

INFORME DE VALORACIÓN
EXPEDIENTE: 186/2024

Área: **APLICACIONES INFORMÁTICAS**
Fecha: 15/07/2026

1º ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y SUBCONTRATACIÓN

El licitador OESIA NETWORKS, S.L., ha manifestado intención de subcontratar las licencias y uso de la plataforma EasyVista con la empresa EASYVISTA, SLU, por un importe del 42,14% del importe ofertado, aportando el Anexo VIII del PCAP cumplimentado.

Una vez revisada la documentación aportada, se determina que cumple con los requisitos de subcontratación requeridos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El licitador TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U., ha manifestado intención de subcontratar:

- La gestión del proyecto y soporte con la empresa TELEFONICA GLOBAL TECHNOLOGY SAU, por un importe de 700.000 €, aportando el Anexo VIII del PCAP cumplimentado.
- La Formación/Implantación Discovery con la empresa FAMYTEC SOLUTIONS SL, por un importe de 70.000 €, aportando el Anexo VIII del PCAP cumplimentado.

Una vez revisada la documentación aportada, se determina que cumple con los requisitos de subcontratación requeridos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Tras analizar las especificaciones técnicas presentadas, se comprobó que la oferta del licitador OESIA NETWORKS, SL, hacía referencia a dos documentos que no estaban incluidos en su oferta. La aportación de dicha documentación no suponía una alteración ni un complemento de la oferta, porque dicha oferta contenía el contenido técnico completo que permitía su evaluación. Por lo tanto, se solicitó a OESIA NETWORKS, SL su aportación.

Una vez analizado el contenido de las aclaraciones de los licitadores que se han presentado al contrato 186/2024, se ha apreciado lo siguiente:

DEVOTEAM DRAGO, S.A.U.

Aspecto susceptible de aclaración: en el requisito obligatorio SE013 se solicita:

El proveedor del servicio Cloud, en caso de que haya evidencias demostrables de que un incidente de seguridad en Canal de Isabel II, S.A. es imputable a él, se compromete a elaborar un informe pormenorizado y exhaustivo del incidente en el que hará constar, como mínimo, la siguiente información:

- Descripción del incidente.
- Origen del incidente.
- Descripción cronológica de los hechos del incidente.
- Descripción de las acciones preventivas/correctivas llevadas a cabo por el proveedor del servicio Cloud.
- Evaluación de los recursos humanos pertenecientes al equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio Cloud contratado por Canal de Isabel II, S.A. y que han sido necesarios para el análisis y resolución del incidente."

Y el licitador indica lo siguiente:

ServiceNow cuenta con equipos dedicados a los programas de vulnerabilidad de aplicaciones e infraestructuras, que se describen en los SOP de gestión de vulnerabilidades de aplicaciones y de la nube.

Application Vulnerability Management SOP (requires access to the ServiceNow CORE Compliance

Portal):

https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958873

Commercial Cloud Vulnerability Management SOP (requires access to the ServiceNow CORE Compliance Portal): https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958878

Aclaración: Necesitamos los documentos que se referencian, que sólo están disponibles en el ServiceNow CORE Compliance Portal:

Application Vulnerability Management SOP:

https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958873

Commercial Cloud Vulnerability Management SOP:

https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958878"

Aclaración Presentada:

Aportan la documentación solicitada.

Tras analizar dicha aclaración se considera cumplido el requisito.

INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.

Aspecto susceptible de aclaración: en el requisito obligatorio SE013 se solicita:

El proveedor del servicio Cloud, en caso de que haya evidencias demostrables de que un incidente de seguridad en Canal de Isabel II, S.A. es imputable a él, se compromete a elaborar un informe pormenorizado y exhaustivo del incidente en el que hará constar, como mínimo, la siguiente información:

- Descripción del incidente.
- Origen del incidente.
- Descripción cronológica de los hechos del incidente.
- Descripción de las acciones preventivas/correctivas llevadas a cabo por el proveedor del servicio Cloud.
- Evaluación de los recursos humanos pertenecientes al equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio Cloud contratado por Canal de Isabel II, S.A. y que han sido necesarios para el análisis y resolución del incidente."

Y el licitador indica lo siguiente:

Sí. Equipos dedicados de gestión de vulnerabilidades. ServiceNow cuenta con equipos especializados para los programas de gestión de vulnerabilidades de aplicaciones y de infraestructura, los cuales se describen en los procedimientos operativos estándar (SOPs) correspondientes: Application Vulnerability y Management SOP y Cloud Vulnerability Management SOP

Aclaración: Necesitamos los documentos que se referencian, que sólo están disponibles en el ServiceNow CORE Compliance Portal:

Application Vulnerability Management SOP:

https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958873

Commercial Cloud Vulnerability Management SOP:

https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958878

Aclaración Presentada: Aportan la documentación solicitada.

Tras analizar dicha aclaración se considera cumplido el requisito.

INETUM ESPAÑA, S.A.

Aspecto susceptible de aclaración 1: en el requisito obligatorio SE013 se solicita:

El proveedor del servicio Cloud, en caso de que haya evidencias demostrables de que un incidente de seguridad en Canal de Isabel II, S.A. es imputable a él, se compromete a elaborar un informe pormenorizado y exhaustivo del incidente en el que hará constar, como mínimo, la siguiente información:

- Descripción del incidente.
- Origen del incidente.
- Descripción cronológica de los hechos del incidente.
- Descripción de las acciones preventivas/correctivas llevadas a cabo por el proveedor del servicio Cloud.
- Evaluación de los recursos humanos pertenecientes al equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio Cloud contratado por Canal de Isabel II, S.A. y que han sido necesarios para el análisis y resolución del incidente."

Y el licitador indica lo siguiente:

ServiceNow cuenta con equipos dedicados para los programas de vulnerabilidades en aplicaciones e infraestructura, los cuales están descritos en los Procedimientos Operativos Estándar (SOPs) de Gestión de Vulnerabilidades de Aplicaciones y de la Nube.

Additional information Application Vulnerability Management SOP (requires access to the ServiceNow CORE Compliance Portal):

https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958873

Commercial Cloud Vulnerability Management SOP (requires access to the ServiceNow CORE Compliance Portal): https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958878

Aclaración: Necesitamos los documentos que se referencian, que sólo están disponibles en el ServiceNow CORE Compliance Portal:

Application Vulnerability Management SOP:
https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958873

Commercial Cloud Vulnerability Management SOP:
https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958878

Aclaración Presentada:

Por motivos legales ajenos a Inetum, los enlaces a los que se hace referencia es información CORE TRUST del fabricante ServiceNow.

El acceso a esta información solo se permite a través de la firma entre Canal de Isabel II y Service Now de un NDA, (*Non-Disclosure Agreement*), o **acuerdo de confidencialidad**, lo que permitirá a Canal de Isabel II tener acceso a la información solicitada durante 30 días.

Se requiere de Canal de Isabel II que facilite un email de contacto para completar el NDA para asignar los permisos y claves de acceso para esa documentación y todas las consultas relacionadas con CORE TRUST.

De conformidad con el apartado 6 A) del PCAP, para acreditar el cumplimiento de las Especificaciones Técnicas los licitadores deben aportar, entre otra documentación, una relación numerada de los requisitos obligatorios **que permita verificar el cumplimiento de dicho requisito y una referencia clara y accesible a la documentación oficial del producto que permita contrastar dicha información.**

En su documento de aclaración el licitador ofrece un acceso restringido a la información y condicionado la firma de un NDA por parte de Canal de Isabel II. Por tanto, no se pone a disposición de Canal de Isabel II la documentación precisa que permita verificar el cumplimiento del requisito obligatorio SE013.

En consecuencia, **tras analizar dicha aclaración no se considera cumplido el requisito, porque INETUM no ha satisfecho el requerimiento de información para las aclaraciones solicitadas, cuando en el caso de INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN y DEVOTEAM DRAGO, con la misma propuesta de solución tecnológica, sí la han aportado sin restricción alguna para su acceso.**

QUABU SOLUTIONS, S.L.U.

Aspecto susceptible de aclaración 1: en el requisito obligatorio PIO2 se solicita:

Solución ITIL Compliance: Dispone de sello de aprobación de Pink Verify

Y el licitador indica lo siguiente:

Jira Service Management está certificado PinkVERIFY para procesos ITIL 4, lo que acredita la conformidad del producto con prácticas ITSM reconocidas internacionalmente.

Enlaces de referencia:

- Más información → Listado oficial <https://atv.peoplecert.org/tool-vendor-accreditation/>

Aclaración: Esa página corresponde al programa de acreditación de herramientas ITIL® 4 de PeopleCert, que es el titular de la marca ITIL.

La página de acreditación de Pink Verify es la que aparece a continuación y en ella no consta JIRA

<https://www.pinkelephant.com/en-US/pinkverify/IT-service-management-pinkverify-certification>

Se solicita que aporten evidencia de sello de aprobación de Pink Verify.

Aclaración Presentada:

El licitador no respondió al requerimiento de aclaraciones y no aportan la evidencia solicitada.

No se considera cumplido el requisito.

Aspecto susceptible de aclaración 2: en el requisito obligatorio FR1 se solicita:

El adjudicatario deberá impartir como mínimo 30 horas de formación técnica impartidas por formadores certificados en la solución, al equipo de proyecto de Canal de Isabel II.

Y el licitador indica lo siguiente:

La propuesta incluye un plan de formación técnica avanzada basado en los contenidos oficiales de Atlassian University, que cubren la administración, configuración y mantenimiento de los productos incluidos (Jira Service Management, Jira Software y Confluence).

El programa está orientado a los administradores y configuradores técnicos que gestionarán la plataforma y contempla:

- *Configuración y administración avanzada de proyectos, flujos de trabajo, esquemas de permisos y automatizaciones.*
- *Gestión de usuarios y control de acceso mediante Atlassian Access y sincronización con Azure AD.*
- *Administración de instancias Cloud Premium y buenas prácticas en mantenimiento y escalabilidad.*
- *Gestión de activos (Assets/CMDB), monitorización y reporting técnico.*

Las 30 horas de formación se impartirán por consultores con conocimientos en la solución implantada de forma que podamos asegurar que la herramienta se utiliza como se ha pensado usar en la implementación y combinan sesiones teóricas y prácticas sobre el entorno real del cliente. En esta línea se propondrá un plan de formación que se consensuará con el cliente con el fin de asegurar que la formación aporta valor (hay diferentes niveles de técnicos y por nuestra

experiencia este tipo de perfiles aprenden rápido y se puede enfocar en formaciones más personalizadas y/o avanzadas).

Además, se entregará documentación personalizada sobre el entorno y documentación oficial y acceso a los materiales de refuerzo de Atlassian University para aprendizaje continuo.

Enlaces de referencia:

- Más información → <https://university.atlassian.com/student/catalog>

Aclaración: En el requisito se solicita que los formadores estén certificados en la solución, sin embargo, el licitador indica que la formación se impartirá por consultores con conocimientos en la solución.

Se solicita que el licitador acredite que los formadores están certificados en la solución ofertada.

Aclaración Presentada:

No aportan las acreditaciones solicitadas.

No se considera cumplido el requisito.

Por lo anterior,

- Los licitadores DEVOTEAM DRAGO, S.A.U. e INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U., cumplen con lo requerido en el pliego.
- Los licitadores INETUM ESPAÑA, S.A. y QUABU SOLUTIONS, S.L.U., no cumplen con lo requerido en el pliego:
 - INETUM ESPAÑA, S.A. no acredita el cumplimiento del requisito obligatorio SE013.
 - QUABU SOLUTIONS, S.L.U. no acredita el cumplimiento de los requisitos obligatorios PIO2 y FR1.

2º.- OFERTAS ECONÓMICAS

Una vez revisado el Anexo II Bis presentado por los licitadores QUABU SOLUTIONS, S.L.U. y DEVOTEAM DRAGO, S.A.U. se observó lo siguiente:

- En el Anexo II presentado por QUABU SOLUTIONS, S.L.U. se modificaron las unidades en su cuarto Concepto: “Fase 2: .-Bolsa de 4.608 horas para Soporte, Mantenimiento y Evolutivos” ofreciendo una bolsa de 300 horas.
- En el Anexo II presentado por DEVOTEAM DRAGO, S.A.U. . se modificaron las unidades en su cuarto Concepto: “Fase 2: .-Bolsa de 4.608 horas para Soporte, Mantenimiento y Evolutivos” ofreciendo una bolsa de 300 horas.

Se solicitó a ambas empresas licitadoras que aclaren este aspecto presentando el Anexo II, de oferta económica, corregido, indicando el número correcto de horas establecido en el escenario hipotético (Bolsa de 4.608 horas para Soporte, Mantenimiento y Evolutivos), sin que el importe ofertado para este concepto pudiera ser modificado. Las citadas empresas presentaron Anexo II corregido en ese sentido.

3º OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS

Efectuados los cálculos para hallar si alguna de las ofertas admitidas se encuentra incurso en presunción de valor anormal o desproporcionado de conformidad con lo previsto en la Cláusula 7 y apartado 8 del Anexo I del PCAP, se concluyó que la oferta presentada por la empresa OESIA NETWORKS, S.L. se encontraba en presunción de valor anormal o desproporcionado, por lo que se solicitó a la misma que presentara justificación sobre la viabilidad de su oferta.

El licitador presenta un estudio de costes en los que se puede constatar lo siguiente:

- Costes de suministro: se han considerado los costes por suministros de las licencias requeridas en los pliegos.
- Costes de personal_ se han identificado y adscrito los perfiles mínimos exigidos en el PCAP (Director de Proyecto, Jefe de Proyecto, Arquitecto de Sistemas, dos Consultores Senior y dos Analistas Programadores), incorporándose dichos perfiles en la ejecución de las distintas fases del servicio. Para el cálculo de los costes de dedicación de personal adscrito se ha tenido en cuenta el convenio sectorial vigente.
- Costes indirectos: asociados a la puesta a disposición de medios materiales para la ejecución, así como costes estructurales de la compañía, en la medida que se repercuten a la ejecución de los proyectos.
- Margen de beneficio industrial estimado en un 8%.

Tras proceder al análisis de la documentación y del estudio de costes aportado, se considera que OESIA NETWORKS, S.L. ha justificado adecuadamente la viabilidad de su oferta, y no pone en riesgo la ejecución del contrato.

4º CRITERIOS DE VALORACIÓN

De conformidad con el apartado 8 del Anexo I del PCAP, los criterios que han de servir de base para la adjudicación del Contrato son los siguientes:

A) Criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas **100 puntos**

A) 1 Valoración económica: **70 puntos**

B) 2 Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas: **30 puntos**

2.1 Cobertura de la solución: 30 puntos

C) Criterios sujetos a un juicio de valor: **No aplica**

2.1 Puntuación de la oferta económica (máximo 70 puntos)

LICITADOR	IMPORTE IVA EXCLUIDO	ORDEN DE CLASIFICACIÓN
OESIA NETWORKS, S.L. (EasyVista)	806.925,49	1
IONE TEAM, S.L. (BMC Helix)	1.273.594,07	2
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.(BMC Helix)	1.422.477,53	3
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U. (BMC Helix)	1.470.575,78	4
DEVOTEAM DRAGO, S.A.U. (ServiceNow)	1.699.717,00	5
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN, SLU (ServiceNow)	1.895.041,25	6
QUABU SOLUTIONS, S.L.U. (Jira)	1.872.240,24	(*)
INETUM ESPAÑA, S.A. (ServiceNow)	1.820.087,33	(**)

(*) Excluidos por no cumplir los requisitos obligatorios PI02 y FR1

(**) Excluidos por no cumplir el requisito obligatorio SE013

La puntuación de las ofertas de conformidad con la fórmula establecida en el apartado 8 A) 1 del Anexo I al PCAP es la siguiente:

LICITADOR	PUNTUACIÓN OFERTA ECONÓMICA
OESIA NETWORKS, S.L. (EasyVista)	70,00
IONE TEAM, S.L. (BMC Helix)	44,35
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.(BMC Helix)	39,71
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U. (BMC Helix)	38,41
DEVOTEAM DRAGO, S.A.U. (ServiceNow)	33,23
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN, SLU (ServiceNow)	29,81
QUABU SOLUTIONS, S.L.U. (Jira)	(*)
INETUM ESPAÑA, S.A. (ServiceNow)	(**)

(*) Excluidos por no cumplir los requisitos obligatorios PI02 y FR1

(**) Excluidos por no cumplir el requisito obligatorio SE013

2.2 Puntuación de los aspectos cuantificables: cobertura de la solución según el modelo establecido en el Anexo II BIS del PCAP

Se valorará el cumplimiento de los referidos criterios ofertados de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$V_i = 30 \times \frac{\text{suma}(V_j)}{V_{\text{máx}}}$$

Donde:

V_i = Valoración técnica de este criterio correspondiente a la oferta i

suma V_j = Sumatorio de los Puntos correspondientes a los criterios valorables ofertados y acreditados.

$V_{\text{máx}}$ = Mayor suma V_j ofertada.

