimiento de contratación.

La Mesa la forman el Presidente, Daniel Álvarez Andrés; la Secretaria, Belén Díez Cabrera; el Vocal jurídico, Ignacio García Muñoz; el Vocal financiero, Diego Soriano Menéndez y el Vocal técnico, Sergio Cruceta Gómez, para tratar el siguiente:

ORDEN DEL DÍA

1. Ofertas presentadas.

De conformidad con lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por el que se rige el presente procedimiento de licitación (en adelante, "**PCAP**"), se publicó el Acta S_01, indicando los licitadores admitidos y excluidos.

El día 12 de noviembre de 2025 se procedió a la apertura telemática del sobre nº 3, que contiene los valores ofertados para los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas de los licitadores admitidos. Mediante la presente acta se dan a conocer a efectos informativos los datos incluidos por los licitadores en sus ofertas.

La oferta económica contenida en el sobre nº 3 es la siguiente:

LICITADOR	IMPORTE Euros (IVA excluido)
OESIA NETWORKS, S.L.	806.925,49
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.	1.422.477,53
QUABU SOLUTIONS, S.L.U.	1.872.240,24
INETUM ESPAÑA, S.A.	1.820.087,33

TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	1.470.575,78
IONE TEAM, S.L.	1.273.594,07
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.	1.895.041,25
DEVOTEAM DRAGO, S.A.U.	1.699.717,00

La oferta de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas contenida en el sobre nº 3 es la siguiente:

REQUISITO VALORABLE	LICITADORES							
	OESIA NETWORKS, S.L.	ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.	QUABU SOLUTIONS, S.L.U.	INETUM ESPAÑA, S.A.	TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	IONE TEAM, S.L.	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.	DEVOTEAM DRAGO, S.A.U.
PIO7: la Plataforma será modular, permitiendo de ese modo la incorporación de módulos durante toda la vida del proyecto, ampliando así el alcance funcional.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO8: El proveedor garantizará el correcto rendimiento de la solución en un uso simultáneo de, por lo menos, 100 usuarios concurrentes	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO11: En caso de que Canal en el futuro decidiera dejar de usar alguno de los sistemas SaaS de la solución, la información en dichos sistemas debe ser exportable en un formato portable para su descarga por Canal de Isabel II. Dichos formatos deben estar documentados para que puedan ser interpretados.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO13: La plataforma contará con un equipo de	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI



soporte de lunes a viernes laborables entre las 8:00 horas y las 20:00 horas, rigiéndose el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid.								
PIO14: La solución ofertada incluye la capacidad para medir la disponibilidad del sistema, y disponer de los informes necesarios para su control.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO15: La arquitectura de la solución estará diseñada siguiendo criterios de alta disponibilidad de todos los componentes esenciales del sistema, de forma que no existan puntos únicos de fallo en la arquitectura propuesta.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO17: El sistema productivo dispone de una política de backup garantista que contemple al menos: - Backup diario completo (cada 24 horas) que se guarden al menos 30 días. - Backup mensual completo que se guarde al menos 6 meses. - Recuperación a momentos puntuales en el tiempo, mediante aplicación de ficheros de transacciones de BBDD (archives, plogs, o	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI

similar) desde el último backup diario. Los ficheros de transacciones se almacenarán al menos 5 días.								
PIO18: Dado el volumen de documentos a almacenar, el almacenamiento deberá realizarse fuera de la base de datos para no penalizar el resto de información, o en una base de datos dedicada a la solución documental. En cualquier caso, se debe conseguir unos tiempos objetivo de almacenamiento y acceso a los documentos de menos de 2 segundos (en un 95% de los accesos).	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO19: La información documental podrá archivar en base a los criterios que se definan en el proyecto. La solución deberá incorporar capacidades para realizar este archivado y su gestión.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO20: En la solución, las autorizaciones de usuario se basarán en un modelo RBAC, siempre que sea posible mediante grupos del Active Directory de Canal, y en otro caso mediante un sistema propio de	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

autorizaciones de la solución.								
PIO21: Se valorará que la solución defina o permita definir un modelo de segregación de funciones (SoD)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO22: Posibilidad de integración mediante SAML con el directorio activo en Azure de Canal y otros SSO de los proveedores, también con autenticación en dos pasos.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO23: Se puede configurar la vista para cada tipo usuario y establecer vistas genéricas por rol	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO24: La herramienta posee la capacidad de incluir servicios fuera de TI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO25: El producto permite el desarrollo de plugins por terceros y tiene un mecanismo de certificación y distribución de dichas extensiones	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO26: Posibilitar el envío de comunicaciones de interés para los usuarios (información sobre incidencias en los servicios, próximos cambios, documentos interesantes, etc).	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