En las tablas siguientes aparecen todos los requisitos valorables y las puntuaciones obtenidas por cada uno de los licitares que han acreditado el cumplimiento de todos los requisitos obligatorios:

OESIA NETWORKS, S.L. (EasyVista)

ID	Descripción	Puntos	Valor ofertado	Valor acreditado
PIO7	La Plataforma será modular, permitiendo de ese modo la incorporación de módulos durante toda la vida del proyecto, ampliando así el alcance funcional.	5	5	5
PIO8	El proveedor garantizará el correcto rendimiento de la solución en un uso simultáneo de, por lo menos, 100 usuarios concurrentes	5	5	5
PIO11	En caso de que Canal de Isabel II 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.	5	5	5
PIO13	La plataforma contará con un equipo de 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.	5	5	5
PIO14	La solución ofertada incluye la capacidad para medir la disponibilidad del sistema, y disponer de los informes necesarios para su control.	5	5	5
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.	5	5	5
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.	5	5	0

	- Recuperación a momentos puntuales en el tiempo, mediante aplicación de ficheros de transacciones de BBDD (archivos, plogs, o 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).	3	3	0
PIO19	La información documental podrá archivarse en base a los criterios que se definan en el proyecto. La solución deberá incorporar capacidades para realizar este archivado y su gestión.	3	3	3
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 de Isabel II, y en otro caso mediante un sistema propio de autorizaciones de la solución.	5	5	5
PIO21	Se valorará que la solución defina o permita definir un modelo de segregación de funciones (SoD)	5	5	5
PIO22	Posibilidad de integración mediante SAML con el directorio activo en Azure de Canal de Isabel II y otros SSO de los proveedores, también con autenticación en dos pasos.	5	5	5
PIO23	Se puede configurar la vista para cada tipo usuario y establecer vistas genéricas por rol	5	5	5
PIO24	La herramienta posee la capacidad de incluir servicios fuera de TI	3	3	3
PIO25	El producto permite el desarrollo de plugins por terceros y tiene un mecanismo de certificación y distribución de dichas extensiones	3	3	3
PIO26	Posibilitar el envío de comunicaciones de interés para los usuarios (información sobre incidencias en los servicios, próximos cambios, documentos interesantes, etc).	3	3	3
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	5	5	5
PIO31	Posibilidad de crear Formularios Personalizados para la gestión de todos los tipos de tickets	5	5	5
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	5	5	5

PIO33	El sistema dispone de un sistema de auditoría de uso parametrizable que permite dejar traza de: usuarios conectados, transacciones ejecutadas, tiempos de respuesta, errores o dumps generados, etc.	5	5	5
PIO34	Protección de los logs de los tickets para evitar su modificación a posteriori	5	5	5
FG1	La herramienta permite configurar y guardar diferentes workflows que añadan botones al interfaz, comprobar precondiciones y postcondiciones	5	5	5
FG3	Cada proceso cuenta con una entidad propia para sus tickets (Incidencias, Problemas, Solicitudes de Servicio, Cambios y Quejas)	5	5	5
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.	5	5	5
FG5	La herramienta permite asignar varias etiquetas a cada ticket, para permitir filtros rápidos y estadísticas basados en etiquetas	5	5	5
FG6	La herramienta tiene funcionalidad de búsqueda básica basada en desplegables y búsqueda avanzada en lenguaje tipo SQL	5	5	5
FG7	La herramienta permite guardar los filtros y asignarles permisos/visibilidad de los mismos	5	5	5
FG8	La herramienta permite tener tickets de tipo tarea/subtarea que formen parte de un ticket general (incidencia, solicitud, cambio)	5	5	5
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	5	5	5
FG10	La herramienta permite la designación de campos como "obligatorios"	5	5	5
FG11	La herramienta permite la creación de nuevos campos asociados a cualquier tipo de ticket.	5	5	5
FG12	La herramienta permite el registro y 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.	5	5	0
FG14	Permitir la notificación a los usuarios de forma automática de los escalados y avances de estado de los tickets (flexibilidad total)	5	5	5
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	5	5	5

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	1	1	1
FG17	Control de seguridad para que los usuarios consulten, modifiquen, autoricen y cierren registros solamente basados en su rol, ubicación física, área, departamento, etc	5	5	5
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	3	3	3
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	5	5	5
FG20	Capacidad de asignación manual de cualquier ticket a una persona o grupo durante su ciclo de vida.	5	5	5
FG21	La herramienta permite parametrizar jerarquías de autorizaciones y aprobaciones, a partir de las cuales realizar enrutamientos automáticos.	5	5	5
FG22	Integración de todos los procesos entre sí (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	5	5	5
FG23	Disponer de histórico de todos los tickets que permita su consulta	5	5	5
FG24	Permitir a cualquier usuario relacionado con un ticket conocer el estado del mismo, así como realizar las operaciones que su rol le permita	5	5	5
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	3	3	3
FG26	Repriorización de tickets: La herramienta permite configurar reglas de priorización de tickets, para cambiar la prioridad inicial en base a tiempo desde apertura, obsolescencia u otros motivos	5	5	5
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)	5	5	5
FG28	Cálculo de esfuerzo: En la creación del ticket la herramienta permitirá introducir el esfuerzo estimado y en resolución del	5	5	5

	ticket la herramienta permitirá la introducción del esfuerzo real			
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)	5	5	5
GI1	Facilitar la apertura de registro de incidencias a 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	5	5	5
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.	5	5	5
GI3	Permitir, a los usuarios autorizados, realizar cambios manuales de la prioridad durante todo el ciclo de vida de la incidencia, hasta su resolución	3	3	3
GI4	Disponer de un campo en el registro de la incidencia para asignarla a un grupo de soporte o miembro de grupo de soporte	5	5	5
GI5	Disponer de campos en el registro de la incidencia para la descripción y síntomas de la misma, siguiendo la estructura definida para el catálogo de servicios	5	5	5
GI6	Posibilidad de establecer relación padre-hija y su gestión conjunta (poder resolver/cerrar incidencias hijas en función de la incidencia padre)	3	3	3
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	3	3	3
GI8	Facilitar uso de plantillas con modelos de incidencias específicos	3	3	3
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.	3	3	3
GI10	Integración con Gestión de Niveles de Servicio permitiendo la monitorización y tiempos de respuesta y resolución en base a los SLA	5	5	5
GI11	Identificación de usuarios VIP	3	3	3
GI12	Asignación automática de un determinado valor de impacto por ser identificado como usuario VIP	3	3	3
GI13	Capacidad para poder parametrizar el cierre automático de las incidencias, según un número de días determinado.	5	5	5
GI14	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las incidencias, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	5	5	5

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.	5	5	5
GI16	Posibilidad de cancelación de una incidencia por parte de los grupos técnicos durante todo el ciclo de vida	3	3	3
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	5	5	5
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).	5	5	5
GS3	La herramienta permite parametrizar la posible cancelación de solicitudes en función del estado y el rol del usuario.	1	1	1
GS4	La herramienta tiene la capacidad de cierre automático de solicitudes y posibilidad de parametrización del periodo de tiempo a aplicar	5	5	5
GS5	La herramienta permite reflejar el coste estimado y real de la solicitud, en base al coste estimado y real de las tareas vinculadas.	5	5	5
GQ1	Permitir al usuario en el registro de la queja relacionarla con una incidencia o solicitud de servicio	5	5	5
GQ2	Permitir desde una incidencia y solicitud de servicio la apertura de una queja	3	3	3
GQ3	Disponer de campo personalizado, por parametrización, en la queja que permita su categorización	5	5	5
GQ4	Disponer de campos en el registro de la queja para la descripción y solución deseada	1	1	1
GQ5	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las quejas, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	5	5	5
GQ6	Notificaciones periódicas antes de la cancelación automática.	3	3	3
GQ7	Poder disponer de campo personalizado en la queja que permita su clasificación como "procedente" o "no procedente"	5	5	5
GP1	Abrir problemas desde un menú dedicado a problemas y desde el registro de una Incidencia	5	5	5
GP2	Disponer de niveles de categorización para los problemas que faciliten su clasificación con servicios y aplicaciones/componentes	5	5	5
GP3	Asignar problemas de forma automática a grupos predefinidos basado en la categorización	1	1	1
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.	5	5	5

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.	5	5	5
GP6	Facilitar la creación desde el registro del problema de un Error Conocido con información acerca de síntomas y solución temporal/definitiva	5	5	5
GP7	Disponer en el problema de campos para el registro de descripción y causa raíz	5	5	5
GP8	Disponer de motivos de estado que diferencien los siguientes escenarios en 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.	3	3	3
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	1	1	1
GP10	Creación de tareas en el registro del problema, asignación a diferentes grupos y ejecución paralela de las mismas	5	5	5
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	5	5	5
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GC4	Notificación a usuarios: Permite configurar notificaciones de los cambios a usuarios al insertarlas en el calendario	1	1	1
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)	5	5	5
GC6	La herramienta informa proactivamente de la colisión entre cambios cuya planificación coincide en el tiempo y afecta a los mismos Cis	3	3	3
GCT1	Soportar la creación y publicación de catálogo de servicios con sus características: descripción, modalidad, modalidad	5	5	5

	extendida, modalidad especial, alcance, aplicaciones, horario, disponibilidad, capacidad, etc			
GCT2	Facilitar diseño de estructura de los servicios en diferentes agrupaciones lógicas o estructuras jerárquicas	5	5	5
GCT3	Permitir a los usuarios acceder fácilmente al catálogo de servicios, de forma intuitiva y visual	5	5	5
GCT4	Facilitar la posibilidad de proporcionar una visión de los servicios asociados a diferentes áreas/funciones de negocio (varios niveles).	3	3	3
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)	5	5	5
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)	5	5	5
GCT7	Capacidad de incluir información e instrucciones acerca del catálogo, por ejemplo, cómo navegar por él	1	1	1
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GNS2	Seguimiento de los niveles acordados en incidencias, solicitudes de servicio y quejas. Uso reglas para la automatización de alertas, y notificaciones en base a umbrales.	5	5	5
GNS3	Posibilidad de relacionar SLA, OLA y UC entre sí para ilustrar los contratos de los servicios	5	5	5
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.	5	5	5
GNS5	Permitir el registro de diferentes niveles de servicio para el mismo servicio	1	1	1
GCMDDB1	Facilitar el registro y gestión de activos (y CIs) de forma manual y automática (a través de herramientas de autodescubrimiento).	5	5	5
GCMDDB2	Posibilidad de crear atributos personalizados con diferentes formatos asociados a la naturaleza de cada Activo (y CI) y necesidades de Canal.	5	5	5
GCMDDB3	Disponer de relaciones predefinidas y personalizadas entre los CI, por ejemplo, padre/hijo, instalado en, depende de, etc	5	5	5

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.	5	5	5
GCMDB5	Facilitar el registro y gestión de versiones, por ejemplo, volver a una versión anterior de la configuración del CI	5	5	5
GCMDB6	Mantener historial de los CI: cambios, instalaciones, etc	5	5	5
GCMDB7	Visualización gráfica de relaciones entre los CI para facilitar la evaluación de impacto e identificación de la causa raíz.	1	1	1
GCMDB8	Facilitar actualizaciones manuales de la configuración y mantener registro de las mismas	5	5	5
GCMDB9	Actualización automática de la información relativa a los CIs, a través de la herramienta de autodescubrimiento.	5	5	5
GCMDB10	Integración herramienta con SCCM para descubrimiento de inventario	5	5	5
GCMDB11	Herramienta de descubrimiento de infraestructura cloud Azure de forma análoga a la on-premise	5	5	5
GCN1	Permitir diferentes niveles de acceso sobre los elementos de conocimiento, por ejemplo, lectura, escritura, creación, eliminación	5	5	5
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.	5	5	5
GCN3	Permitir la creación de campos obligatorios en los registros de conocimiento.	5	5	5
GCN4	Completar de forma automática parte del registro de conocimiento, por ejemplo, autor, propietario, fecha de creación y modificaciones, usuario creador/modificador, etc	5	5	5
GCN5	Control sobre los registros de conocimiento: La herramienta permite el control de los registros de conocimiento en cuanto a su propiedad, seguridad, acceso y restricciones.	1	1	1
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.	1	1	1
GCN7	Facilitar tendencias y frecuencias sobre el uso de conocimiento e identificar posibles gaps	1	1	1
GCN8	Posibilidad de eliminar registros de conocimiento que ya no son relevantes de forma controlada.	1	1	1
GCN9	La herramienta permite la parametrización de diferentes workflows para la Gestión del Conocimiento junto con las aprobaciones y autorizaciones correspondientes	3	3	3
GCN10	Creación y mantenimiento de FAQs para usuarios de forma automática	1	1	1
GCN11	Capacidad de ordenar y recuperar registros de conocimiento utilizando diferentes términos y parámetros de búsqueda.	5	5	5

GCN12	Capacidad de búsqueda de conocimiento en base a lenguaje natural	5	5	5
GCN13	En la búsqueda de información, la herramienta clasifica el resultado por orden de importancia (orden de utilidad, mejor aproximación, ...)	5	5	5
GCN14	Búsqueda de conocimiento almacenado en diferentes formatos	5	5	5
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	1	1	1
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 gravedad, documentos más importantes, etc	3	3	3
R1	Permitir la creación de informes adicionales a los propios de la solución	5	5	5
R2	Creación de informes con registros históricos	5	5	5
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	5	5	5
R4	La herramienta ha de ser capaz de presentar información acerca del grado de cumplimiento de niveles de servicio y de UC con proveedores	5	5	5
R5	La herramienta es capaz de realizar informes interactivos desde los que se pueda hacer drill-down	3	3	3
R6	La herramienta es capaz de medir la demanda continua de servicios específicos y tickets relacionados con esos servicios (incidencias, cambios, solicitudes de servicio, problemas...etc)	1	1	1
R7	La herramienta dispone de control de acceso a informes	5	5	5
R8	La herramienta permite la extracción de informes en diferentes formatos: csv, pdf, Word o equivalentes	1	1	1
R9	La herramienta permite la importación de tickets de formatos estándar tipo, csv o Excel o equivalentes	1	1	1
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	5	5	5
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	5	5	5

	a las fuentes de información originales, gracias a que la herramienta ITSM posibilita la integración con estas fuentes.			
I2	Migración masiva automática a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	5	5	5
I3	Migración masiva manual a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	1	1	1
I4	Disponer de herramienta de autodescubrimiento propia, ya sea mediante agente que reporta al Cloud, mediante un appliance o una solución mixta (agente + appliance)	5	5	5
I5	Integración herramienta con Nagios que permita la creación de incidencias desde las alarmas de monitorización de Nagios.	5	5	0
I6	Integración con Directorio Activo para autenticación, usuarios, grupos, equipos, etc	5	5	5
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	3	3	3
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	5	5	5
GDP2	La herramienta tiene tipos de tickets (o permite definirlos) específicos para proyectos (casos de prueba, historias de usuario, etc.)	5	5	5
GDP3	La herramienta permite representar las tareas como cronograma de Gantt	5	5	5
GDP4	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Scrum con soporte para la metodología ágil de desarrollo	5	5	5
GDP5	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Kanban con soporte para la metodología ágil de desarrollo	5	5	5
GDP6	La herramienta tiene informes de seguimiento del proyecto que muestren desviaciones entre el avance planificado y el real, así como gráficos de trabajo pendiente (burndown) del sprint en Scrum	5	5	5
GDP7	La herramienta permite la creación de dashboards que permitan integrar distintos informes en pantallas de cuadros de mando.	5	5	5
GDP8	De forma análoga a los filtros sobre listas de tickets, deben poder filtrarse y ordenarse los tickets sobre tableros.	5	5	5
GDP9	Sobre los filtros y ordenaciones del tablero deben poder establecerse filtrados y ordenaciones adicionales	5	5	5
GDP10	La herramienta debe permitir colocar y reubicar las tareas en el tablero mediante drag&drop actualizando automáticamente los campos necesarios	5	5	5
GE1	La herramienta contempla el concepto de versiones como contenedor de un conjunto de tickets que van a subirse a producción conjuntamente	5	5	5

GE2	La herramienta se integra de forma nativa con el sistema de gestión de versiones GIT y SVN para permitir controlar los cambios de código	5	5	5
GE3	Trazabilidad de cambios: la herramienta permite realizar un seguimiento de los cambios de código fuente implementados en cada ticket	5	5	5
GE4	La herramienta se integra de forma nativa con sistemas de integración/despliegue en continuo	5	5	5
GE5	La herramienta puede integrarse con herramientas de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código de cada ticket	5	5	0
GE6	El sistema permite mediante el sistema de CI/CD programar de manera automática las subidas de versiones	5	5	0
GE7	La herramienta permite la realización de transportes de SAP	5	5	5
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	5	5	5
GE9	Automatización de tareas: El sistema tiene un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permite ejecución programada de tareas (backups, exportación de logs,)	5	5	0
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	5	5	5
L1	Todas las suscripciones de la plataforma deberán estar dentro de una lista de precios pública en España con precios indicados en Euros.	5	5	0
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.	1	1	1
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 podrá canjear por cualquiera de las licencias integradas en el portfolio de soluciones. La forma de adquirirlos será la siguiente: - 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	5	5	5
PUNTUACION TOTAL			732	694

Requisito PIO17: Si bien la oferta describe distintos mecanismos relacionados con la seguridad, monitorización y continuidad del servicio, no aporta evidencia suficiente que permita verificar la existencia de una política de copias de seguridad que contemple expresamente la realización de copias diarias completas con una retención mínima de 30 días, copias mensuales completas con una retención mínima de 6 meses, así como capacidades de recuperación a un punto concreto en el tiempo mediante ficheros de transacciones conservados durante al menos 5 días.

La documentación presentada contiene referencias genéricas a la protección de la información y a la gestión de registros y logs, pero no acredita de forma expresa ni documental el cumplimiento de los requisitos específicos establecidos en el PIO17.

Requisito PIO18: La oferta no aporta evidencia suficiente que permita verificar que el almacenamiento documental se realiza fuera de la base de datos principal de la aplicación o en una base de datos específicamente destinada a la gestión documental, conforme a lo exigido en el pliego.

Asimismo, la documentación presentada no incluye compromisos, métricas de rendimiento ni evidencias técnicas que permitan acreditar el cumplimiento del tiempo objetivo de almacenamiento y acceso a documentos inferior a 2 segundos en el 95% de los accesos.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO18.

Requisito FG12: El requisito exige que la herramienta permita el registro y almacenamiento automático de los cambios sufridos por un ticket durante todo su ciclo de vida, incluyendo como mínimo la fecha, hora y usuario involucrado en cada modificación.

En su oferta, OESIA indica que EasyVista dispone de históricos personalizados y de un historial de acciones realizadas sobre el ticket, accesible mediante informes. No obstante, la documentación aportada no acredita de forma expresa que el registro automático de cambios incluya, para la totalidad de las modificaciones realizadas sobre el ticket, los campos mínimos requeridos en el pliego relativos a fecha, hora y usuario involucrado. Asimismo, la referencia realizada a funcionalidades genéricas de tipo “History” o “Timeline” no incorpora evidencias funcionales, capturas, descripción detallada del modelo de auditoría ni documentación técnica que permita verificar el alcance exacto de la trazabilidad registrada.

En consecuencia, no queda suficientemente acreditado en la oferta el cumplimiento íntegro del requisito FG12, al no aportarse evidencia objetiva que permita verificar que el sistema registra y almacena automáticamente todos los cambios del ticket con el nivel mínimo de información exigido por el pliego.

Requisito GE5: El requisito exige que la herramienta pueda integrarse con herramientas de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código de cada ticket. La oferta de OESIA se limita a indicar que, mediante las capacidades genéricas de integración REST, reglas de negocio y conectores de la plataforma, sería posible comunicarse con SonarQube. No obstante, no se aporta evidencia funcional ni técnica que permita acreditar la existencia de una integración efectiva con herramientas de análisis de calidad de código, ni se describe el mecanismo mediante el cual los resultados

obtenidos en SonarQube quedarían asociados a cada ticket gestionado en la herramienta. Tampoco se acredita la obtención de métricas de calidad de código por ticket, ni la trazabilidad entre ticket, código analizado y resultados de calidad.

En consecuencia, la oferta no acredita el cumplimiento del requisito GE5.

Requisito GE6: El requisito exige que el sistema permita programar automáticamente las subidas de versiones mediante mecanismos de integración y despliegue continuo (CI/CD). La oferta presentada por OESIA no acredita el cumplimiento de esta capacidad, ya que la propia documentación aportada indica expresamente que dicha funcionalidad no se encuentra implementada de manera nativa en la solución ofertada. Como alternativa, se propone una posible configuración específica basada en reglas de negocio, llamadas REST y desarrollos de integración, cuya implementación concreta no queda definida ni comprometida en la oferta.

Adicionalmente, la propuesta señala que los disparadores funcionarían mediante ejecuciones periódicas y no basadas en eventos asociados al registro del proyecto, circunstancia que no permite acreditar la disponibilidad de un mecanismo CI/CD capaz de automatizar la promoción de versiones en los términos exigidos por el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE6.

Requisito GE9: El requisito exige que la solución disponga de un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permita la ejecución programada de procesos tales como copias de seguridad, exportación de logs u otras tareas recurrentes. La documentación aportada por OESIA no acredita de forma expresa la existencia en la solución ofertada de un componente de planificación de tareas con funcionalidades equivalentes a un planificador tipo Cron/Quartz.

La respuesta presentada se apoya en capacidades genéricas de configuración, reglas de negocio, integraciones o desarrollos complementarios, sin aportar evidencias que permitan verificar la existencia de una funcionalidad específica de planificación y ejecución programada de tareas, ni su alcance funcional, mecanismos de programación, monitorización, gestión de errores o administración de las ejecuciones.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE9.

Requisito L1: El requisito establece que todas las suscripciones de la plataforma ofertada deben encontrarse incluidas en una lista de precios pública en España con importes expresados en euros. De la documentación aportada por OESIA no se desprende la existencia de una lista de precios pública del fabricante que permita verificar las suscripciones ofertadas, su disponibilidad para el mercado español y los importes asociados en euros.

Asimismo, no se aportan referencias verificables a una tarifa pública vigente ni documentación oficial que permita contrastar el cumplimiento del requisito en los términos exigidos por el pliego. La mera

inclusión de importes en la oferta económica no acredita por sí misma la existencia de una lista de precios pública del fabricante aplicable en España.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito L1.

IONE TEAM, S.L. (BMC Helix)

ID	Descripción	Puntos	Valor ofertado	Valor acreditado
PIO7	La Plataforma será modular, permitiendo de ese modo la incorporación de módulos durante toda la vida del proyecto, ampliando así el alcance funcional.	5	5	5
PIO8	El proveedor garantizará el correcto rendimiento de la solución en un uso simultáneo de, por lo menos, 100 usuarios concurrentes	5	5	5
PIO11	En caso de que Canal de Isabel II 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.	5	5	5
PIO13	La plataforma contará con un equipo de 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.	5	5	0
PIO14	La solución ofertada incluye la capacidad para medir la disponibilidad del sistema, y disponer de los informes necesarios para su control.	5	5	5
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.	5	5	5
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 (archivos, plogs, o similar) desde el último backup diario. Los ficheros de transacciones se almacenarán al menos 5 días.	5	5	0
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).	3	3	0

PIO19	La información documental podrá archivarse en base a los criterios que se definan en el proyecto. La solución deberá incorporar capacidades para realizar este archivado y su gestión.	3	3	3
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 de Isabel II, y en otro caso mediante un sistema propio de autorizaciones de la solución.	5	5	5
PIO21	Se valorará que la solución defina o permita definir un modelo de segregación de funciones (SoD)	5	5	5
PIO22	Posibilidad de integración mediante SAML con el directorio activo en Azure de Canal de Isabel II y otros SSO de los proveedores, también con autenticación en dos pasos.	5	5	5
PIO23	Se puede configurar la vista para cada tipo usuario y establecer vistas genéricas por rol	5	5	5
PIO24	La herramienta posee la capacidad de incluir servicios fuera de TI	3	3	3
PIO25	El producto permite el desarrollo de plugins por terceros y tiene un mecanismo de certificación y distribución de dichas extensiones	3	3	0
PIO26	Posibilitar el envío de comunicaciones de interés para los usuarios (información sobre incidencias en los servicios, próximos cambios, documentos interesantes, etc).	3	3	3
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	5	5	5
PIO31	Posibilidad de crear Formularios Personalizados para la gestión de todos los tipos de tickets	5	5	5
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	5	5	5
PIO33	El sistema dispone de un sistema de auditoría de uso parametrizable que permite dejar traza de: usuarios conectados, transacciones ejecutadas, tiempos de respuesta, errores o dumps generados, etc.	5	5	5
PIO34	Protección de los logs de los tickets para evitar su modificación a posteriori	5	5	5
FG1	La herramienta permite configurar y guardar diferentes workflows que añadan botones al interfaz, comprobar pre-condiciones y postcondiciones	5	5	5

FG3	Cada proceso cuenta con una entidad propia para sus tickets (Incidencias, Problemas, Solicitudes de Servicio, Cambios y Quejas)	5	5	5
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.	5	5	5
FG5	La herramienta permite asignar varias etiquetas a cada ticket, para permitir filtros rápidos y estadísticas basados en etiquetas	5	5	5
FG6	La herramienta tiene funcionalidad de búsqueda básica basada en desplegables y búsqueda avanzada en lenguaje tipo SQL	5	5	5
FG7	La herramienta permite guardar los filtros y asignarles permisos/visibilidad de los mismos	5	5	5
FG8	La herramienta permite tener tickets de tipo tarea/subtarea que formen parte de un ticket general (incidencia, solicitud, cambio)	5	5	5
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	5	5	5
FG10	La herramienta permite la designación de campos como "obligatorios"	5	5	5
FG11	La herramienta permite la creación de nuevos campos asociados a cualquier tipo de ticket.	5	5	5
FG12	La herramienta permite el registro y 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.	5	5	5
FG14	Permitir la notificación a los usuarios de forma automática de los escalados y avances de estado de los tickets (flexibilidad total)	5	5	5
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	5	5	5
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	1	1	1
FG17	Control de seguridad para que los usuarios consulten, modifiquen, autoricen y cierren registros solamente basados en su rol, ubicación física, área, departamento, etc	5	5	5
FG18	Proporcionar información acerca de los registros y actualizaciones aplicados en la herramienta por parte de los usuarios:	3	3	3

	cierres, aperturas, fechas, etc, a modo de histórico con la información de los usuarios y los movimientos			
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	5	5	5
FG20	Capacidad de asignación manual de cualquier ticket a una persona o grupo durante su ciclo de vida.	5	5	5
FG21	La herramienta permite parametrizar jerarquías de autorizaciones y aprobaciones, a partir de las cuales realizar enrutamientos automáticos.	5	5	5
FG22	Integración de todos los procesos entre sí (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	5	5	5
FG23	Disponer de histórico de todos los tickets que permita su consulta	5	5	5
FG24	Permitir a cualquier usuario relacionado con un ticket conocer el estado del mismo, así como realizar las operaciones que su rol le permita	5	5	5
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	3	3	3
FG26	Repriorización de tickets: La herramienta permite configurar reglas de priorización de tickets, para cambiar la prioridad inicial en base a tiempo desde apertura, obsolescencia u otros motivos	5	5	5
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)	5	5	5
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	5	5	5
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)	5	5	5
GI1	Facilitar la apertura de registro de incidencias a 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	5	5	5

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.	5	5	5
GI3	Permitir, a los usuarios autorizados, realizar cambios manuales de la prioridad durante todo el ciclo de vida de la incidencia, hasta su resolución	3	3	3
GI4	Disponer de un campo en el registro de la incidencia para asignarla a un grupo de soporte o miembro de grupo de soporte	5	5	5
GI5	Disponer de campos en el registro de la incidencia para la descripción y síntomas de la misma, siguiendo la estructura definida para el catálogo de servicios	5	5	5
GI6	Posibilidad de establecer relación padre-hija y su gestión conjunta (poder resolver/cerrar incidencias hijas en función de la incidencia padre)	3	3	3
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	3	3	3
GI8	Facilitar uso de plantillas con modelos de incidencias específicos	3	3	3
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.	3	3	3
GI10	Integración con Gestión de Niveles de Servicio permitiendo la monitorización y tiempos de respuesta y resolución en base a los SLA	5	5	5
GI11	Identificación de usuarios VIP	3	3	3
GI12	Asignación automática de un determinado valor de impacto por ser identificado como usuario VIP	3	3	3
GI13	Capacidad para poder parametrizar el cierre automático de las incidencias, según un número de días determinado.	5	5	5
GI14	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las incidencias, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	5	5	5
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.	5	5	5
GI16	Posibilidad de cancelación de una incidencia por parte de los grupos técnicos durante todo el ciclo de vida	3	3	3
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	5	5	5

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).	5	5	5
GS3	La herramienta permite parametrizar la posible cancelación de solicitudes en función del estado y el rol del usuario.	1	1	1
GS4	La herramienta tiene la capacidad de cierre automático de solicitudes y posibilidad de parametrización del periodo de tiempo a aplicar	5	5	5
GS5	La herramienta permite reflejar el coste estimado y real de la solicitud, en base al coste estimado y real de las tareas vinculadas.	5	5	5
GQ1	Permitir al usuario en el registro de la queja relacionarla con una incidencia o solicitud de servicio	5	5	5
GQ2	Permitir desde una incidencia y solicitud de servicio la apertura de una queja	3	3	3
GQ3	Disponer de campo personalizado, por parametrización, en la queja que permita su categorización	5	5	5
GQ4	Disponer de campos en el registro de la queja para la descripción y solución deseada	1	1	1
GQ5	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las quejas, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	5	5	5
GQ6	Notificaciones periódicas antes de la cancelación automática.	3	3	3
GQ7	Poder disponer de campo personalizado en la queja que permita su clasificación como "procedente" o "no procedente"	5	5	5
GP1	Abrir problemas desde un menú dedicado a problemas y desde el registro de una Incidencia	5	5	5
GP2	Disponer de niveles de categorización para los problemas que faciliten su clasificación con servicios y aplicaciones/componentes	5	5	5
GP3	Asignar problemas de forma automática a grupos predefinidos basado en la categorización	1	1	1
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GP6	Facilitar la creación desde el registro del problema de un Error Conocido con información acerca de síntomas y solución temporal/definitiva	5	5	5
GP7	Disponer en el problema de campos para el registro de descripción y causa raíz	5	5	5

GP8	Disponer de motivos de estado que diferencien los siguientes escenarios en 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.	3	3	3
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	1	1	1
GP10	Creación de tareas en el registro del problema, asignación a diferentes grupos y ejecución paralela de las mismas	5	5	5
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	5	5	5
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GC4	Notificación a usuarios: Permite configurar notificaciones de los cambios a usuarios al insertarlas en el calendario	1	1	1
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)	5	5	5
GC6	La herramienta informa proactivamente de la colisión entre cambios cuya planificación coincide en el tiempo y afecta a los mismos Cis	3	3	3
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	5	5	5
GCT2	Facilitar diseño de estructura de los servicios en diferentes agrupaciones lógicas o estructuras jerárquicas	5	5	5
GCT3	Permitir a los usuarios acceder fácilmente al catálogo de servicios, de forma intuitiva y visual	5	5	5
GCT4	Facilitar la posibilidad de proporcionar una visión de los servicios asociados a diferentes áreas/funciones de negocio (varios niveles).	3	3	3

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)	5	5	5
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)	5	5	5
GCT7	Capacidad de incluir información e instrucciones acerca del catálogo, por ejemplo, cómo navegar por él	1	1	1
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GNS2	Seguimiento de los niveles acordados en incidencias, solicitudes de servicio y quejas. Uso reglas para la automatización de alertas, y notificaciones en base a umbrales.	5	5	5
GNS3	Posibilidad de relacionar SLA, OLA y UC entre sí para ilustrar los contratos de los servicios	5	5	5
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.	5	5	5
GNS5	Permitir el registro de diferentes niveles de servicio para el mismo servicio	1	1	1
GCMDB1	Facilitar el registro y gestión de activos (y CIs) de forma manual y automática (a través de herramientas de autodescubrimiento).	5	5	5
GCMDB2	Posibilidad de crear atributos personalizados con diferentes formatos asociados a la naturaleza de cada Activo (y CI) y necesidades de Canal.	5	5	5
GCMDB3	Disponer de relaciones predefinidas y personalizadas entre los CI, por ejemplo, padre/hijo, instalado en, depende de, etc	5	5	5
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.	5	5	5
GCMDB5	Facilitar el registro y gestión de versiones, por ejemplo, volver a una versión anterior de la configuración del CI	5	5	5
GCMDB6	Mantener historial de los CI: cambios, instalaciones, etc	5	5	5
GCMDB7	Visualización gráfica de relaciones entre los CI para facilitar la evaluación de impacto e identificación de la causa raíz.	1	1	1
GCMDB8	Facilitar actualizaciones manuales de la configuración y mantener registro de las mismas	5	5	5

GCMDB9	Actualización automática de la información relativa a los CIs, a través de la herramienta de autodescubrimiento.	5	5	5
GCMDB10	Integración herramienta con SCCM para descubrimiento de inventario	5	5	5
GCMDB11	Herramienta de descubrimiento de infraestructura cloud Azure de forma análoga a la on-premise	5	5	5
GCN1	Permitir diferentes niveles de acceso sobre los elementos de conocimiento, por ejemplo, lectura, escritura, creación, eliminación	5	5	5
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.	5	5	5
GCN3	Permitir la creación de campos obligatorios en los registros de conocimiento.	5	5	5
GCN4	Completar de forma automática parte del registro de conocimiento, por ejemplo, autor, propietario, fecha de creación y modificaciones, usuario creador/modificador, etc	5	5	5
GCN5	Control sobre los registros de conocimiento: La herramienta permite el control de los registros de conocimiento en cuanto a su propiedad, seguridad, acceso y restricciones.	1	1	1
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.	1	1	1
GCN7	Facilitar tendencias y frecuencias sobre el uso de conocimiento e identificar posibles gaps	1	1	1
GCN8	Posibilidad de eliminar registros de conocimiento que ya no son relevantes de forma controlada.	1	1	1
GCN9	La herramienta permite la parametrización de diferentes workflows para la Gestión del Conocimiento junto con las aprobaciones y autorizaciones correspondientes	3	3	3
GCN10	Creación y mantenimiento de FAQs para usuarios de forma automática	1	1	1
GCN11	Capacidad de ordenar y recuperar registros de conocimiento utilizando diferentes términos y parámetros de búsqueda.	5	5	5
GCN12	Capacidad de búsqueda de conocimiento en base a lenguaje natural	5	5	5
GCN13	En la búsqueda de información, la herramienta clasifica el resultado por orden de importancia (orden de utilidad, mejor aproximación, ...)	5	5	5
GCN14	Búsqueda de conocimiento almacenado en diferentes formatos	5	5	5
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	1	1	1

	sobre el sistema de nóminas cuando se produce el periodo de pago			
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 gravedad, documentos más importantes, etc	3	3	3
R1	Permitir la creación de informes adicionales a los propios de la solución	5	5	5
R2	Creación de informes con registros históricos	5	5	5
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	5	5	5
R4	La herramienta ha de ser capaz de presentar información acerca del grado de cumplimiento de niveles de servicio y de UC con proveedores	5	5	5
R5	La herramienta es capaz de realizar informes interactivos desde los que se pueda hacer drill-down	3	3	3
R6	La herramienta es capaz de medir la demanda continua de servicios específicos y tickets relacionados con esos servicios (incidencias, cambios, solicitudes de servicio, problemas...etc)	1	1	1
R7	La herramienta dispone de control de acceso a informes	5	5	5
R8	La herramienta permite la extracción de informes en diferentes formatos: csv, pdf, Word o equivalentes	1	1	1
R9	La herramienta permite la importación de tickets de formatos estándar tipo, csv o Excel o equivalentes	1	1	1
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	5	5	5
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 ITSM posibilita la integración con estas fuentes.	5	5	5
I2	Migración masiva automática a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	5	5	5
I3	Migración masiva manual a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	1	1	1
I4	Disponer de herramienta de autodescubrimiento propia, ya sea mediante agente que reporta al Cloud, mediante un appliance o una solución mixta (agente + appliance)	5	5	5
I5	Integración herramienta con Nagios que permita la creación de incidencias desde las alarmas de monitorización de Nagios.	5	5	0

I6	Integración con Directorio Activo para autenticación, usuarios, grupos, equipos, etc	5	5	5
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	3	3	3
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	5	5	5
GDP2	La herramienta tiene tipos de tickets (o permite definirlos) específicos para proyectos (casos de prueba, historias de usuario, etc.)	5	5	5
GDP3	La herramienta permite representar las tareas como cronograma de Gantt	5	5	5
GDP4	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Scrum con soporte para la metodología ágil de desarrollo	5	5	5
GDP5	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Kanban con soporte para la metodología ágil de desarrollo	5	5	5
GDP6	La herramienta tiene informes de seguimiento del proyecto que muestren desviaciones entre el avance planificado y el real, así como gráficos de trabajo pendiente (burndown) del sprint en Scrum	5	5	5
GDP7	La herramienta permite la creación de dashboards que permitan integrar distintos informes en pantallas de cuadros de mando.	5	5	5
GDP8	De forma análoga a los filtros sobre listas de tickets, deben poder filtrarse y ordenarse los tickets sobre tableros.	5	5	5
GDP9	Sobre los filtros y ordenaciones del tablero deben poder establecerse filtrados y ordenaciones adicionales	5	5	5
GDP10	La herramienta debe permitir colocar y reubicar las tareas en el tablero mediante drag&drop actualizando automáticamente los campos necesarios	5	5	5
GE1	La herramienta contempla el concepto de versiones como contenedor de un conjunto de tickets que van a subirse a producción conjuntamente	5	5	5
GE2	La herramienta se integra de forma nativa con el sistema de gestión de versiones GIT y SVN para permitir controlar los cambios de código	5	5	0
GE3	Trazabilidad de cambios: la herramienta permite realizar un seguimiento de los cambios de código fuente implementados en cada ticket	5	5	0
GE4	La herramienta se integra de forma nativa con sistemas de integración/despliegue en continuo	5	5	0
GE5	La herramienta puede integrarse con herramientas de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código de cada ticket	5	5	0
GE6	El sistema permite mediante el sistema de CI/CD programar de manera automática las subidas de versiones	5	5	0

GE7	La herramienta permite la realización de transportes de SAP	5	5	5
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	5	5	5
GE9	Automatización de tareas: El sistema tiene un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permite ejecución programada de tareas (backups, exportación de logs,)	5	5	0
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	5	5	5
L1	Todas las suscripciones de la plataforma deberán estar dentro de una lista de precios pública en España con precios indicados en Euros.	5	5	5
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.	1	1	1
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 podrá canjear por cualquiera de las licencias integradas en el portfolio de soluciones. La forma de adquirirlos será la siguiente: - 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	5	5	5
PUNTUACION TOTAL			732	681

Requisito PIO13: El requisito exige que la plataforma cuente con un equipo de soporte disponible de lunes a viernes laborables entre las 08:00 y las 20:00 horas, tomando como referencia el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid. La oferta presentada por IONE TEAM no acredita dicho cumplimiento, indicando únicamente la existencia de soporte 24x7 para incidencias críticas y una cobertura de soporte local de 07:00 a 19:00 para el resto de los casos. Esta cobertura horaria no coincide con la exigida en el pliego y la oferta tampoco acredita expresamente la aplicación del calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid, limitándose a mencionar la exclusión de festivos locales.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO13 en los términos exigidos por el pliego.