PIO30: La herramienta permite definir los campos a mostrar en cada pantalla, pudiendo ser diferentes según la operación (alta, edición, cierre), rol (usuario, analista) y tipo de ticket	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO31: Posibilidad de crear Formularios Personalizados para la gestión de todos los tipos de tickets	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO32: La solución incluirá funciones de monitorización que incluyan al menos: - Uso o utilización actual e histórica de la solución (usuarios, transacciones/operaciones, procesos, etc.), a ser posible por componente y/o funcionalidad relevante - Rendimiento y/o desempeño de la solución (tiempos de respuesta por capas (BBDD, Servidor aplicaciones), latencias, bloqueos, ...), a ser posible por componente y/o por funcionalidad relevante	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PIO33: El sistema dispone de un sistema de auditoría de uso parametrizable que permita dejar traza de: usuarios conectados, transacciones ejecutadas, tiempos de respuesta,	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI



errores o dumps generados, etc. Deben incluirse informes para poder explotar esta información.								
PIO34: Protección de los logs de los tickets para evitar su modificación a posteriori	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG1: La herramienta permite configurar y guardar diferentes workflows que añadan botones al interfaz, comprobar precondiciones y postcondiciones	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG3: Cada proceso cuenta con una entidad propia para sus tickets (Incidencias, Problemas, Solicitudes de Servicio, Cambios y Quejas)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG4: La herramienta permitirá configurar tareas predefinidas y dependencias entre ellas para cumplimentar distintos pasos en la resolución de los tickets, así como la inclusión manual de tareas y dependencias entre ellas una vez ya esté el ticket en tramitación.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG5: La herramienta permite asignar varias etiquetas a cada ticket, para permitir filtros rápidos y estadísticas basados en etiquetas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

FG6: La herramienta tiene funcionalidad de búsqueda básica basada en desplegables y búsqueda avanzada en lenguaje tipo SQL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG7: La herramienta permite guardar los filtros y asignarles permisos/visibilidad de los mismos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG8: La herramienta permite tener tickets de tipo tarea/subtarea que formen parte de un ticket general (incidencia, solicitud, cambio)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG9: Disponer de campos en el registro del ticket que capture la información que permita identificar al usuario (persona, departamento, organización...) o a la fuente (evento - herramienta de monitorización) que ha realizado la apertura	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG10: La herramienta permite la designación de campos como "obligatorios"	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG11: La herramienta permite la creación de nuevos campos asociados a cualquier tipo de ticket.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG12: La herramienta permite el registro y	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

almacenamiento automático de los cambios sufridos por un ticket durante su ciclo de vida, en el que se incluirá como mínimo la fecha y hora del mismo, y el usuario involucrado.								
FG14: Permitir la notificación a los usuarios de forma automática de los escalados y avances de estado de los tickets (flexibilidad total)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG15: La herramienta permite configurar y guardar diferentes matrices de comunicación por evento y tipo de ticket, para permitir reutilizar y asignar de manera rápida a cada proyecto las notificaciones necesarias para dicho proyecto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG16: La herramienta permite la recopilación de información y / o calificación de los usuarios sobre el aprovisionamiento de servicios de TI, por ejemplo, enviar encuestas de satisfacción del cliente o enviar correos electrónicos de solicitud tras el cierre de un registro de solicitud de servicio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG17: Control de seguridad para que los usuarios	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI



consulten, modifiquen, autoricen y cierren registros solamente basados en su rol, ubicación física, área, departamento, etc								
FG18: Proporcionar información acerca de los registros y actualizaciones aplicados en la herramienta por parte de los usuarios: cierres, aperturas, fechas, etc, a modo de histórico con la información de los usuarios y los movimientos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG19: Capacidad de asignación automática de cualquier ticket a una persona o grupo, basado en parámetros predefinidos durante su ciclo de vida, como por ejemplo, categoría, prioridad, incumplimiento de SLA, etc	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG20: Capacidad de asignación manual de cualquier ticket a una persona o grupo durante su ciclo de vida.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG21: La herramienta permite parametrizar jerarquías de autorizaciones y aprobaciones, a partir de las cuales realizar enrutamientos automáticos.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG22: Integración de todos los procesos entre sí	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI



(Gestión de Incidencias, G. Problemas, G. Cambios, G. Catálogo y Niveles de Servicio, G. Configuración (CIs), G. Quejas, G. Conocimiento y G. Peticiones de Servicio) permitiendo la creación, consulta y mantenimiento de relaciones entre sus elementos								
FG23: Disponer de histórico de todos los tickets que permita su consulta	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG24: Permitir a cualquier usuario relacionado con un ticket conocer el estado del mismo, así como realizar las operaciones que su rol le permita	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG25: Disponer de categorías de resolución en los tickets (incidencias, cambios, solicitudes de servicio) que estén vinculadas a los acuerdos (SLA, UC, OLA), de tal modo que, al aplicar dichas categorías de resolución, esta información es utilizada para el cálculo de SLA/UC/OLA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG26: Repriorización de tickets: La herramienta permite configurar reglas de	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

priorización de tickets, para cambiar la prioridad inicial en base a tiempo desde apertura, obsolescencia u otros motivos								
FG27: Relaciones entre tickets: Se deben poder establecer relación entre tickets (cambios, solicitudes, incidencias). El mecanismo de relación es flexible y permite añadir nuevas relaciones (por ejemplo, bloquear otro ticket/ser bloqueado) y acciones (al cerrar el ticket bloqueante se cambia el estado del bloqueado)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG28: Cálculo de esfuerzo: En la creación del ticket la herramienta permitirá introducir el esfuerzo estimado y en resolución del ticket la herramienta permitirá la introducción del esfuerzo real	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FG29: La herramienta será capaz de calcular los tiempos netos de atención / resolución de ticket, detectando y eliminando aquellos tiempos que no computan en los acuerdos (paradas de reloj)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GI1: Facilitar la apertura de registro de incidencias a	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

través de varios canales, por ejemplo, desde la consola técnica de Help Desk, de forma automática a través de herramientas de monitorización, desde el propio portal								
GI2: Las incidencias deberán poder ser caracterizadas en función de su prioridad, que vendrá determinada en función de su urgencia e impacto. Estos valores pueden ser asignados por un usuario autorizado. Igualmente, la herramienta permite definir por parametrización la matriz de prioridad.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GI3: Permitir, a los usuarios autorizados, realizar cambios manuales de la prioridad durante todo el ciclo de vida de la incidencia, hasta su resolución	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GI4: Disponer de un campo en el registro de la incidencia para asignarla a un grupo de soporte o miembro de grupo de soporte	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GI5: Disponer de campos en el registro de la incidencia para la descripción y síntomas de la misma, siguiendo la estructura	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI



definida para el catálogo de servicios								
GI6: Posibilidad de establecer relación padre-hija y su gestión conjunta (poder resolver/cerrar incidencias hijas en función de la incidencia padre)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GI7: Permitir establecer la relación entre Incidencias y Cambios, del tipo "causado por", para aquellos casos en los que la incidencia ha sido causada por un cambio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GI8: Facilitar uso de plantillas con modelos de incidencias específicos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GI9: Permitirá configurar tareas predefinidas y dependencias entre ellas para cumplimentar distintos pasos en la resolución de los tickets, así como la inclusión manual de tareas y dependencias entre ellas una vez ya esté el ticket en tramitación.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GI10: Integración con Gestión de Niveles de Servicio permitiendo la monitorización y tiempos de respuesta y resolución en base a los SLA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

GI11: Identificación de usuarios VIP								
GI12: Asignación automática de un determinado valor de impacto por ser identificado como usuario VIP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GI13: Capacidad para poder parametrizar el cierre automático de las incidencias, según un número de días determinado	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GI14: Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las incidencias, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GI15: Notificaciones periódicas antes de la cancelación automática, es decir, que antes de que se produzca una cancelación automática, se permita el envío de notificaciones periódicas al usuario.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GI16: Posibilidad de cancelación de una incidencia por parte de los grupos técnicos durante todo el ciclo de vida	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GS1: La herramienta permite la preasignación del grado de prioridad en función de la solicitud, el cual se refleja en el registro de la solicitud	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