Requisito PIO17: El requisito exige la existencia de copias de seguridad diarias completas con una retención mínima de 30 días, copias mensuales completas con una retención mínima de 6 meses y mecanismos de recuperación a un punto en el tiempo mediante registros de transacciones. Sin embargo, la oferta presentada por IONE TEAM indica expresamente que la solución realiza copias diarias de tipo incremental y que la retención de las copias diarias, semanales y mensuales es de 14 días para entornos productivos. Por tanto, la solución propuesta no cumple los periodos mínimos de conservación exigidos por el pliego ni la obligación de disponer de copias diarias completas.

En consecuencia, la oferta no acredita el cumplimiento del requisito PIO17.

Requisito PIO18: El requisito exige que el almacenamiento documental se realice fuera de la base de datos principal de la solución o, alternativamente, en una base de datos específicamente dedicada a la gestión documental. Asimismo, exige acreditar tiempos de almacenamiento y acceso a documentos inferiores a 2 segundos en, al menos, el 95 % de los accesos.

La oferta presentada por IONE TEAM no aporta información que permita verificar la arquitectura de almacenamiento documental de la solución ofertada ni acredita que los documentos se almacenen fuera de la base de datos principal o en una base de datos documental dedicada. Del mismo modo, no se aportan métricas de rendimiento, documentación técnica ni evidencias objetivas que permitan verificar el cumplimiento de los tiempos de acceso y almacenamiento exigidos.

La respuesta se limita a indicar que la solución SaaS dispone de mecanismos de escalabilidad para garantizar el rendimiento, sin aportar evidencia específica sobre los requisitos concretos solicitados en el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO18.

Requisito PIO25: El requisito exige que la solución permita el desarrollo de plugins por terceros y disponga de un mecanismo de certificación y distribución de dichas extensiones. Aunque la oferta indica que pueden desarrollarse extensiones mediante herramientas de configuración y desarrollo de la plataforma, no se aporta evidencia suficiente que permita verificar la existencia de un mecanismo formal de certificación y distribución de plugins en los términos exigidos por el pliego.

La documentación presentada se limita a afirmar que las extensiones pueden ser certificadas en “BMC Communities” y distribuidas bajo demanda, sin describir el proceso de certificación, los criterios de validación, la existencia de un catálogo o repositorio de extensiones ni aportar documentación oficial del fabricante que permita contrastar dichas capacidades.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO25.

Requisito I5: El requisito exige la integración con Nagios de forma que las alarmas generadas por dicha herramienta permitan la creación de incidencias en la plataforma ITSM. La oferta presentada por IONE TEAM indica la existencia de un conector con Nagios y la posibilidad de definir reglas de negocio para el

tratamiento de eventos, pero no aporta evidencia suficiente que permita verificar la capacidad efectiva de creación automática de incidencias a partir de las alarmas generadas por Nagios.

Asimismo, la documentación presentada no describe el funcionamiento de la integración, el flujo de creación de incidencias, las capacidades concretas del conector ni aporta documentación técnica específica que permita contrastar el cumplimiento de la funcionalidad requerida en los términos exigidos por el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito I5.

Requisito GE2: El requisito exige que la herramienta disponga de integración nativa con los sistemas de gestión de versiones GIT y SVN para permitir el control de los cambios de código. La oferta presentada por IONE TEAM no acredita dicha capacidad, limitándose a indicar que la solución dispone de APIs REST y de capacidades genéricas de integración mediante una plataforma iPaaS.

La documentación aportada no identifica conectores nativos para GIT o SVN, no describe el funcionamiento de dichas integraciones ni aporta evidencias técnicas o documentación oficial que permitan verificar la existencia de una integración específica y disponible de forma nativa con dichos sistemas de control de versiones.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE2.

Requisito GE3: El requisito exige que la herramienta permita realizar un seguimiento de los cambios de código fuente implementados en cada ticket. La oferta presentada por IONE TEAM no acredita dicha funcionalidad, limitándose a indicar que la solución dispone de capacidades genéricas de integración mediante APIs REST y herramientas iPaaS.

La documentación aportada no describe ningún mecanismo específico de trazabilidad entre tickets y cambios de código fuente, ni aporta evidencias que permitan verificar la asociación de modificaciones de código, versiones, entregas o repositorios con los tickets gestionados por la herramienta. Asimismo, no se incluyen referencias técnicas que permitan comprobar la existencia de dicha funcionalidad en la solución ofertada.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE3.

Requisito GE4: El requisito exige que la solución disponga de integración nativa con sistemas de integración y despliegue continuo (CI/CD). La oferta presentada por IONE TEAM no acredita dicha capacidad, limitándose a indicar que la herramienta dispone de APIs REST y mecanismos genéricos de integración mediante una plataforma iPaaS.

La documentación aportada no identifica herramientas concretas de CI/CD soportadas nativamente, no describe conectores específicos ni aporta evidencias funcionales o documentación oficial que permitan verificar la existencia de una integración nativa con este tipo de plataformas.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE4.

Requisito GE5: El requisito exige que la herramienta pueda integrarse con soluciones de análisis de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código asociado a cada ticket. La oferta presentada por IONE TEAM no acredita dicha capacidad, limitándose a indicar que la plataforma dispone de APIs REST para importar información relativa a la calidad del código de una release.

La documentación aportada no identifica herramientas de calidad de código soportadas, no describe una integración específica con soluciones tipo SonarQube ni aporta evidencias que permitan verificar la trazabilidad entre tickets, modificaciones de código y resultados de calidad obtenidos. Asimismo, la referencia aportada se circunscribe a información asociada a releases, sin acreditar la capacidad exigida de medición de calidad a nivel de ticket.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE5.

Requisito GE6: El requisito exige que la solución permita programar de forma automática las subidas de versiones mediante mecanismos de integración y despliegue continuo (CI/CD). La oferta presentada por IONE TEAM no acredita dicha capacidad, limitándose a indicar que la plataforma puede integrarse con herramientas externas de CI/CD para impulsar cambios y releases.

La documentación aportada no describe funcionalidades específicas de programación automática de despliegues, no identifica herramientas de CI/CD soportadas de forma nativa ni aporta evidencias funcionales o documentación técnica que permitan verificar la existencia de la capacidad requerida.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE6,

Requisito GE9: El requisito exige que la solución disponga de un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permita la ejecución programada de procesos tales como copias de seguridad, exportación de logs u otras tareas recurrentes. La oferta presentada por IONE TEAM no acredita la existencia de dicha funcionalidad en la solución ofertada, limitándose a indicar la posibilidad de integración con la herramienta externa BMC Control-M para la ejecución de tareas programadas.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE9

ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.(BMC Helix)

ID	Descripción	Puntos	Valor ofertado	Valor acreditado
PIO7	La Plataforma será modular, permitiendo de ese modo la incorporación de módulos durante toda la vida del proyecto, ampliando así el alcance funcional.	5	5	5

PIO8	El proveedor garantizará el correcto rendimiento de la solución en un uso simultáneo de, por lo menos, 100 usuarios concurrentes	5	5	5
PIO11	En caso de que Canal de Isabel II 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.	5	5	5
PIO13	La plataforma contará con un equipo de 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.	5	5	0
PIO14	La solución ofertada incluye la capacidad para medir la disponibilidad del sistema, y disponer de los informes necesarios para su control.	5	5	5
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.	5	5	5
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 (archivos, plogs, o similar) desde el último backup diario. Los ficheros de transacciones se almacenarán al menos 5 días.	5	5	0
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).	3	3	0
PIO19	La información documental podrá archivarse en base a los criterios que se definan en el proyecto. La solución deberá incorporar capacidades para realizar este archivado y su gestión.	3	3	3
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 de Isabel II, y en otro caso mediante un sistema propio de autorizaciones de la solución.	5	5	5
PIO21	Se valorará que la solución defina o permita definir un modelo de segregación de funciones (SoD)	5	5	5
PIO22	Posibilidad de integración mediante SAML con el directorio activo en Azure de Canal de Isabel II y otros SSO de los proveedores, también con autenticación en dos pasos.	5	5	5

PIO23	Se puede configurar la vista para cada tipo usuario y establecer vistas genéricas por rol	5	5	5
PIO24	La herramienta posee la capacidad de incluir servicios fuera de TI	3	3	3
PIO25	El producto permite el desarrollo de plugins por terceros y tiene un mecanismo de certificación y distribución de dichas extensiones	3	3	0
PIO26	Posibilitar el envío de comunicaciones de interés para los usuarios (información sobre incidencias en los servicios, próximos cambios, documentos interesantes, etc).	3	3	3
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	5	5	5
PIO31	Posibilidad de crear Formularios Personalizados para la gestión de todos los tipos de tickets	5	5	5
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	5	5	5
PIO33	El sistema dispone de un sistema de auditoría de uso parametrizable que permite dejar traza de: usuarios conectados, transacciones ejecutadas, tiempos de respuesta, errores o dumps generados, etc.	5	5	5
PIO34	Protección de los logs de los tickets para evitar su modificación a posteriori	5	5	5
FG1	La herramienta permite configurar y guardar diferentes workflows que añadan botones al interfaz, comprobar precondiciones y postcondiciones	5	5	5
FG3	Cada proceso cuenta con una entidad propia para sus tickets (Incidencias, Problemas, Solicitudes de Servicio, Cambios y Quejas)	5	5	5
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.	5	5	5
FG5	La herramienta permite asignar varias etiquetas a cada ticket, para permitir filtros rápidos y estadísticas basados en etiquetas	5	5	5
FG6	La herramienta tiene funcionalidad de búsqueda básica basada en desplegables y búsqueda avanzada en lenguaje tipo SQL	5	5	5

FG7	La herramienta permite guardar los filtros y asignarles permisos/visibilidad de los mismos	5	5	5
FG8	La herramienta permite tener tickets de tipo tarea/subtarea que formen parte de un ticket general (incidencia, solicitud, cambio)	5	5	5
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	5	5	5
FG10	La herramienta permite la designación de campos como "obligatorios"	5	5	5
FG11	La herramienta permite la creación de nuevos campos asociados a cualquier tipo de ticket.	5	5	5
FG12	La herramienta permite el registro y 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.	5	5	5
FG14	Permitir la notificación a los usuarios de forma automática de los escalados y avances de estado de los tickets (flexibilidad total)	5	5	5
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	5	5	5
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	1	1	1
FG17	Control de seguridad para que los usuarios consulten, modifiquen, autoricen y cierren registros solamente basados en su rol, ubicación física, área, departamento, etc	5	5	5
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	3	3	3
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	5	5	5
FG20	Capacidad de asignación manual de cualquier ticket a una persona o grupo durante su ciclo de vida.	5	5	5
FG21	La herramienta permite parametrizar jerarquías de autorizaciones y aprobaciones, a partir de las cuales realizar enrutamientos automáticos.	5	5	5
FG22	Integración de todos los procesos entre sí (Gestión de Incidencias, G. Problemas, G. Cambios, G. Catálogo y Niveles de Servicio, G. Configuración (CIs), G. Quejas, G. Conocimiento y	5	5	5

	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	5	5	5
FG24	Permitir a cualquier usuario relacionado con un ticket conocer el estado del mismo, así como realizar las operaciones que su rol le permita	5	5	5
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	3	3	3
FG26	Repriorización de tickets: La herramienta permite configurar reglas de priorización de tickets, para cambiar la prioridad inicial en base a tiempo desde apertura, obsolescencia u otros motivos	5	5	5
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)	5	5	5
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	5	5	5
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)	5	5	5
GI1	Facilitar la apertura de registro de incidencias a 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	5	5	5
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.	5	5	5
GI3	Permitir, a los usuarios autorizados, realizar cambios manuales de la prioridad durante todo el ciclo de vida de la incidencia, hasta su resolución	3	3	3
GI4	Disponer de un campo en el registro de la incidencia para asignarla a un grupo de soporte o miembro de grupo de soporte	5	5	5
GI5	Disponer de campos en el registro de la incidencia para la descripción y síntomas de la misma, siguiendo la estructura definida para el catálogo de servicios	5	5	5

GI6	Posibilidad de establecer relación padre-hija y su gestión conjunta (poder resolver/cerrar incidencias hijas en función de la incidencia padre)	3	3	3
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	3	3	3
GI8	Facilitar uso de plantillas con modelos de incidencias específicos	3	3	3
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.	3	3	3
GI10	Integración con Gestión de Niveles de Servicio permitiendo la monitorización y tiempos de respuesta y resolución en base a los SLA	5	5	5
GI11	Identificación de usuarios VIP	3	3	3
GI12	Asignación automática de un determinado valor de impacto por ser identificado como usuario VIP	3	3	3
GI13	Capacidad para poder parametrizar el cierre automático de las incidencias, según un número de días determinado.	5	5	5
GI14	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las incidencias, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	5	5	5
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.	5	5	5
GI16	Posibilidad de cancelación de una incidencia por parte de los grupos técnicos durante todo el ciclo de vida	3	3	3
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	5	5	5
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).	5	5	5
GS3	La herramienta permite parametrizar la posible cancelación de solicitudes en función del estado y el rol del usuario.	1	1	1
GS4	La herramienta tiene la capacidad de cierre automático de solicitudes y posibilidad de parametrización del periodo de tiempo a aplicar	5	5	5
GS5	La herramienta permite reflejar el coste estimado y real de la solicitud, en base al coste estimado y real de las tareas vinculadas.	5	5	5
GQ1	Permitir al usuario en el registro de la queja relacionarla con una incidencia o solicitud de servicio	5	5	5

GQ2	Permitir desde una incidencia y solicitud de servicio la apertura de una queja	3	3	3
GQ3	Disponer de campo personalizado, por parametrización, en la queja que permita su categorización	5	5	5
GQ4	Disponer de campos en el registro de la queja para la descripción y solución deseada	1	1	1
GQ5	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las quejas, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	5	5	5
GQ6	Notificaciones periódicas antes de la cancelación automática.	3	3	3
GQ7	Poder disponer de campo personalizado en la queja que permita su clasificación como "procedente" o "no procedente"	5	5	5
GP1	Abrir problemas desde un menú dedicado a problemas y desde el registro de una Incidencia	5	5	5
GP2	Disponer de niveles de categorización para los problemas que faciliten su clasificación con servicios y aplicaciones/componentes	5	5	5
GP3	Asignar problemas de forma automática a grupos predefinidos basado en la categorización	1	1	1
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GP6	Facilitar la creación desde el registro del problema de un Error Conocido con información acerca de síntomas y solución temporal/definitiva	5	5	5
GP7	Disponer en el problema de campos para el registro de descripción y causa raíz	5	5	5
GP8	Disponer de motivos de estado que diferencien los siguientes escenarios en 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.	3	3	3
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	1	1	1
GP10	Creación de tareas en el registro del problema, asignación a diferentes grupos y ejecución paralela de las mismas	5	5	5

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	5	5	5
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GC4	Notificación a usuarios: Permite configurar notificaciones de los cambios a usuarios al insertarlas en el calendario	1	1	1
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)	5	5	5
GC6	La herramienta informa proactivamente de la colisión entre cambios cuya planificación coincide en el tiempo y afecta a los mismos Cis	3	3	3
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	5	5	5
GCT2	Facilitar diseño de estructura de los servicios en diferentes agrupaciones lógicas o estructuras jerárquicas	5	5	5
GCT3	Permitir a los usuarios acceder fácilmente al catálogo de servicios, de forma intuitiva y visual	5	5	5
GCT4	Facilitar la posibilidad de proporcionar una visión de los servicios asociados a diferentes áreas/funciones de negocio (varios niveles).	3	3	3
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)	5	5	5
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)	5	5	5
GCT7	Capacidad de incluir información e instrucciones acerca del catálogo, por ejemplo, cómo navegar por él	1	1	1
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.	5	5	5

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.	5	5	5
GNS2	Seguimiento de los niveles acordados en incidencias, solicitudes de servicio y quejas. Uso reglas para la automatización de alertas, y notificaciones en base a umbrales.	5	5	5
GNS3	Posibilidad de relacionar SLA, OLA y UC entre sí para ilustrar los contratos de los servicios	5	5	5
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.	5	5	5
GNS5	Permitir el registro de diferentes niveles de servicio para el mismo servicio	1	1	1
GCMDB1	Facilitar el registro y gestión de activos (y CIs) de forma manual y automática (a través de herramientas de autodescubrimiento).	5	5	5
GCMDB2	Posibilidad de crear atributos personalizados con diferentes formatos asociados a la naturaleza de cada Activo (y CI) y necesidades de Canal.	5	5	5
GCMDB3	Disponer de relaciones predefinidas y personalizadas entre los CI, por ejemplo, padre/hijo, instalado en, depende de, etc	5	5	5
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.	5	5	5
GCMDB5	Facilitar el registro y gestión de versiones, por ejemplo, volver a una versión anterior de la configuración del CI	5	5	5
GCMDB6	Mantener historial de los CI: cambios, instalaciones, etc	5	5	5
GCMDB7	Visualización gráfica de relaciones entre los CI para facilitar la evaluación de impacto e identificación de la causa raíz.	1	1	1
GCMDB8	Facilitar actualizaciones manuales de la configuración y mantener registro de las mismas	5	5	5
GCMDB9	Actualización automática de la información relativa a los CIs, a través de la herramienta de autodescubrimiento.	5	5	5
GCMDB10	Integración herramienta con SCCM para descubrimiento de inventario	5	5	5
GCMDB11	Herramienta de descubrimiento de infraestructura cloud Azure de forma análoga a la on-premise	5	5	5
GCN1	Permitir diferentes niveles de acceso sobre los elementos de conocimiento, por ejemplo, lectura, escritura, creación, eliminación	5	5	5
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.	5	5	5
GCN3	Permitir la creación de campos obligatorios en los registros de conocimiento.	5	5	5

GCN4	Completar de forma automática parte del registro de conocimiento, por ejemplo, autor, propietario, fecha de creación y modificaciones, usuario creador/modificador, etc	5	5	5
GCN5	Control sobre los registros de conocimiento: La herramienta permite el control de los registros de conocimiento en cuanto a su propiedad, seguridad, acceso y restricciones.	1	1	1
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.	1	1	1
GCN7	Facilitar tendencias y frecuencias sobre el uso de conocimiento e identificar posibles gaps	1	1	1
GCN8	Posibilidad de eliminar registros de conocimiento que ya no son relevantes de forma controlada.	1	1	1
GCN9	La herramienta permite la parametrización de diferentes workflows para la Gestión del Conocimiento junto con las aprobaciones y autorizaciones correspondientes	3	3	3
GCN10	Creación y mantenimiento de FAQs para usuarios de forma automática	1	1	1
GCN11	Capacidad de ordenar y recuperar registros de conocimiento utilizando diferentes términos y parámetros de búsqueda.	5	5	5
GCN12	Capacidad de búsqueda de conocimiento en base a lenguaje natural	5	5	5
GCN13	En la búsqueda de información, la herramienta clasifica el resultado por orden de importancia (orden de utilidad, mejor aproximación, ...)	5	5	5
GCN14	Búsqueda de conocimiento almacenado en diferentes formatos	5	5	5
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	1	1	1
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 gravedad, documentos más importantes, etc	3	3	3
R1	Permitir la creación de informes adicionales a los propios de la solución	5	5	5
R2	Creación de informes con registros históricos	5	5	5
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	5	5	5

R4	La herramienta ha de ser capaz de presentar información acerca del grado de cumplimiento de niveles de servicio y de UC con proveedores	5	5	5
R5	La herramienta es capaz de realizar informes interactivos desde los que se pueda hacer drill-down	3	3	3
R6	La herramienta es capaz de medir la demanda continua de servicios específicos y tickets relacionados con esos servicios (incidencias, cambios, solicitudes de servicio, problemas...etc)	1	1	1
R7	La herramienta dispone de control de acceso a informes	5	5	5
R8	La herramienta permite la extracción de informes en diferentes formatos: csv, pdf, Word o equivalentes	1	1	1
R9	La herramienta permite la importación de tickets de formatos estándar tipo, csv o Excel o equivalentes	1	1	1
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	5	5	5
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 ITSM posibilita la integración con estas fuentes.	5	5	5
I2	Migración masiva automática a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	5	5	5
I3	Migración masiva manual a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	1	1	1
I4	Disponer de herramienta de autodescubrimiento propia, ya sea mediante agente que reporta al Cloud, mediante un appliance o una solución mixta (agente + appliance)	5	5	5
I5	Integración herramienta con Nagios que permita la creación de incidencias desde las alarmas de monitorización de Nagios.	5	5	0
I6	Integración con Directorio Activo para autenticación, usuarios, grupos, equipos, etc	5	5	5
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	3	3	3
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	5	5	5
GDP2	La herramienta tiene tipos de tickets (o permite definirlos) específicos para proyectos (casos de prueba, historias de usuario, etc.)	5	5	5
GDP3	La herramienta permite representar las tareas como cronograma de Gantt	5	5	5

GDP4	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Scrum con soporte para la metodología ágil de desarrollo	5	5	5
GDP5	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Kanban con soporte para la metodología ágil de desarrollo	5	5	5
GDP6	La herramienta tiene informes de seguimiento del proyecto que muestren desviaciones entre el avance planificado y el real, así como gráficos de trabajo pendiente (burndown) del sprint en Scrum	5	5	5
GDP7	La herramienta permite la creación de dashboards que permitan integrar distintos informes en pantallas de cuadros de mando.	5	5	5
GDP8	De forma análoga a los filtros sobre listas de tickets, deben poder filtrarse y ordenarse los tickets sobre tableros.	5	5	5
GDP9	Sobre los filtros y ordenaciones del tablero deben poder establecerse filtrados y ordenaciones adicionales	5	5	5
GDP10	La herramienta debe permitir colocar y reubicar las tareas en el tablero mediante drag&drop actualizando automáticamente los campos necesarios	5	5	5
GE1	La herramienta contempla el concepto de versiones como contenedor de un conjunto de tickets que van a subirse a producción conjuntamente	5	5	5
GE2	La herramienta se integra de forma nativa con el sistema de gestión de versiones GIT y SVN para permitir controlar los cambios de código	5	5	0
GE3	Trazabilidad de cambios: la herramienta permite realizar un seguimiento de los cambios de código fuente implementados en cada ticket	5	5	0
GE4	La herramienta se integra de forma nativa con sistemas de integración/despliegue en continuo	5	5	0
GE5	La herramienta puede integrarse con herramientas de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código de cada ticket	5	5	0
GE6	El sistema permite mediante el sistema de CI/CD programar de manera automática las subidas de versiones	5	5	0
GE7	La herramienta permite la realización de transportes de SAP	5	5	5
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	5	5	5
GE9	Automatización de tareas: El sistema tiene un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permite ejecución programada de tareas (backups, exportación de logs,)	5	5	0
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	5	5	5
L1	Todas las suscripciones de la plataforma deberán estar dentro de una lista de precios pública en España con precios indicados en Euros.	5	5	5

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.	1	1	1
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 podrá canjear por cualquiera de las licencias integradas en el portfolio de soluciones. La forma de adquirirlos será la siguiente: - 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	5	5	0
PUNTUACION TOTAL			732	676

Requisito PIO13: El requisito exige que la plataforma disponga de un equipo de soporte de lunes a viernes laborables entre las 08:00 y las 20:00 horas, tomando como referencia el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid. La oferta presentada por ATOS no acredita dicho cumplimiento, ya que únicamente indica la existencia de soporte 24x7 para incidencias críticas y una cobertura de soporte local de 07:00 a 19:00 horas para el resto de los casos.

La cobertura horaria indicada no coincide con la exigida en el pliego y la oferta tampoco acredita expresamente la aplicación del calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid, limitándose a mencionar la exclusión de festivos locales.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO13.

Requisito PIO17: El requisito exige la existencia de copias de seguridad diarias completas con una retención mínima de 30 días, copias mensuales completas con una retención mínima de 6 meses y mecanismos de recuperación a un punto en el tiempo mediante registros de transacciones. La oferta presentada por ATOS indica expresamente que la solución realiza copias diarias de tipo incremental y que la retención de las copias diarias, semanales y mensuales es de 14 días para entornos productivos.

En consecuencia, la solución propuesta no cumple los periodos mínimos de conservación exigidos por el pliego ni la obligación de disponer de copias diarias completas.

Por todo ello, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO17.

Requisito PIO18: El requisito exige que el almacenamiento documental se realice fuera de la base de datos principal de la solución o, alternativamente, en una base de datos específicamente dedicada a la

gestión documental. Asimismo, exige acreditar tiempos de almacenamiento y acceso a documentos inferiores a 2 segundos en, al menos, el 95 % de los accesos.

La oferta presentada por ATOS no aporta información que permita verificar la arquitectura de almacenamiento documental de la solución ofertada ni acredita que los documentos se almacenen fuera de la base de datos principal o en una base de datos documental dedicada. Del mismo modo, no se aportan métricas de rendimiento, documentación técnica ni evidencias objetivas que permitan verificar el cumplimiento de los tiempos de acceso y almacenamiento exigidos.

La respuesta se limita a indicar que la solución SaaS dispone de mecanismos de escalabilidad para garantizar el rendimiento, sin aportar evidencia específica sobre los requisitos concretos solicitados en el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO18.

Requisito PIO25: El requisito exige que la solución permita el desarrollo de plugins por terceros y que disponga de un mecanismo de certificación y distribución de dichas extensiones. La oferta presentada por ATOS indica que la plataforma permite desarrollar nuevas extensiones mediante herramientas de desarrollo visual y que dichas aplicaciones podrían certificarse en “BMC Communities” y distribuirse bajo demanda.

No obstante, la documentación aportada no acredita la existencia de un mecanismo formal de certificación y distribución de extensiones, no describe el proceso de certificación aplicable, los criterios de validación ni la existencia de un repositorio o catálogo oficial para la distribución de plugins desarrollados por terceros. Asimismo, no se aportan evidencias funcionales ni documentación oficial que permitan verificar el alcance y funcionamiento de dichas capacidades.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO25.

Requisito I5: El requisito exige que la solución permita la integración con Nagios de forma que las alarmas generadas por dicha herramienta puedan provocar automáticamente la creación de incidencias en el sistema ITSM. La oferta presentada por ATOS no acredita dicha funcionalidad, limitándose a indicar que es posible realizar integraciones mediante conexiones estándar API.

La documentación aportada no identifica conectores específicos para Nagios, no describe el mecanismo de integración ni aporta evidencias funcionales o documentación técnica que permitan verificar la creación automática de incidencias a partir de eventos de monitorización generados por dicha herramienta.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito I5.

Requisito G2: El requisito exige que la solución disponga de integración nativa con los sistemas de gestión de versiones GIT y SVN para permitir el control de los cambios de código. La oferta presentada por

ATOS no acredita dicha capacidad, limitándose a indicar que la plataforma dispone de APIs REST y mecanismos genéricos de integración mediante una plataforma iPaaS.

La documentación aportada no identifica integraciones nativas específicas con GIT o SVN, no aporta referencias a conectores predefinidos ni describe funcionalidades concretas de control de cambios asociadas a dichos sistemas de gestión de versiones. Asimismo, no se aportan evidencias funcionales ni documentación técnica que permitan verificar el cumplimiento del requisito solicitado.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE2.

Requisito G3: El requisito exige que la solución permita realizar un seguimiento de los cambios de código fuente implementados en cada ticket. La oferta presentada por ATOS no acredita dicha funcionalidad, limitándose a indicar que la plataforma dispone de capacidades genéricas de integración mediante APIs REST y herramientas iPaaS para su conexión con sistemas externos.

La documentación aportada no describe ningún mecanismo específico de trazabilidad entre tickets y cambios de código fuente, ni aporta evidencias funcionales que permitan verificar la asociación de modificaciones de código, commits, versiones o entregas con los tickets gestionados por la herramienta. Tampoco se incluyen referencias técnicas que acrediten la disponibilidad de esta funcionalidad en la solución ofertada.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE3.

Requisito G4: El requisito exige que la solución disponga de integración nativa con sistemas de integración y despliegue continuo (CI/CD). La oferta presentada por ATOS no acredita dicha capacidad, limitándose a indicar que la plataforma dispone de APIs REST y mecanismos genéricos de integración a través de una plataforma iPaaS.

La documentación aportada no identifica herramientas concretas de integración y despliegue continuo soportadas nativamente, no describe conectores específicos ni aporta evidencias funcionales o documentación oficial que permitan verificar la existencia de una integración nativa con este tipo de plataformas.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE4.

Requisito G5: El requisito exige que la solución pueda integrarse con herramientas de análisis de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código asociado a cada ticket. La oferta presentada por ATOS no acredita dicha capacidad, limitándose a indicar que la plataforma dispone de APIs REST para importar información relativa a la calidad del código de una release.

La documentación aportada no identifica herramientas de análisis de calidad soportadas, no describe una integración específica con soluciones tipo SonarQube ni aporta evidencias que permitan verificar la

trazabilidad entre tickets, cambios de código y resultados de calidad obtenidos. Asimismo, la funcionalidad descrita se refiere a información asociada a releases, sin acreditar la medición de calidad a nivel de ticket exigida por el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE5

Requisito G6: El requisito exige que la solución permita programar de forma automática las subidas de versiones mediante mecanismos de integración y despliegue continuo (CI/CD). La oferta presentada por ATOS no acredita dicha capacidad, limitándose a indicar que la plataforma puede integrarse con herramientas externas de CI/CD para la ejecución automática de cambios y releases.

La documentación aportada no describe funcionalidades específicas de programación automática de despliegues, no identifica herramientas de CI/CD soportadas de forma nativa ni aporta evidencias funcionales o documentación técnica que permitan verificar la existencia de la capacidad requerida.

Asimismo, la posibilidad de integración con soluciones externas constituye una capacidad genérica de interoperabilidad, pero no acredita que la solución permita programar automáticamente las subidas de versiones en los términos exigidos por el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE6.

Requisito G9: El requisito exige que la solución disponga de un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permita la ejecución programada de tareas tales como copias de seguridad, exportación de logs u otros procesos automatizados. La oferta presentada por ATOS no acredita la existencia de dicha funcionalidad en la solución ofertada, limitándose a indicar la posibilidad de integración con la herramienta externa BMC Control-M para la ejecución de tareas programadas.

La documentación aportada no demuestra que la plataforma ITSM disponga de un mecanismo propio de planificación de tareas equivalente a Cron/Quartz, ni aporta evidencias funcionales que permitan verificar capacidades de programación, administración y seguimiento de ejecuciones automáticas dentro de la propia solución.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE9

Requisito L3: El requisito exige la disponibilidad de una modalidad de licenciamiento basada en créditos que permita al cliente adquirir una bolsa de créditos canjeable por cualquiera de las licencias incluidas en el portfolio de soluciones, definiendo una equivalencia clara entre créditos y licencias y permitiendo la modificación de los consumos durante la vigencia contractual.

La oferta presentada por ATOS no acredita la existencia de dicha modalidad de licenciamiento en los términos exigidos por el pliego. La documentación aportada se limita a describir un mecanismo de reasig-

nación anual de capacidad entre determinadas licencias o servicios de suscripción, sin acreditar la existencia de una bolsa de créditos, las equivalencias entre créditos y licencias ni la posibilidad de utilización generalizada de cualquier producto del portfolio mediante dicho modelo.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito L3.

TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U. (BMC Helix)

ID	Descripción	Puntos	Valor ofertado	Valor acreditado
PIO7	La Plataforma será modular, permitiendo de ese modo la incorporación de módulos durante toda la vida del proyecto, ampliando así el alcance funcional.	5	5	5
PIO8	El proveedor garantizará el correcto rendimiento de la solución en un uso simultáneo de, por lo menos, 100 usuarios concurrentes	5	5	5
PIO11	En caso de que Canal de Isabel II 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.	5	5	5
PIO13	La plataforma contará con un equipo de 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.	5	5	5
PIO14	La solución ofertada incluye la capacidad para medir la disponibilidad del sistema, y disponer de los informes necesarios para su control.	5	5	5
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.	5	5	5
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 (archivos, plogs, o similar) desde el último backup diario. Los ficheros de transacciones se almacenarán al menos 5 días.	5	5	0
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).	3	3	0

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.	3	3	3
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 de Isabel II, y en otro caso mediante un sistema propio de autorizaciones de la solución.	5	5	5
PIO21	Se valorará que la solución defina o permita definir un modelo de segregación de funciones (SoD)	5	5	5
PIO22	Posibilidad de integración mediante SAML con el directorio activo en Azure de Canal de Isabel II y otros SSO de los proveedores, también con autenticación en dos pasos.	5	5	5
PIO23	Se puede configurar la vista para cada tipo usuario y establecer vistas genéricas por rol	5	5	5
PIO24	La herramienta posee la capacidad de incluir servicios fuera de TI	3	3	3
PIO25	El producto permite el desarrollo de plugins por terceros y tiene un mecanismo de certificación y distribución de dichas extensiones	3	3	0
PIO26	Posibilitar el envío de comunicaciones de interés para los usuarios (información sobre incidencias en los servicios, próximos cambios, documentos interesantes, etc).	3	3	3
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	5	5	5
PIO31	Posibilidad de crear Formularios Personalizados para la gestión de todos los tipos de tickets	5	5	5
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	5	5	5
PIO33	El sistema dispone de un sistema de auditoría de uso parametrizable que permite dejar traza de: usuarios conectados, transacciones ejecutadas, tiempos de respuesta, errores o dumps generados, etc.	5	5	5
PIO34	Protección de los logs de los tickets para evitar su modificación a posteriori	5	5	5
FG1	La herramienta permite configurar y guardar diferentes workflows que añadan botones al interfaz, comprobar pre-condiciones y postcondiciones	5	5	5

FG3	Cada proceso cuenta con una entidad propia para sus tickets (Incidencias, Problemas, Solicitudes de Servicio, Cambios y Quejas)	5	5	5
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.	5	5	5
FG5	La herramienta permite asignar varias etiquetas a cada ticket, para permitir filtros rápidos y estadísticas basados en etiquetas	5	5	5
FG6	La herramienta tiene funcionalidad de búsqueda básica basada en desplegables y búsqueda avanzada en lenguaje tipo SQL	5	5	5
FG7	La herramienta permite guardar los filtros y asignarles permisos/visibilidad de los mismos	5	5	5
FG8	La herramienta permite tener tickets de tipo tarea/subtarea que formen parte de un ticket general (incidencia, solicitud, cambio)	5	5	5
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	5	5	5
FG10	La herramienta permite la designación de campos como "obligatorios"	5	5	5
FG11	La herramienta permite la creación de nuevos campos asociados a cualquier tipo de ticket.	5	5	5
FG12	La herramienta permite el registro y 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.	5	5	5
FG14	Permitir la notificación a los usuarios de forma automática de los escalados y avances de estado de los tickets (flexibilidad total)	5	5	5
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	5	5	5
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	1	1	1
FG17	Control de seguridad para que los usuarios consulten, modifiquen, autoricen y cierren registros solamente basados en su rol, ubicación física, área, departamento, etc	5	5	5
FG18	Proporcionar información acerca de los registros y actualizaciones aplicados en la herramienta por parte de los usuarios:	3	3	3

	cierres, aperturas, fechas, etc, a modo de histórico con la información de los usuarios y los movimientos			
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	5	5	5
FG20	Capacidad de asignación manual de cualquier ticket a una persona o grupo durante su ciclo de vida.	5	5	5
FG21	La herramienta permite parametrizar jerarquías de autorizaciones y aprobaciones, a partir de las cuales realizar enrutamientos automáticos.	5	5	5
FG22	Integración de todos los procesos entre sí (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	5	5	5
FG23	Disponer de histórico de todos los tickets que permita su consulta	5	5	5
FG24	Permitir a cualquier usuario relacionado con un ticket conocer el estado del mismo, así como realizar las operaciones que su rol le permita	5	5	5
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	3	3	3
FG26	Repriorización de tickets: La herramienta permite configurar reglas de priorización de tickets, para cambiar la prioridad inicial en base a tiempo desde apertura, obsolescencia u otros motivos	5	5	5
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)	5	5	5
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	5	5	5
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)	5	5	5
GI1	Facilitar la apertura de registro de incidencias a 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	5	5	5

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.	5	5	5
GI3	Permitir, a los usuarios autorizados, realizar cambios manuales de la prioridad durante todo el ciclo de vida de la incidencia, hasta su resolución	3	3	3
GI4	Disponer de un campo en el registro de la incidencia para asignarla a un grupo de soporte o miembro de grupo de soporte	5	5	5
GI5	Disponer de campos en el registro de la incidencia para la descripción y síntomas de la misma, siguiendo la estructura definida para el catálogo de servicios	5	5	5
GI6	Posibilidad de establecer relación padre-hija y su gestión conjunta (poder resolver/cerrar incidencias hijas en función de la incidencia padre)	3	3	3
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	3	3	3
GI8	Facilitar uso de plantillas con modelos de incidencias específicos	3	3	3
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.	3	3	3
GI10	Integración con Gestión de Niveles de Servicio permitiendo la monitorización y tiempos de respuesta y resolución en base a los SLA	5	5	5
GI11	Identificación de usuarios VIP	3	3	3
GI12	Asignación automática de un determinado valor de impacto por ser identificado como usuario VIP	3	3	3
GI13	Capacidad para poder parametrizar el cierre automático de las incidencias, según un número de días determinado.	5	5	5
GI14	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las incidencias, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	5	5	5
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.	5	5	5
GI16	Posibilidad de cancelación de una incidencia por parte de los grupos técnicos durante todo el ciclo de vida	3	3	3
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	5	5	5