GS2: La herramienta permite asociar tareas y/o cambios a las solicitudes y la generación de flujos para la resolución de las mismas, que permitan organizar el trabajo asociado a los distintos grupos de soporte, flexibilizando el orden de la ejecución de las mismas (serie y/o paralelo).	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GS3: La herramienta permite parametrizar la posible cancelación de solicitudes en función del estado y el rol del usuario.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GS4: La herramienta tiene la capacidad de cierre automático de solicitudes y posibilidad de parametrización del periodo de tiempo a aplicar	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GS5: La herramienta permite reflejar el coste estimado y real de la solicitud, en base al coste estimado y real de las tareas vinculadas.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GQ1: Permitir al usuario en el registro de la queja relacionarla con una incidencia o solicitud de servicio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GQ2: Permitir desde una incidencia y solicitud de servicio la apertura de una queja	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

GQ3: Disponer de campo personalizado, por parametrización, en la queja que permita su categorización	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GQ4: Disponer de campos en el registro de la queja para la descripción y solución deseada	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GQ5: Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las quejas, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario"	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GQ6: Notificaciones periódicas antes de la cancelación automática.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GQ7: Poder disponer de campo personalizado en la queja que permita su clasificación como "procedente" o "no procedente"	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GP1: Abrir problemas desde un menú dedicado a problemas y desde el registro de una Incidencia	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GP2: Disponer de niveles de categorización para los problemas que faciliten su clasificación con servicios y aplicaciones/componentes	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GP3: Asignar problemas de forma automática a grupos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI



predefinidos basado en la categorización								
GP4: Los problemas podrán ser caracterizados en función de su prioridad, que vendrá determinada en función de su urgencia e impacto. Estos valores pueden ser asignados por un usuario autorizado. Igualmente, la herramienta permite definir por parametrización la matriz de prioridad.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GP5: Modificación de los valores de urgencia, impacto y prioridad de los problemas: Se permite la modificación del impacto, urgencia y prioridad durante su ciclo de vida (desde apertura a resolución) a los usuarios autorizados.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GP6: Facilitar la creación desde el registro del problema de un Error Conocido con información acerca de síntomas y solución temporal/definitiva	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GP7: Disponer en el problema de campos para el registro de descripción y causa raíz	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GP8: Disponer de motivos de estado que diferencien los siguientes escenarios en	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

la finalización de un problema: 1. Cuando se conoce la causa raíz del problema pero no se ha aplicado solución definitiva 2. Cuando se conoce la causa raíz y se ha aplicado una solución definitiva 3. Cuando no se ha encontrado causa raíz y no se ha aplicado solución definitiva.								
GP9: Disponibilidad de acceso a toda la información relacionada con un problema desde los grupos que se considere, aunque éstos no formen parte del proceso de Gestión de Problemas. Por ejemplo, desde Help Desk acceso a estado del problema, descripción, error conocido, etc	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GP10: Creación de tareas en el registro del problema, asignación a diferentes grupos y ejecución paralela de las mismas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GC1: Cambios estándar: La herramienta permite definir plantillas de cambios estándar con un conjunto de tareas, y clonar el ticket de cambio a partir de la plantilla	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

GC2: Los cambios podrán ser caracterizados en función de su prioridad, que vendrá determinada en función de su urgencia e impacto. Estos valores pueden ser asignados por un usuario autorizado. Igualmente, la herramienta permite definir por parametrización la matriz de prioridad.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GC3: La herramienta dispone de un calendario de cambios que facilita una visión global de los cambios programados, facilitando la comunicación al Help Desk y a los diferentes usuarios.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GC4: Notificación a usuarios: Permite configurar notificaciones de los cambios a usuarios al insertarlas en el calendario	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GC5: Calendario de eventos: En el calendario además de los cambios planificados deben poder reflejarse otras actuaciones significativas que sin ser RFC tienen impacto sobre los usuarios (por ejemplo, reinicio previsto de un sistema)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GC6: La herramienta informa proactivamente de la colisión entre cambios cuya	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

planificación coincide en el tiempo y afecta a los mismos Cis								
GCT1: Soportar la creación y publicación de catálogo de servicios con sus características: descripción, modalidad, modalidad extendida, modalidad especial, alcance, aplicaciones, horario, disponibilidad, capacidad, etc	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCT2: Facilitar diseño de estructura de los servicios en diferentes agrupaciones lógicas o estructuras jerárquicas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCT3: Permitir a los usuarios acceder fácilmente al catálogo de servicios, de forma intuitiva y visual	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCT4: Facilitar la posibilidad de proporcionar una visión de los servicios asociados a diferentes áreas/funciones de negocio (varios niveles).	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCT5: Posibilidad de establecer reglas que permitan que los usuarios solamente vean aquellos servicios del catálogo y solicitudes de servicio que son pertenecientes a su área, función, etc (autorizadas)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI



GCT6: La herramienta posee una interfaz de autoservicio, lo que facilita que los usuarios soliciten desde un menú estándar de opciones de servicio predefinidas (incidencias, solicitudes de servicio y quejas)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCT7: Capacidad de incluir información e instrucciones acerca del catálogo, por ejemplo, cómo navegar por él	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCT8: Permitir la creación de flujos personalizados de solicitudes de servicio automáticas o incidencias automáticas al realizar una petición sobre un servicio. Por ejemplo: Al realizar una petición de servicio concreta, ésta desencadena una serie de solicitudes de servicio o incidencia de forma automática.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GNS1: Asociación de las peticiones que realice el usuario sobre el catálogo con los SLA y asociación de las solicitudes de servicio/incidencias que éstas generen con los UC.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GNS2: Seguimiento de los niveles acordados en incidencias, solicitudes de	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

servicio y quejas. Uso reglas para la automatización de alertas, y notificaciones en base a umbrales.								
GNS3: Posibilidad de relacionar SLA, OLA y UC entre sí para ilustrar los contratos de los servicios	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GNS4: Permitir el registro de SLAs, OLAs y Ucs. Por ejemplo, con la siguiente información: alcance, proveedor, fechas, departamento, contacto, horas de soporte, objetivos de nivel de servicio, etc.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GNS5: Permitir el registro de diferentes niveles de servicio para el mismo servicio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCMDB1: Facilitar el registro y gestión de activos (y CIs) de forma manual y automática (a través de herramientas de autodescubrimiento).	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCMDB2: Posibilidad de crear atributos personalizados con diferentes formatos asociados a la naturaleza de cada Activo (y CI) y necesidades de Canal	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCMD3: Disponer de relaciones predefinidas y personalizadas entre los CI, por ejemplo, padre/hijo,	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

instalado en, depende de, etc.								
GCMDB4: Disponer de un campo con el estado actual del activo (y CI) y permitir su gestión del ciclo de vida (transición entre estados): borrador, pedido, fuera de servicio, etc.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCMDB5: Facilitar el registro y gestión de versiones, por ejemplo, volver a una versión anterior de la configuración del CI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCMDB6: Mantener historial de los CI: cambios, instalaciones, etc.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCMDB7: Visualización gráfica de relaciones entre los CI para facilitar la evaluación de impacto e identificación de la causa raíz.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCMDB8: Facilitar actualizaciones manuales de la configuración y mantener registro de las mismas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCMDB9: Actualización automática de la información relativa a los CIs, a través de la herramienta de autodescubrimiento.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

GCMDB10: Integración herramienta con SCCM para descubrimiento de inventario	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCMDB11: Herramienta de descubrimiento de infraestructura cloud Azure de forma análoga a la on-premise	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN1: Permitir diferentes niveles de acceso sobre los elementos de conocimiento, por ejemplo, lectura, escritura, creación, eliminación	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN2: Los registros de conocimiento cuentan con campos de texto libre, posibilidad de adjuntar documentos, imágenes, etc, así como la posibilidad de vincular etiquetas que faciliten su búsqueda.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN3: Permitir la creación de campos obligatorios en los registros de conocimiento.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN4: Completar de forma automática parte del registro de conocimiento, por ejemplo, autor, propietario, fecha de creación y modificaciones, usuario creador/modificador, etc	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN5: Control sobre los registros de conocimiento: La herramienta permite el	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

control de los registros de conocimiento en cuanto a su propiedad, seguridad, acceso y restricciones.								
GCN6: Identificación de información redundante o duplicada. Se puede identificar información almacenada en la base de datos de conocimiento que esté duplicada o resulte redundante. Esto puede ser en un mismo registro o entre múltiples registros.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN7: Facilitar tendencias y frecuencias sobre el uso de conocimiento e identificar posibles gaps	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN8: Posibilidad de eliminar registros de conocimiento que ya no son relevantes de forma controlada.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN9: La herramienta permite la parametrización de diferentes workflows para la Gestión del Conocimiento junto con las aprobaciones y autorizaciones correspondientes	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN10: Creación y mantenimiento de FAQs para usuarios de forma automática	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN11: Capacidad de ordenar y recuperar registros	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