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).	5	5	5
GS3	La herramienta permite parametrizar la posible cancelación de solicitudes en función del estado y el rol del usuario.	1	1	1
GS4	La herramienta tiene la capacidad de cierre automático de solicitudes y posibilidad de parametrización del periodo de tiempo a aplicar	5	5	5
GS5	La herramienta permite reflejar el coste estimado y real de la solicitud, en base al coste estimado y real de las tareas vinculadas.	5	5	5
GQ1	Permitir al usuario en el registro de la queja relacionarla con una incidencia o solicitud de servicio	5	5	5
GQ2	Permitir desde una incidencia y solicitud de servicio la apertura de una queja	3	3	3
GQ3	Disponer de campo personalizado, por parametrización, en la queja que permita su categorización	5	5	5
GQ4	Disponer de campos en el registro de la queja para la descripción y solución deseada	1	1	1
GQ5	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las quejas, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	5	5	5
GQ6	Notificaciones periódicas antes de la cancelación automática.	3	3	3
GQ7	Poder disponer de campo personalizado en la queja que permita su clasificación como "procedente" o "no procedente"	5	5	5
GP1	Abrir problemas desde un menú dedicado a problemas y desde el registro de una Incidencia	5	5	5
GP2	Disponer de niveles de categorización para los problemas que faciliten su clasificación con servicios y aplicaciones/componentes	5	5	5
GP3	Asignar problemas de forma automática a grupos predefinidos basado en la categorización	1	1	1
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GP6	Facilitar la creación desde el registro del problema de un Error Conocido con información acerca de síntomas y solución temporal/definitiva	5	5	5
GP7	Disponer en el problema de campos para el registro de descripción y causa raíz	5	5	5

GP8	Disponer de motivos de estado que diferencien los siguientes escenarios en 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.	3	3	3
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	1	1	1
GP10	Creación de tareas en el registro del problema, asignación a diferentes grupos y ejecución paralela de las mismas	5	5	5
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	5	5	5
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GC4	Notificación a usuarios: Permite configurar notificaciones de los cambios a usuarios al insertarlas en el calendario	1	1	1
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)	5	5	5
GC6	La herramienta informa proactivamente de la colisión entre cambios cuya planificación coincide en el tiempo y afecta a los mismos Cis	3	3	3
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	5	5	5
GCT2	Facilitar diseño de estructura de los servicios en diferentes agrupaciones lógicas o estructuras jerárquicas	5	5	5
GCT3	Permitir a los usuarios acceder fácilmente al catálogo de servicios, de forma intuitiva y visual	5	5	5
GCT4	Facilitar la posibilidad de proporcionar una visión de los servicios asociados a diferentes áreas/funciones de negocio (varios niveles).	3	3	3

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)	5	5	5
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)	5	5	5
GCT7	Capacidad de incluir información e instrucciones acerca del catálogo, por ejemplo, cómo navegar por él	1	1	1
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GNS2	Seguimiento de los niveles acordados en incidencias, solicitudes de servicio y quejas. Uso reglas para la automatización de alertas, y notificaciones en base a umbrales.	5	5	5
GNS3	Posibilidad de relacionar SLA, OLA y UC entre sí para ilustrar los contratos de los servicios	5	5	5
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.	5	5	5
GNS5	Permitir el registro de diferentes niveles de servicio para el mismo servicio	1	1	1
GCMDDB1	Facilitar el registro y gestión de activos (y CIs) de forma manual y automática (a través de herramientas de autodescubrimiento).	5	5	5
GCMDDB2	Posibilidad de crear atributos personalizados con diferentes formatos asociados a la naturaleza de cada Activo (y CI) y necesidades de Canal.	5	5	5
GCMDDB3	Disponer de relaciones predefinidas y personalizadas entre los CI, por ejemplo, padre/hijo, instalado en, depende de, etc	5	5	5
GCMDDB4	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.	5	5	5
GCMDDB5	Facilitar el registro y gestión de versiones, por ejemplo, volver a una versión anterior de la configuración del CI	5	5	5
GCMDDB6	Mantener historial de los CI: cambios, instalaciones, etc	5	5	5
GCMDDB7	Visualización gráfica de relaciones entre los CI para facilitar la evaluación de impacto e identificación de la causa raíz.	1	1	1
GCMDDB8	Facilitar actualizaciones manuales de la configuración y mantener registro de las mismas	5	5	5

GCMDB9	Actualización automática de la información relativa a los CIs, a través de la herramienta de autodescubrimiento.	5	5	5
GCMDB10	Integración herramienta con SCCM para descubrimiento de inventario	5	5	5
GCMDB11	Herramienta de descubrimiento de infraestructura cloud Azure de forma análoga a la on-premise	5	5	5
GCN1	Permitir diferentes niveles de acceso sobre los elementos de conocimiento, por ejemplo, lectura, escritura, creación, eliminación	5	5	5
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.	5	5	5
GCN3	Permitir la creación de campos obligatorios en los registros de conocimiento.	5	5	5
GCN4	Completar de forma automática parte del registro de conocimiento, por ejemplo, autor, propietario, fecha de creación y modificaciones, usuario creador/modificador, etc	5	5	5
GCN5	Control sobre los registros de conocimiento: La herramienta permite el control de los registros de conocimiento en cuanto a su propiedad, seguridad, acceso y restricciones.	1	1	1
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.	1	1	1
GCN7	Facilitar tendencias y frecuencias sobre el uso de conocimiento e identificar posibles gaps	1	1	1
GCN8	Posibilidad de eliminar registros de conocimiento que ya no son relevantes de forma controlada.	1	1	1
GCN9	La herramienta permite la parametrización de diferentes workflows para la Gestión del Conocimiento junto con las aprobaciones y autorizaciones correspondientes	3	3	3
GCN10	Creación y mantenimiento de FAQs para usuarios de forma automática	1	1	1
GCN11	Capacidad de ordenar y recuperar registros de conocimiento utilizando diferentes términos y parámetros de búsqueda.	5	5	5
GCN12	Capacidad de búsqueda de conocimiento en base a lenguaje natural	5	5	5
GCN13	En la búsqueda de información, la herramienta clasifica el resultado por orden de importancia (orden de utilidad, mejor aproximación, ...)	5	5	5
GCN14	Búsqueda de conocimiento almacenado en diferentes formatos	5	5	5
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	1	1	1

	sobre el sistema de nóminas cuando se produce el periodo de pago			
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 gravedad, documentos más importantes, etc	3	3	3
R1	Permitir la creación de informes adicionales a los propios de la solución	5	5	5
R2	Creación de informes con registros históricos	5	5	5
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	5	5	5
R4	La herramienta ha de ser capaz de presentar información acerca del grado de cumplimiento de niveles de servicio y de UC con proveedores	5	5	5
R5	La herramienta es capaz de realizar informes interactivos desde los que se pueda hacer drill-down	3	3	3
R6	La herramienta es capaz de medir la demanda continua de servicios específicos y tickets relacionados con esos servicios (incidencias, cambios, solicitudes de servicio, problemas...etc)	1	1	1
R7	La herramienta dispone de control de acceso a informes	5	5	5
R8	La herramienta permite la extracción de informes en diferentes formatos: csv, pdf, Word o equivalentes	1	1	1
R9	La herramienta permite la importación de tickets de formatos estándar tipo, csv o Excel o equivalentes	1	1	1
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	5	5	5
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 ITSM posibilita la integración con estas fuentes.	5	5	5
I2	Migración masiva automática a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	5	5	5
I3	Migración masiva manual a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	1	1	1
I4	Disponer de herramienta de autodescubrimiento propia, ya sea mediante agente que reporta al Cloud, mediante un appliance o una solución mixta (agente + appliance)	5	5	5
I5	Integración herramienta con Nagios que permita la creación de incidencias desde las alarmas de monitorización de Nagios.	5	5	0

I6	Integración con Directorio Activo para autenticación, usuarios, grupos, equipos, etc	5	5	5
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	3	3	3
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	5	5	5
GDP2	La herramienta tiene tipos de tickets (o permite definirlos) específicos para proyectos (casos de prueba, historias de usuario, etc.)	5	5	5
GDP3	La herramienta permite representar las tareas como cronograma de Gantt	5	5	5
GDP4	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Scrum con soporte para la metodología ágil de desarrollo	5	5	5
GDP5	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Kanban con soporte para la metodología ágil de desarrollo	5	5	5
GDP6	La herramienta tiene informes de seguimiento del proyecto que muestren desviaciones entre el avance planificado y el real, así como gráficos de trabajo pendiente (burndown) del sprint en Scrum	5	5	5
GDP7	La herramienta permite la creación de dashboards que permitan integrar distintos informes en pantallas de cuadros de mando.	5	5	5
GDP8	De forma análoga a los filtros sobre listas de tickets, deben poder filtrarse y ordenarse los tickets sobre tableros.	5	5	5
GDP9	Sobre los filtros y ordenaciones del tablero deben poder establecerse filtrados y ordenaciones adicionales	5	5	5
GDP10	La herramienta debe permitir colocar y reubicar las tareas en el tablero mediante drag&drop actualizando automáticamente los campos necesarios	5	5	5
GE1	La herramienta contempla el concepto de versiones como contenedor de un conjunto de tickets que van a subirse a producción conjuntamente	5	5	5
GE2	La herramienta se integra de forma nativa con el sistema de gestión de versiones GIT y SVN para permitir controlar los cambios de código	5	5	0
GE3	Trazabilidad de cambios: la herramienta permite realizar un seguimiento de los cambios de código fuente implementados en cada ticket	5	5	0
GE4	La herramienta se integra de forma nativa con sistemas de integración/despliegue en continuo	5	5	0
GE5	La herramienta puede integrarse con herramientas de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código de cada ticket	5	5	0
GE6	El sistema permite mediante el sistema de CI/CD programar de manera automática las subidas de versiones	5	5	0

GE7	La herramienta permite la realización de transportes de SAP	5	5	5
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	5	5	5
GE9	Automatización de tareas: El sistema tiene un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permite ejecución programada de tareas (backups, exportación de logs,)	5	5	0
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	5	5	5
L1	Todas las suscripciones de la plataforma deberán estar dentro de una lista de precios pública en España con precios indicados en Euros.	5	5	5
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.	1	1	1
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 podrá canjear por cualquiera de las licencias integradas en el portfolio de soluciones. La forma de adquirirlos será la siguiente: - 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	5	5	0
PUNTUACION TOTAL			732	681

Requisito PIO17: El requisito exige la existencia de copias de seguridad diarias completas con una retención mínima de 30 días, copias mensuales completas con una retención mínima de 6 meses y mecanismos de recuperación a un punto en el tiempo mediante registros de transacciones conservados durante al menos cinco días.

La oferta presentada por Telefónica indica expresamente que la solución realiza copias diarias de tipo incremental y copias semanales y mensuales de tipo completo. No obstante, la documentación aportada no acredita el cumplimiento de la exigencia de disponer de copias diarias completas ni aporta información que permita verificar los periodos mínimos de retención requeridos para las copias de seguridad y los registros de transacciones.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO17.

Requisito PIO18: El requisito exige que el almacenamiento documental se realice fuera de la base de datos principal de la solución o, alternativamente, en una base de datos específicamente dedicada a la gestión documental. Asimismo, exige acreditar tiempos de almacenamiento y acceso a documentos inferiores a 2 segundos en, al menos, el 95 % de los accesos.

La oferta presentada por Telefónica no aporta información que permita verificar la arquitectura de almacenamiento documental de la solución ofertada ni acredita que los documentos se almacenen fuera de la base de datos principal o en una base de datos documental dedicada. Asimismo, no se aportan métricas de rendimiento, documentación técnica ni evidencias objetivas que permitan verificar el cumplimiento de los tiempos de acceso y almacenamiento exigidos.

La respuesta se limita a indicar que la solución SaaS dispone de mecanismos de escalabilidad suficientes para garantizar el rendimiento de la plataforma, sin aportar evidencia específica sobre los requisitos concretos solicitados en el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO18

Requisito PIO25: El requisito exige que la solución permita el desarrollo de plugins por terceros y que disponga de un mecanismo de certificación y distribución de dichas extensiones. La oferta presentada por Telefónica indica que la plataforma permite desarrollar nuevas extensiones mediante herramientas de desarrollo visual y que dichas aplicaciones podrían certificarse en “BMC Communities” y distribuirse bajo demanda.

No obstante, la documentación aportada no acredita la existencia de un mecanismo formal de certificación y distribución de extensiones, no describe el proceso de certificación aplicable, los criterios de validación ni la existencia de un repositorio o catálogo oficial para la distribución de plugins desarrollados por terceros. Asimismo, no se aportan evidencias funcionales ni documentación oficial que permitan verificar el alcance y funcionamiento de dichas capacidades.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO25

Requisito I5: El requisito exige la integración con Nagios que permita la creación de incidencias a partir de las alarmas generadas por dicha herramienta de monitorización.

La oferta presentada por Telefónica indica la existencia de un conector nativo con Nagios y la posibilidad de definir reglas de negocio para generar incidencias a partir de eventos recibidos. No obstante, la documentación aportada no incorpora evidencias funcionales, capturas, descripción técnica detallada ni ejemplos de configuración que permitan verificar el funcionamiento efectivo de dicha integración en los términos concretos requeridos por el pliego.

Asimismo, aunque se hace referencia a la existencia de un conector y a capacidades de integración, no se aporta información detallada sobre el mecanismo de transformación de alarmas en incidencias ni sobre las funcionalidades concretas de correlación, filtrado y generación automática de tickets.

En consecuencia, no queda suficientemente acreditado el cumplimiento del requisito I5

Requisito GE2: El requisito exige que la solución disponga de integración nativa con los sistemas de gestión de versiones GIT y SVN para permitir el control de los cambios de código. La oferta presentada por Telefónica no acredita dicha capacidad, limitándose a indicar que la plataforma dispone de APIs REST y mecanismos genéricos de integración mediante una plataforma iPaaS.

La documentación aportada no identifica conectores nativos específicos para GIT o SVN, no describe funcionalidades concretas de integración con dichos sistemas ni aporta evidencias técnicas o documentación funcional que permitan verificar la existencia de una integración nativa con los sistemas de control de versiones expresamente requeridos.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE2

Requisito GE3: El requisito exige que la solución permita realizar un seguimiento de los cambios de código fuente implementados en cada ticket. La oferta presentada por Telefónica no acredita dicha funcionalidad, limitándose a indicar que la plataforma dispone de capacidades genéricas de integración mediante APIs REST y herramientas iPaaS para su conexión con sistemas externos.

La documentación aportada no describe ningún mecanismo específico de trazabilidad entre tickets y cambios de código fuente, ni aporta evidencias funcionales que permitan verificar la asociación de modificaciones de código, commits, versiones o entregas con los tickets gestionados por la herramienta. Tampoco se incluyen referencias técnicas que acrediten la disponibilidad de esta funcionalidad en la solución ofertada.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE3

Requisito GE4: El requisito exige que la solución disponga de integración nativa con sistemas de integración y despliegue continuo (CI/CD). La oferta presentada por Telefónica no acredita dicha capacidad, limitándose a indicar que la plataforma dispone de APIs REST y mecanismos genéricos de integración mediante una plataforma iPaaS.

La documentación aportada no identifica herramientas concretas de integración y despliegue continuo soportadas nativamente, no describe conectores específicos ni aporta evidencias funcionales o documentación técnica que permitan verificar la existencia de una integración nativa con este tipo de plataformas.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE4

Requisito GE5: El requisito exige que la solución pueda integrarse con herramientas de análisis de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código asociado a cada ti-

cket. La oferta presentada por Telefónica no acredita dicha capacidad, limitándose a indicar que la plataforma dispone de mecanismos de integración mediante API REST para importar información relativa a la calidad del código de una release.

La documentación aportada no identifica herramientas de análisis de calidad de código soportadas, no describe una integración específica con soluciones tipo SonarQube ni aporta evidencias que permitan verificar la trazabilidad entre tickets, modificaciones de código y resultados de calidad obtenidos. Asimismo, la funcionalidad descrita se refiere a información asociada a releases, sin acreditar la medición de calidad a nivel de ticket requerida por el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE5

Requisito GE6: El requisito exige que la solución permita programar de forma automática las subidas de versiones mediante mecanismos de integración y despliegue continuo (CI/CD). La oferta presentada por Telefónica no acredita dicha capacidad, limitándose a indicar que la plataforma puede integrarse con herramientas externas de CI/CD para la ejecución automática de cambios y releases.

La documentación aportada no describe funcionalidades específicas de programación automática de despliegues, no identifica herramientas de CI/CD soportadas de forma nativa ni aporta evidencias funcionales o documentación técnica que permitan verificar la existencia de la capacidad requerida.

Asimismo, la posibilidad de integración con soluciones externas constituye una capacidad genérica de interoperabilidad, pero no acredita que la solución permita programar automáticamente las subidas de versiones en los términos exigidos por el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE6

Requisito GE9: El requisito exige que la solución disponga de un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permita la ejecución programada de procesos tales como copias de seguridad, exportación de logs u otras tareas recurrentes. La oferta presentada por Telefónica no acredita la existencia de dicha funcionalidad en la solución ofertada, limitándose a indicar la posibilidad de integración con la herramienta externa BMC Control-M para la ejecución de tareas programadas.

La documentación aportada no demuestra que la plataforma ITSM disponga de un mecanismo propio de planificación de tareas equivalente a Cron/Quartz, ni aporta evidencias funcionales que permitan verificar capacidades de programación, administración y seguimiento de ejecuciones automáticas dentro de la propia solución.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE9.

Requisito L3: El requisito valora la disponibilidad de una modalidad de licenciamiento basada en créditos que permita la adquisición de una bolsa de créditos canjeable por cualquiera de las licencias incluidas en

el portfolio de soluciones, incluyendo mecanismos de conversión entre productos, flexibilidad de consumo y actualización de capacidades durante la vigencia contractual.

La oferta presentada por Telefónica indica expresamente que no dispone de dicha modalidad de licenciamiento por créditos, sin aportar ningún mecanismo alternativo equivalente que permita verificar el cumplimiento de las características requeridas en el pliego.

En consecuencia, la oferta no cumple el requisito L3.

DEVOTEAM DRAGO, S.A.U. (ServiceNow)

ID	Descripción	Puntos	Valor ofertado	Valor acreditado
PIO7	La Plataforma será modular, permitiendo de ese modo la incorporación de módulos durante toda la vida del proyecto, ampliando así el alcance funcional.	5	5	5
PIO8	El proveedor garantizará el correcto rendimiento de la solución en un uso simultáneo de, por lo menos, 100 usuarios concurrentes	5	5	5
PIO11	En caso de que Canal de Isabel II 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.	5	5	5
PIO13	La plataforma contará con un equipo de 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.	5	5	0
PIO14	La solución ofertada incluye la capacidad para medir la disponibilidad del sistema, y disponer de los informes necesarios para su control.	5	5	0
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.	5	5	5
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 (archivos, plogs, o similar) desde el último backup diario. Los ficheros de transacciones se almacenarán al menos 5 días.	5	5	0
PIO18	Dado el volumen de documentos a almacenar, el almacenamiento deberá realizarse fuera de la base de datos para no	3	3	0

	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).			
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.	3	3	3
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 de Isabel II, y en otro caso mediante un sistema propio de autorizaciones de la solución.	5	5	5
PIO21	Se valorará que la solución defina o permita definir un modelo de segregación de funciones (SoD)	5	5	5
PIO22	Posibilidad de integración mediante SAML con el directorio activo en Azure de Canal de Isabel II y otros SSO de los proveedores, también con autenticación en dos pasos.	5	5	5
PIO23	Se puede configurar la vista para cada tipo usuario y establecer vistas genéricas por rol	5	5	5
PIO24	La herramienta posee la capacidad de incluir servicios fuera de TI	3	3	3
PIO25	El producto permite el desarrollo de plugins por terceros y tiene un mecanismo de certificación y distribución de dichas extensiones	3	3	3
PIO26	Posibilitar el envío de comunicaciones de interés para los usuarios (información sobre incidencias en los servicios, próximos cambios, documentos interesantes, etc).	3	3	3
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	5	5	5
PIO31	Posibilidad de crear Formularios Personalizados para la gestión de todos los tipos de tickets	5	5	5
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	5	5	5
PIO33	El sistema dispone de un sistema de auditoría de uso parametrizable que permite dejar traza de: usuarios conectados, transacciones ejecutadas, tiempos de respuesta, errores o dumps generados, etc.	5	5	5
PIO34	Protección de los logs de los tickets para evitar su modificación a posteriori	5	5	5

FG1	La herramienta permite configurar y guardar diferentes workflows que añadan botones al interfaz, comprobar pre-condiciones y postcondiciones	5	5	5
FG3	Cada proceso cuenta con una entidad propia para sus tickets (Incidencias, Problemas, Solicitudes de Servicio, Cambios y Quejas)	5	5	5
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.	5	5	5
FG5	La herramienta permite asignar varias etiquetas a cada ticket, para permitir filtros rápidos y estadísticas basados en etiquetas	5	5	5
FG6	La herramienta tiene funcionalidad de búsqueda básica basada en desplegables y búsqueda avanzada en lenguaje tipo SQL	5	5	5
FG7	La herramienta permite guardar los filtros y asignarles permisos/visibilidad de los mismos	5	5	5
FG8	La herramienta permite tener tickets de tipo tarea/subtarea que formen parte de un ticket general (incidencia, solicitud, cambio)	5	5	5
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	5	5	5
FG10	La herramienta permite la designación de campos como "obligatorios"	5	5	5
FG11	La herramienta permite la creación de nuevos campos asociados a cualquier tipo de ticket.	5	5	5
FG12	La herramienta permite el registro y 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.	5	5	5
FG14	Permitir la notificación a los usuarios de forma automática de los escalados y avances de estado de los tickets (flexibilidad total)	5	5	5
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	5	5	5
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	1	1	0

FG17	Control de seguridad para que los usuarios consulten, modifiquen, autoricen y cierren registros solamente basados en su rol, ubicación física, área, departamento, etc	5	5	5
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	3	3	0
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	5	5	5
FG20	Capacidad de asignación manual de cualquier ticket a una persona o grupo durante su ciclo de vida.	5	5	5
FG21	La herramienta permite parametrizar jerarquías de autorizaciones y aprobaciones, a partir de las cuales realizar enrutamientos automáticos.	5	5	5
FG22	Integración de todos los procesos entre sí (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	5	5	5
FG23	Disponer de histórico de todos los tickets que permita su consulta	5	5	5
FG24	Permitir a cualquier usuario relacionado con un ticket conocer el estado del mismo, así como realizar las operaciones que su rol le permita	5	5	5
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	3	3	3
FG26	Repriorización de tickets: La herramienta permite configurar reglas de priorización de tickets, para cambiar la prioridad inicial en base a tiempo desde apertura, obsolescencia u otros motivos	5	5	5
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)	5	5	5
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	5	5	5
FG29	La herramienta será capaz de calcular los tiempos netos de atención / resolución de ticket, detectando y eliminando	5	5	5

	aquellos tiempos que no computan en los acuerdos (paradas de reloj)			
GI1	Facilitar la apertura de registro de incidencias a 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	5	5	5
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.	5	5	5
GI3	Permitir, a los usuarios autorizados, realizar cambios manuales de la prioridad durante todo el ciclo de vida de la incidencia, hasta su resolución	3	3	3
GI4	Disponer de un campo en el registro de la incidencia para asignarla a un grupo de soporte o miembro de grupo de soporte	5	5	5
GI5	Disponer de campos en el registro de la incidencia para la descripción y síntomas de la misma, siguiendo la estructura definida para el catálogo de servicios	5	5	0
GI6	Posibilidad de establecer relación padre-hija y su gestión conjunta (poder resolver/cerrar incidencias hijas en función de la incidencia padre)	3	3	3
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	3	3	3
GI8	Facilitar uso de plantillas con modelos de incidencias específicos	3	3	3
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.	3	3	3
GI10	Integración con Gestión de Niveles de Servicio permitiendo la monitorización y tiempos de respuesta y resolución en base a los SLA	5	5	5
GI11	Identificación de usuarios VIP	3	3	3
GI12	Asignación automática de un determinado valor de impacto por ser identificado como usuario VIP	3	3	3
GI13	Capacidad para poder parametrizar el cierre automático de las incidencias, según un número de días determinado.	5	5	5
GI14	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las incidencias, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	5	5	5
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.	5	5	5

GI16	Posibilidad de cancelación de una incidencia por parte de los grupos técnicos durante todo el ciclo de vida	3	3	3
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	5	5	5
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).	5	5	5
GS3	La herramienta permite parametrizar la posible cancelación de solicitudes en función del estado y el rol del usuario.	1	1	1
GS4	La herramienta tiene la capacidad de cierre automático de solicitudes y posibilidad de parametrización del periodo de tiempo a aplicar	5	5	5
GS5	La herramienta permite reflejar el coste estimado y real de la solicitud, en base al coste estimado y real de las tareas vinculadas.	5	5	5
GQ1	Permitir al usuario en el registro de la queja relacionarla con una incidencia o solicitud de servicio	5	5	5
GQ2	Permitir desde una incidencia y solicitud de servicio la apertura de una queja	3	3	3
GQ3	Disponer de campo personalizado, por parametrización, en la queja que permita su categorización	5	5	5
GQ4	Disponer de campos en el registro de la queja para la descripción y solución deseada	1	1	1
GQ5	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las quejas, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	5	5	5
GQ6	Notificaciones periódicas antes de la cancelación automática.	3	3	3
GQ7	Poder disponer de campo personalizado en la queja que permita su clasificación como "procedente" o "no procedente"	5	5	5
GP1	Abrir problemas desde un menú dedicado a problemas y desde el registro de una Incidencia	5	5	5
GP2	Disponer de niveles de categorización para los problemas que faciliten su clasificación con servicios y aplicaciones/componentes	5	5	5
GP3	Asignar problemas de forma automática a grupos predefinidos basado en la categorización	1	1	1
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.	5	5	5
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.	5	5	5

GP6	Facilitar la creación desde el registro del problema de un Error Conocido con información acerca de síntomas y solución temporal/definitiva	5	5	5
GP7	Disponer en el problema de campos para el registro de descripción y causa raíz	5	5	5
GP8	Disponer de motivos de estado que diferencien los siguientes escenarios en 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.	3	3	3
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	1	1	1
GP10	Creación de tareas en el registro del problema, asignación a diferentes grupos y ejecución paralela de las mismas	5	5	5
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	5	5	5
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GC4	Notificación a usuarios: Permite configurar notificaciones de los cambios a usuarios al insertarlas en el calendario	1	1	1
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)	5	5	5
GC6	La herramienta informa proactivamente de la colisión entre cambios cuya planificación coincide en el tiempo y afecta a los mismos Cis	3	3	3
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	5	5	5
GCT2	Facilitar diseño de estructura de los servicios en diferentes agrupaciones lógicas o estructuras jerárquicas	5	5	5

GCT3	Permitir a los usuarios acceder fácilmente al catálogo de servicios, de forma intuitiva y visual	5	5	5
GCT4	Facilitar la posibilidad de proporcionar una visión de los servicios asociados a diferentes áreas/funciones de negocio (varios niveles).	3	3	3
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)	5	5	5
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)	5	5	5
GCT7	Capacidad de incluir información e instrucciones acerca del catálogo, por ejemplo, cómo navegar por él	1	1	1
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GNS2	Seguimiento de los niveles acordados en incidencias, solicitudes de servicio y quejas. Uso reglas para la automatización de alertas, y notificaciones en base a umbrales.	5	5	5
GNS3	Posibilidad de relacionar SLA, OLA y UC entre sí para ilustrar los contratos de los servicios	5	5	5
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.	5	5	5
GNS5	Permitir el registro de diferentes niveles de servicio para el mismo servicio	1	1	1
GCMDB1	Facilitar el registro y gestión de activos (y CIs) de forma manual y automática (a través de herramientas de autodescubrimiento).	5	5	5
GCMDB2	Posibilidad de crear atributos personalizados con diferentes formatos asociados a la naturaleza de cada Activo (y CI) y necesidades de Canal.	5	5	5
GCMDB3	Disponer de relaciones predefinidas y personalizadas entre los CI, por ejemplo, padre/hijo, instalado en, depende de, etc	5	5	5
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.	5	5	5
GCMDB5	Facilitar el registro y gestión de versiones, por ejemplo, volver a una versión anterior de la configuración del CI	5	5	5
GCMDB6	Mantener historial de los CI: cambios, instalaciones, etc	5	5	5

GCMDB7	Visualización gráfica de relaciones entre los CI para facilitar la evaluación de impacto e identificación de la causa raíz.	1	1	1
GCMDB8	Facilitar actualizaciones manuales de la configuración y mantener registro de las mismas	5	5	5
GCMDB9	Actualización automática de la información relativa a los CIs, a través de la herramienta de autodescubrimiento.	5	5	5
GCMDB10	Integración herramienta con SCCM para descubrimiento de inventario	5	5	5
GCMDB11	Herramienta de descubrimiento de infraestructura cloud Azure de forma análoga a la on-premise	5	5	5
GCN1	Permitir diferentes niveles de acceso sobre los elementos de conocimiento, por ejemplo, lectura, escritura, creación, eliminación	5	5	5
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.	5	5	5
GCN3	Permitir la creación de campos obligatorios en los registros de conocimiento.	5	5	5
GCN4	Completar de forma automática parte del registro de conocimiento, por ejemplo, autor, propietario, fecha de creación y modificaciones, usuario creador/modificador, etc	5	5	5
GCN5	Control sobre los registros de conocimiento: La herramienta permite el control de los registros de conocimiento en cuanto a su propiedad, seguridad, acceso y restricciones.	1	1	1
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.	1	1	1
GCN7	Facilitar tendencias y frecuencias sobre el uso de conocimiento e identificar posibles gaps	1	1	1
GCN8	Posibilidad de eliminar registros de conocimiento que ya no son relevantes de forma controlada.	1	1	1
GCN9	La herramienta permite la parametrización de diferentes workflows para la Gestión del Conocimiento junto con las aprobaciones y autorizaciones correspondientes	3	3	3
GCN10	Creación y mantenimiento de FAQs para usuarios de forma automática	1	1	1
GCN11	Capacidad de ordenar y recuperar registros de conocimiento utilizando diferentes términos y parámetros de búsqueda.	5	5	5
GCN12	Capacidad de búsqueda de conocimiento en base a lenguaje natural	5	5	5
GCN13	En la búsqueda de información, la herramienta clasifica el resultado por orden de importancia (orden de utilidad, mejor aproximación, ...)	5	5	5
GCN14	Búsqueda de conocimiento almacenado en diferentes formatos	5	5	5

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	1	1	1
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 gravedad, documentos más importantes, etc	3	3	3
R1	Permitir la creación de informes adicionales a los propios de la solución	5	5	5
R2	Creación de informes con registros históricos	5	5	5
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	5	5	5
R4	La herramienta ha de ser capaz de presentar información acerca del grado de cumplimiento de niveles de servicio y de UC con proveedores	5	5	5
R5	La herramienta es capaz de realizar informes interactivos desde los que se pueda hacer drill-down	3	3	3
R6	La herramienta es capaz de medir la demanda continua de servicios específicos y tickets relacionados con esos servicios (incidencias, cambios, solicitudes de servicio, problemas...etc)	1	1	1
R7	La herramienta dispone de control de acceso a informes	5	5	5
R8	La herramienta permite la extracción de informes en diferentes formatos: csv, pdf, Word o equivalentes	1	1	1
R9	La herramienta permite la importación de tickets de formatos estándar tipo, csv o Excel o equivalentes	1	1	1
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	5	5	5
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 ITSM posibilita la integración con estas fuentes.	5	5	5
I2	Migración masiva automática a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	5	5	5
I3	Migración masiva manual a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	1	1	1

I4	Disponer de herramienta de autodescubrimiento propia, ya sea mediante agente que reporta al Cloud, mediante un appliance o una solución mixta (agente + appliance)	5	5	5
I5	Integración herramienta con Nagios que permita la creación de incidencias desde las alarmas de monitorización de Nagios.	5	5	5
I6	Integración con Directorio Activo para autenticación, usuarios, grupos, equipos, etc	5	5	5
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	3	3	3
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	5	5	5
GDP2	La herramienta tiene tipos de tickets (o permite definirlos) específicos para proyectos (casos de prueba, historias de usuario, etc.)	5	5	5
GDP3	La herramienta permite representar las tareas como cronograma de Gantt	5	5	5
GDP4	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Scrum con soporte para la metodología ágil de desarrollo	5	5	5
GDP5	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Kanban con soporte para la metodología ágil de desarrollo	5	5	5
GDP6	La herramienta tiene informes de seguimiento del proyecto que muestren desviaciones entre el avance planificado y el real, así como gráficos de trabajo pendiente (burndown) del sprint en Scrum	5	5	5
GDP7	La herramienta permite la creación de dashboards que permitan integrar distintos informes en pantallas de cuadros de mando.	5	5	5
GDP8	De forma análoga a los filtros sobre listas de tickets, deben poder filtrarse y ordenarse los tickets sobre tableros.	5	5	5
GDP9	Sobre los filtros y ordenaciones del tablero deben poder establecerse filtrados y ordenaciones adicionales	5	5	5
GDP10	La herramienta debe permitir colocar y reubicar las tareas en el tablero mediante drag&drop actualizando automáticamente los campos necesarios	5	5	5
GE1	La herramienta contempla el concepto de versiones como contenedor de un conjunto de tickets que van a subirse a producción conjuntamente	5	5	5
GE2	La herramienta se integra de forma nativa con el sistema de gestión de versiones GIT y SVN para permitir controlar los cambios de código	5	5	0
GE3	Trazabilidad de cambios: la herramienta permite realizar un seguimiento de los cambios de código fuente implementados en cada ticket	5	5	0

GE4	La herramienta se integra de forma nativa con sistemas de integración/despliegue en continuo	5	5	0
GE5	La herramienta puede integrarse con herramientas de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código de cada ticket	5	5	0
GE6	El sistema permite mediante el sistema de CI/CD programar de manera automática las subidas de versiones	5	5	0
GE7	La herramienta permite la realización de transportes de SAP	5	5	5
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	5	5	5
GE9	Automatización de tareas: El sistema tiene un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permite ejecución programada de tareas (backups, exportación de logs,)	5	5	0
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	5	5	5
L1	Todas las suscripciones de la plataforma deberán estar dentro de una lista de precios pública en España con precios indicados en Euros.	5	5	0
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.	1	1	1
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 podrá canjear por cualquiera de las licencias integradas en el portfolio de soluciones. La forma de adquirirlos será la siguiente: - 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	5	5	5
PUNTUACION TOTAL			732	670

Requisito PIO13: El requisito exige que la plataforma cuente con un equipo de soporte de lunes a viernes laborables entre las 08:00 y las 20:00 horas, rigiéndose por el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid. La oferta presentada por Devoteam no acredita dicho cumplimiento, ya que indica expresamente que el soporte en español se presta de lunes a viernes en horario de 09:00 a 17:00 horas, excluyendo festivos, mientras que el soporte 24x7 disponible se proporciona únicamente en inglés.

La cobertura horaria en español indicada en la oferta no coincide con la exigida en el pliego, al no cubrir la franja de 08:00 a 20:00 horas requerida. Adicionalmente, la documentación aportada no acredita expresamente que dicha prestación de soporte se rija por el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid, limitándose a señalar que los festivos quedan excluidos.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO13.

Requisito PIO14: El requisito exige que la solución ofertada incluya la capacidad para medir la disponibilidad del sistema y disponer de los informes necesarios para su control. La oferta presentada por Devoteam no acredita adecuadamente dicho cumplimiento, ya que se limita a indicar de forma genérica que ServiceNow dispone de capacidades de supervisión del rendimiento y generación de informes, sin aportar evidencias concretas que permitan verificar que la solución mide específicamente la disponibilidad del sistema ni que proporciona los informes necesarios para su seguimiento y control conforme a lo exigido en el pliego.

La documentación aportada realiza una descripción general de funcionalidades de monitorización y cuadros de mando, pero no acredita de manera expresa la existencia de métricas de disponibilidad, los mecanismos empleados para su cálculo ni los informes específicos orientados al control de dicha disponibilidad. Asimismo, la referencia documental aportada remite a información genérica sobre la plataforma sin demostrar el cumplimiento concreto del requisito valorable.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO14.

Requisito PIO17: El requisito exige que el sistema productivo disponga de una política de copias de seguridad que contemple, como mínimo, backup diario completo conservado durante 30 días, backup mensual completo conservado durante 6 meses y capacidad de recuperación a momentos puntuales mediante ficheros de transacciones almacenados al menos durante 5 días. La oferta presentada por Devoteam no acredita dicho cumplimiento, ya que la documentación aportada indica que ServiceNow realiza copias de seguridad completas semanales y copias diferenciales diarias, con un periodo de retención mínimo de 14 días, ampliable opcionalmente a 28 días.

La solución propuesta no acredita la realización de copias de seguridad completas diarias conservadas durante 30 días ni la existencia de copias mensuales conservadas durante 6 meses. Asimismo, tampoco se acredita la capacidad de recuperación a instantes concretos en el tiempo mediante la aplicación de ficheros de transacciones almacenados durante al menos 5 días, tal y como exige expresamente el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO17.

Requisito PIO18: El requisito exige que el almacenamiento documental se realice fuera de la base de datos o en una base de datos dedicada a la gestión documental y que, en cualquier caso, se alcancen tiempos objetivo de almacenamiento y acceso a los documentos inferiores a 2 segundos en el 95 % de

los accesos. La oferta presentada por Devoteam no acredita dicho cumplimiento, ya que indica expresamente que ServiceNow no puede garantizar que los accesos a la documentación se realicen en menos de 2 segundos, al depender también de los sistemas con los que se integre la plataforma para acceder a dicha documentación.

La propia documentación aportada reconoce, por tanto, la imposibilidad de garantizar el umbral de rendimiento exigido en el pliego. Adicionalmente, la oferta no acredita de forma expresa que el almacenamiento documental se realice fuera de la base de datos principal o en una base de datos dedicada a la solución documental, limitándose a remitir a documentación genérica sobre la gestión documental de la plataforma.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO18.

Requisito FG16: El requisito exige que la herramienta permita la recopilación de información y/o la calificación de los usuarios sobre el aprovisionamiento de servicios de TI, por ejemplo mediante el envío de encuestas de satisfacción o solicitudes de valoración tras el cierre de una petición de servicio. La oferta presentada por Devoteam no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que se limita a indicar de forma genérica la existencia de la funcionalidad Surveys de ServiceNow para la realización de cuestionarios de satisfacción.