de conocimiento utilizando diferentes términos y parámetros de búsqueda.								
GCN12: Capacidad de búsqueda de conocimiento en base a lenguaje natural	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN13: En la búsqueda de información, la herramienta clasifica el resultado por orden de importancia (orden de utilidad, mejor aproximación, ...)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN14: Búsqueda de conocimiento almacenado en diferentes formatos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN15: Facilitar conocimiento en función del periodo de búsqueda: se prioriza el contenido mostrado de forma proactiva por parte de la herramienta teniendo en cuenta eventos o situaciones relevantes para el negocio. Por ejemplo, información sobre el sistema de nóminas cuando se produce el periodo de pago	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GCN16: Disponer de tablón de anuncios donde se informe a los usuarios del conocimiento más relevante en función de la fecha actual. Por ejemplo: últimas incidencias de mayor	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI



gravedad, documentos más importantes, etc								
R1: Permitir la creación de informes adicionales a los propios de la solución	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
R2: Creación de informes con registros históricos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
R3: La herramienta soporta parametrización para la ejecución de informes, que incluye tanto la tipología y contenido como la forma de representarlo. Asimismo, será posible la programación para el envío periódico a los destinatarios convenientes de cualquier tipo de información	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
R4: La herramienta ha de ser capaz de presentar información acerca del grado de cumplimiento de niveles de servicio y de UC con proveedores	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
R5: La herramienta es capaz de realizar informes interactivos desde los que se pueda hacer drill-down	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
R6: La herramienta es capaz de medir la demanda continua de servicios específicos y tickets relacionados con esos servicios (incidencias,	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

cambios, solicitudes de servicio, problemas...etc)								
R7: La herramienta dispone de control de acceso a informes	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
R8: La herramienta permite la extracción de informes en diferentes formatos: csv, pdf, word o equivalentes	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
R9: La herramienta permite la importación de tickets de formatos estándar tipo, csv o Excel o equivalentes	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
R10: La herramienta es capaz de nombrar correctamente y almacenar distintas versiones de informes, así como disponer de un control de permisos de lectura y escritura de informes, de tal modo que los usuarios que requieran informes Ad-Oc frecuentes, para su trabajo diario podrán generarlos y almacenarlos, sin que sean necesariamente visibles por todos los usuarios	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
I1: Soportar la federación de datos en la CMDB, gracias a la cual se permita acceder a detalles de los CI a través de los enlaces a las fuentes de información originales, gracias a que la herramienta	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

ITSM posibilita la integración con estas fuentes.								
I2: Migración masiva automática a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
I3: Migración masiva manual a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
I4: Disponer de herramienta de autodescubrimiento propia, ya sea mediante agente que reporta al Cloud, mediante un appliance o una solución mixta (agente + appliance)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
I5: Integración herramienta con Nagios que permita la creación de incidencias desde las alarmas de monitorización de Nagios.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
I6: Integración con Directorio Activo para autenticación, usuarios, grupos, equipos, etc.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
I7: Capacidad de orquestación con office 365 (al ser el instalado en Canal de Isabel II, S.A., M.P.), para automatizaciones, sincronismos, coordinación de acciones, etc.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

GDP1: Descomposición de tareas: la herramienta permite la descomposición del proyecto en tareas WBS, con indicación de recursos asignados, tiempos planificados de inicio y fin, dependencias entre tareas y esfuerzo de las tareas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GDP2: La herramienta tiene tipos de tickets (o permite definirlos) específicos para proyectos (casos de prueba, historias de usuario, etc.)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GDP3: La herramienta permite representar las tareas como cronograma de Gantt	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GDP4: La herramienta permite representar las tareas en un tablero Scrum con soporte para la metodología ágil de desarrollo	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GDP5: La herramienta permite representar las tareas en un tablero Kanban con soporte para la metodología ágil de desarrollo	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GDP6: La herramienta tiene informes de seguimiento del proyecto que muestren desviaciones entre el avance planificado y el real, así como gráficos de trabajo	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI



pendiente (burndown) del sprint en Scrum								
GDP7: La herramienta permite la creación de dashboards que permitan integrar distintos informes en pantallas de cuadros de mando.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GDP8: De forma análoga a los filtros sobre listas de tickets, deben poder filtrarse y ordenarse los tickets sobre tableros.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GDP9: Sobre los filtros y ordenaciones del tablero deben poder establecerse filtrados y ordenaciones adicionales	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GDP10: La herramienta debe permitir colocar y reubicar las tareas en el tablero mediante drag&drop actualizando automáticamente los campos necesarios	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GE1: La herramienta contempla el concepto de versiones como contenedor de un conjunto de tickets que van a subirse a producción conjuntamente	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GE2: La herramienta se integra de forma nativa con el sistema de gestión de versiones GIT y SVN para	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

permitir controlar los cambios de código								
GE3: Trazabilidad de cambios: la herramienta permite realizar un seguimiento de los cambios de código fuente implementados en cada ticket	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GE4: La herramienta se integra de forma nativa con sistemas de integración/despliegue en continuo	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GE5: La herramienta puede integrarse con herramientas de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código de cada ticket	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GE6: El sistema permite mediante el sistema de CI/CD programar de manera automática las subidas de versiones	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GE7: herramienta permite la realización de transportes de SAP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GE8: Roadmap de producto: La herramienta permite la agrupación de tareas de backlog pendientes en distintas versiones futuras y mostrar el roadmap del producto previsto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

GE9: Automatización de tareas: El sistema tiene un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permite ejecución programada de tareas (backups, exportación de logs,)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
MS2: Participación del fabricante en el proyecto, garantizando de ese modo la calidad de la implantación y asegurando el máximo nivel de soporte, aportando para su acreditación el compromiso de participación directa en la fase de adaptación	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
L1: Todas las suscripciones de la plataforma deberán estar dentro de una lista de precios pública en España con precios indicados en Euros.	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI
L2: Las licencias podrán ser en la modalidad por Suscripción, es decir, realizando un pago anual en el que estará integrado el uso de licencias acordado y su mantenimiento.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
L3: Las suscripciones de licencias podrán ser en la modalidad por Créditos en el que el proveedor deberá permitir al cliente la compra de una bolsa de créditos que	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI

<p>podrá canjear por cualquiera de las licencias integradas en el portfolio de soluciones. La forma de adquirirlos será la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El usuario adquiere paquetes de créditos anualmente. Pago anual. - Cada licencia supone un nº de créditos determinado - El número de créditos puede incrementarse o reducirse al fin de contrato - No requiere compromiso de software. Posible utilización de cualquier software incluido dentro de la modalidad por créditos - Está incluida la actualización de software y soporte 								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

La información contenida en la presente acta se publica a los meros efectos informativos.

Conforme a los pliegos del procedimiento, la Mesa Permanente de Contratación asistida por los servicios técnicos de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., procederá a:

- Análisis de las ofertas y de las especificaciones técnicas.
- Solicitud de aclaraciones en caso necesario, en los términos y condiciones previstas en los pliegos.
- Exclusión de aquellos licitadores que no cumplan con las especificaciones técnicas.
- Cálculo de la anomalía o desproporción de las ofertas económicas de los licitadores no excluidos conforme a lo previsto en los pliegos.
- Solicitud y análisis de las justificaciones de aquellos licitadores que se encuentren en baja. Y, en su caso, exclusión de aquellos licitadores que no justifiquen de forma suficiente la viabilidad de la oferta.
- Valoración y clasificación de ofertas.

Se da por finalizada la sesión de la Mesa Permanente de Contratación, por lo que se extiende la presente acta, de todo lo cual como Secretaria doy fe.

Presidente	La firma electrónica puede visualizarse en el lateral del documento.
Secretaria	La firma electrónica puede visualizarse en el lateral del documento.

Nota: Tomando en consideración el Dictamen CNS 1/2019, el 15 de mayo de 2019, de la APDCAT así como el Criterio Interpretativo CI/004/2015 de 23 de julio de 2015 de la Agencia Española de Protección de Datos, este documento es una imagen del original que se publica de esta forma con la finalidad de impedir el acceso a las propiedades de la firma y, por tanto, al DNI de las personas firmantes.

El original del presente documento ha sido debidamente firmado de forma digital y archivado en el expediente del procedimiento de referencia quedando a disposición de los interesados mediante solicitud de acceso al expediente dirigida a: mesa.permanente@canal.madrid

Información y aclaraciones: Los licitadores podrán dirigir las consultas o solicitudes de aclaración relacionadas con el contenido de la presente acta que consideren necesarias a la siguiente dirección de correo electrónico: mesa.permanente@canal.madrid, indicando el código del expediente en el asunto.