La documentación aportada no acredita expresamente que dicha funcionalidad esté integrada con los procesos de gestión de servicios de TI ni que permita el envío automático de encuestas o solicitudes de valoración asociadas al cierre de incidencias, solicitudes de servicio u otros registros, tal y como contempla el requisito. Asimismo, no se aportan evidencias funcionales que permitan verificar el alcance real de la capacidad ofertada en relación con lo exigido en el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito FG16.

Requisito FG18: El requisito exige proporcionar información acerca de los registros y actualizaciones aplicados en la herramienta por parte de los usuarios, incluyendo aperturas, cierres, fechas y movimientos, a modo de histórico completo asociado a cada usuario. La oferta presentada por Devoteam no acredita dicho cumplimiento, ya que la justificación aportada se basa en las capacidades de notificación de la plataforma y no en la existencia de un histórico detallado de registros y actualizaciones realizados por los usuarios.

La documentación presentada describe la posibilidad de enviar notificaciones automáticas sobre cambios de estado, reasignaciones o escalados, pero no acredita la existencia de funcionalidades específicas orientadas a registrar y consultar un histórico de movimientos efectuados por los usuarios, incluyendo aperturas, cierres, modificaciones y fechas asociadas, tal y como exige expresamente el requisito.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito FG18

Requisito GI5: El requisito exige disponer de campos en el registro de la incidencia para la descripción y los síntomas de la misma, siguiendo la estructura definida para el catálogo de servicios. La oferta presentada por Devoteam no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que se limita a indicar la existencia de campos estándar como “descripción corta” y “descripción detallada”, sin aportar evidencias que permitan verificar que la solución dispone de campos específicos para el registro de síntomas ni que dichos campos sigan la estructura definida para el catálogo de servicios.

La documentación aportada describe funcionalidades genéricas de captura de información en incidencias, pero no acredita de forma expresa la existencia de una estructura de datos alineada con el catálogo de servicios ni la disponibilidad de campos específicos orientados a recoger los síntomas de la incidencia conforme a lo exigido en el pliego. Asimismo, la referencia documental aportada corresponde a información general sobre la gestión de incidencias y no permite verificar el cumplimiento concreto del requisito valorable.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GI5.

Requisito GE2: El requisito exige que la herramienta se integre de forma nativa con los sistemas de gestión de versiones GIT y SVN para permitir controlar los cambios de código. La oferta presentada por Devoteam no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que se limita a afirmar que la plataforma se integra de forma nativa con GIT y SVN, sin aportar evidencias funcionales concretas que permitan verificar el alcance real de dicha integración ni las capacidades disponibles para el control de cambios de código asociadas a los tickets de la herramienta.

La documentación aportada no describe la forma en que se materializa la integración con ambos sistemas de control de versiones ni acredita funcionalidades específicas que permitan relacionar repositorios, commits, ramas o versiones con los elementos gestionados en la plataforma. Asimismo, las referencias documentales incluidas no permiten verificar de forma directa el cumplimiento concreto del requisito exigido en el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE2.

Requisito GE3: El requisito exige que la herramienta permita realizar un seguimiento de los cambios de código fuente implementados en cada ticket, garantizando la trazabilidad entre las modificaciones realizadas en el software y los elementos gestionados en la solución. La oferta presentada por Devoteam no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que se limita a afirmar de forma genérica que la plataforma permite realizar seguimiento de los cambios de código, sin describir las funcionalidades concretas que permiten establecer dicha trazabilidad ni aportar evidencias que acrediten su funcionamiento.

La documentación aportada no detalla la forma en que se relacionan los cambios realizados en los repositorios de código con los tickets de la herramienta, ni acredita la existencia de mecanismos específicos

para asociar commits, ramas, versiones o despliegues a los elementos gestionados. Asimismo, las referencias documentales incluidas no permiten verificar de manera expresa el cumplimiento del requisito exigido en el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE3.

Requisito GE4: El requisito exige que la herramienta se integre de forma nativa con sistemas de integración y despliegue continuo. La oferta presentada por Devoteam no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que se limita a afirmar que la solución dispone de integración nativa con herramientas de CI/CD, sin identificar expresamente los sistemas soportados ni describir las funcionalidades concretas que permiten realizar dicha integración.

La documentación aportada no detalla los mecanismos de integración disponibles, las plataformas de integración y despliegue continuo compatibles ni las capacidades concretas de sincronización, automatización o gestión que permiten verificar el cumplimiento efectivo del requisito. Asimismo, las referencias documentales incluidas no acreditan de forma expresa la integración nativa exigida en el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE4.

Requisito GE5: El requisito exige que la herramienta pueda integrarse con herramientas de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código asociado a cada ticket. La oferta presentada por Devoteam no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que se limita a afirmar de forma genérica que la solución puede integrarse con herramientas de análisis de calidad de código, sin aportar evidencias funcionales concretas que permitan verificar la integración con soluciones como SonarQube ni el modo en que dicha integración permite medir la calidad del código vinculada a los tickets gestionados por la plataforma.

La documentación aportada no describe los mecanismos de integración disponibles, los productos soportados ni las capacidades concretas de intercambio de información entre la herramienta ITSM y las plataformas de análisis de calidad de código. Asimismo, tampoco se acredita la existencia de funcionalidades que permitan asociar métricas de calidad, incidencias de código o resultados de análisis a los tickets gestionados en la solución.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE5.

Requisito GE6: El requisito exige que el sistema permita, mediante el sistema de CI/CD, programar de manera automática las subidas de versiones. La oferta presentada por Devoteam no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que se limita a afirmar de forma genérica que la solución permite la automatización de despliegues y procesos de entrega continua, sin aportar evidencias concretas que permitan verificar la capacidad de programar automáticamente las subidas de versiones a través de un sistema de CI/CD.

La documentación aportada no describe los mecanismos de integración con herramientas de integración y despliegue continuo ni acredita funcionalidades específicas orientadas a la planificación automática de despliegues, programación de versiones o ejecución desatendida de procesos de liberación. Asimismo, las referencias documentales incluidas no permiten verificar de forma expresa el cumplimiento concreto del requisito exigido en el pliego.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE6.

Requisito GE9: El requisito exige que el sistema disponga de un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permita la ejecución programada de tareas, tales como copias de seguridad, exportación de logs u otras actuaciones automatizadas. La oferta presentada por Devoteam no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que se limita a indicar de forma genérica que la plataforma dispone de capacidades de automatización y planificación de tareas, sin aportar evidencias concretas que permitan verificar la existencia de un programador de tareas equivalente a Cron/Quartz ni las funcionalidades específicas que ofrece.

La documentación aportada no describe las características del mecanismo de planificación, los tipos de tareas que pueden programarse ni la forma en que se gestionan las ejecuciones periódicas requeridas por el pliego. Asimismo, las referencias documentales incluidas no permiten comprobar de forma expresa la existencia de un sistema de planificación de tareas con las capacidades exigidas.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GE9.

Requisito L1: El requisito exige que todas las suscripciones de la plataforma se encuentren incluidas en una lista de precios pública en España y que dichos precios estén expresados en euros. La oferta presentada por Devoteam no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que se limita a indicar la disponibilidad de un modelo de licenciamiento por créditos y a aportar un mapa de productos de ServiceNow, sin incorporar una lista pública de precios vigente en España ni evidencias que permitan verificar que todas las suscripciones ofertadas forman parte de un catálogo público con precios expresados en euros.

La documentación aportada tampoco identifica de forma expresa la lista de precios aplicable ni aporta referencias oficiales que permitan comprobar la disponibilidad pública de los precios de las distintas suscripciones incluidas en la oferta. En consecuencia, no resulta posible verificar que todas las licencias y suscripciones ofertadas cumplen las condiciones establecidas en el pliego respecto a publicidad y moneda de referencia.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito L1.

INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN, SLU (ServiceNow)

ID	Descripción	Puntos	Valor ofertado	Valor acreditado
PIO7	La Plataforma será modular, permitiendo de ese modo la incorporación de módulos durante toda la vida del proyecto, ampliando así el alcance funcional.	5	5	5
PIO8	El proveedor garantizará el correcto rendimiento de la solución en un uso simultáneo de, por lo menos, 100 usuarios concurrentes	5	5	5
PIO11	En caso de que Canal de Isabel II 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.	5	5	5
PIO13	La plataforma contará con un equipo de 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.	5	5	5
PIO14	La solución ofertada incluye la capacidad para medir la disponibilidad del sistema, y disponer de los informes necesarios para su control.	5	5	0
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.	5	5	5
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 (archivos, plogs, o similar) desde el último backup diario. Los ficheros de transacciones se almacenarán al menos 5 días.	5	5	0
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).	3	3	0
PIO19	La información documental podrá archivarse en base a los criterios que se definan en el proyecto. La solución deberá incorporar capacidades para realizar este archivado y su gestión.	3	3	3
PIO20	En la solución, las autorizaciones de usuario se basarán en un modelo RBAC, siempre que sea posible mediante grupos del	5	5	5

	Active Directory de Canal de Isabel II, y en otro caso mediante un sistema propio de autorizaciones de la solución.			
PIO21	Se valorará que la solución defina o permita definir un modelo de segregación de funciones (SoD)	5	5	5
PIO22	Posibilidad de integración mediante SAML con el directorio activo en Azure de Canal de Isabel II y otros SSO de los proveedores, también con autenticación en dos pasos.	5	5	5
PIO23	Se puede configurar la vista para cada tipo usuario y establecer vistas genéricas por rol	5	5	5
PIO24	La herramienta posee la capacidad de incluir servicios fuera de TI	3	3	3
PIO25	El producto permite el desarrollo de plugins por terceros y tiene un mecanismo de certificación y distribución de dichas extensiones	3	3	3
PIO26	Posibilitar el envío de comunicaciones de interés para los usuarios (información sobre incidencias en los servicios, próximos cambios, documentos interesantes, etc).	3	3	3
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	5	5	5
PIO31	Posibilidad de crear Formularios Personalizados para la gestión de todos los tipos de tickets	5	5	5
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	5	5	5
PIO33	El sistema dispone de un sistema de auditoría de uso parametrizable que permite dejar traza de: usuarios conectados, transacciones ejecutadas, tiempos de respuesta, errores o dumps generados, etc.	5	5	5
PIO34	Protección de los logs de los tickets para evitar su modificación a posteriori	5	5	5
FG1	La herramienta permite configurar y guardar diferentes workflows que añadan botones al interfaz, comprobar precondiciones y postcondiciones	5	5	5
FG3	Cada proceso cuenta con una entidad propia para sus tickets (Incidencias, Problemas, Solicitudes de Servicio, Cambios y Quejas)	5	5	5
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.	5	5	5

FG5	La herramienta permite asignar varias etiquetas a cada ticket, para permitir filtros rápidos y estadísticas basados en etiquetas	5	5	5
FG6	La herramienta tiene funcionalidad de búsqueda básica basada en desplegables y búsqueda avanzada en lenguaje tipo SQL	5	5	5
FG7	La herramienta permite guardar los filtros y asignarles permisos/visibilidad de los mismos	5	5	5
FG8	La herramienta permite tener tickets de tipo tarea/subtarea que formen parte de un ticket general (incidencia, solicitud, cambio)	5	5	5
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	5	5	5
FG10	La herramienta permite la designación de campos como "obligatorios"	5	5	5
FG11	La herramienta permite la creación de nuevos campos asociados a cualquier tipo de ticket.	5	5	5
FG12	La herramienta permite el registro y 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.	5	5	5
FG14	Permitir la notificación a los usuarios de forma automática de los escalados y avances de estado de los tickets (flexibilidad total)	5	5	5
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	5	5	5
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	1	1	1
FG17	Control de seguridad para que los usuarios consulten, modifiquen, autoricen y cierren registros solamente basados en su rol, ubicación física, área, departamento, etc	5	5	5
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	3	3	3
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	5	5	5
FG20	Capacidad de asignación manual de cualquier ticket a una persona o grupo durante su ciclo de vida.	5	5	5

FG21	La herramienta permite parametrizar jerarquías de autorizaciones y aprobaciones, a partir de las cuales realizar enrutamientos automáticos.	5	5	5
FG22	Integración de todos los procesos entre sí (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	5	5	5
FG23	Disponer de histórico de todos los tickets que permita su consulta	5	5	5
FG24	Permitir a cualquier usuario relacionado con un ticket conocer el estado del mismo, así como realizar las operaciones que su rol le permita	5	5	5
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	3	3	3
FG26	Repriorización de tickets: La herramienta permite configurar reglas de priorización de tickets, para cambiar la prioridad inicial en base a tiempo desde apertura, obsolescencia u otros motivos	5	5	5
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)	5	5	5
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	5	5	5
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)	5	5	5
GI1	Facilitar la apertura de registro de incidencias a 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	5	5	5
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.	5	5	5
GI3	Permitir, a los usuarios autorizados, realizar cambios manuales de la prioridad durante todo el ciclo de vida de la incidencia, hasta su resolución	3	3	3

GI4	Disponer de un campo en el registro de la incidencia para asignarla a un grupo de soporte o miembro de grupo de soporte	5	5	5
GI5	Disponer de campos en el registro de la incidencia para la descripción y síntomas de la misma, siguiendo la estructura definida para el catálogo de servicios	5	5	0
GI6	Posibilidad de establecer relación padre-hija y su gestión conjunta (poder resolver/cerrar incidencias hijas en función de la incidencia padre)	3	3	3
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	3	3	3
GI8	Facilitar uso de plantillas con modelos de incidencias específicos	3	3	3
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.	3	3	3
GI10	Integración con Gestión de Niveles de Servicio permitiendo la monitorización y tiempos de respuesta y resolución en base a los SLA	5	5	5
GI11	Identificación de usuarios VIP	3	3	3
GI12	Asignación automática de un determinado valor de impacto por ser identificado como usuario VIP	3	3	3
GI13	Capacidad para poder parametrizar el cierre automático de las incidencias, según un número de días determinado.	5	5	5
GI14	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las incidencias, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	5	5	5
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.	5	5	5
GI16	Posibilidad de cancelación de una incidencia por parte de los grupos técnicos durante todo el ciclo de vida	3	3	3
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	5	5	5
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).	5	5	5
GS3	La herramienta permite parametrizar la posible cancelación de solicitudes en función del estado y el rol del usuario.	1	1	1

GS4	La herramienta tiene la capacidad de cierre automático de solicitudes y posibilidad de parametrización del periodo de tiempo a aplicar	5	5	5
GS5	La herramienta permite reflejar el coste estimado y real de la solicitud, en base al coste estimado y real de las tareas vinculadas.	5	5	5
GQ1	Permitir al usuario en el registro de la queja relacionarla con una incidencia o solicitud de servicio	5	5	5
GQ2	Permitir desde una incidencia y solicitud de servicio la apertura de una queja	3	3	3
GQ3	Disponer de campo personalizado, por parametrización, en la queja que permita su categorización	5	5	5
GQ4	Disponer de campos en el registro de la queja para la descripción y solución deseada	1	1	1
GQ5	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las quejas, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	5	5	5
GQ6	Notificaciones periódicas antes de la cancelación automática.	3	3	3
GQ7	Poder disponer de campo personalizado en la queja que permita su clasificación como "procedente" o "no procedente"	5	5	5
GP1	Abrir problemas desde un menú dedicado a problemas y desde el registro de una Incidencia	5	5	5
GP2	Disponer de niveles de categorización para los problemas que faciliten su clasificación con servicios y aplicaciones/componentes	5	5	5
GP3	Asignar problemas de forma automática a grupos predefinidos basado en la categorización	1	1	1
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GP6	Facilitar la creación desde el registro del problema de un Error Conocido con información acerca de síntomas y solución temporal/definitiva	5	5	5
GP7	Disponer en el problema de campos para el registro de descripción y causa raíz	5	5	5
GP8	Disponer de motivos de estado que diferencien los siguientes escenarios en 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	3	3

	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	1	1	1
GP10	Creación de tareas en el registro del problema, asignación a diferentes grupos y ejecución paralela de las mismas	5	5	5
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	5	5	5
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GC4	Notificación a usuarios: Permite configurar notificaciones de los cambios a usuarios al insertarlas en el calendario	1	1	1
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)	5	5	5
GC6	La herramienta informa proactivamente de la colisión entre cambios cuya planificación coincide en el tiempo y afecta a los mismos Cis	3	3	3
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	5	5	5
GCT2	Facilitar diseño de estructura de los servicios en diferentes agrupaciones lógicas o estructuras jerárquicas	5	5	5
GCT3	Permitir a los usuarios acceder fácilmente al catálogo de servicios, de forma intuitiva y visual	5	5	5
GCT4	Facilitar la posibilidad de proporcionar una visión de los servicios asociados a diferentes áreas/funciones de negocio (varios niveles).	3	3	3
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)	5	5	5
GCT6	La herramienta posee una interfaz de autoservicio, lo que facilita que los usuarios soliciten desde un menú estándar de	5	5	5

	opciones de servicio predefinidas (incidencias, solicitudes de servicio y quejas)			
GCT7	Capacidad de incluir información e instrucciones acerca del catálogo, por ejemplo, cómo navegar por él	1	1	1
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.	5	5	5
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.	5	5	5
GNS2	Seguimiento de los niveles acordados en incidencias, solicitudes de servicio y quejas. Uso reglas para la automatización de alertas, y notificaciones en base a umbrales.	5	5	5
GNS3	Posibilidad de relacionar SLA, OLA y UC entre sí para ilustrar los contratos de los servicios	5	5	5
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.	5	5	5
GNS5	Permitir el registro de diferentes niveles de servicio para el mismo servicio	1	1	1
GCMDDB1	Facilitar el registro y gestión de activos (y CIs) de forma manual y automática (a través de herramientas de autodescubrimiento).	5	5	5
GCMDDB2	Posibilidad de crear atributos personalizados con diferentes formatos asociados a la naturaleza de cada Activo (y CI) y necesidades de Canal.	5	5	5
GCMDDB3	Disponer de relaciones predefinidas y personalizadas entre los CI, por ejemplo, padre/hijo, instalado en, depende de, etc	5	5	5
GCMDDB4	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.	5	5	5
GCMDDB5	Facilitar el registro y gestión de versiones, por ejemplo, volver a una versión anterior de la configuración del CI	5	5	5
GCMDDB6	Mantener historial de los CI: cambios, instalaciones, etc	5	5	5
GCMDDB7	Visualización gráfica de relaciones entre los CI para facilitar la evaluación de impacto e identificación de la causa raíz.	1	1	1
GCMDDB8	Facilitar actualizaciones manuales de la configuración y mantener registro de las mismas	5	5	5
GCMDDB9	Actualización automática de la información relativa a los CIs, a través de la herramienta de autodescubrimiento.	5	5	5
GCMDDB10	Integración herramienta con SCCM para descubrimiento de inventario	5	5	5
GCMDDB11	Herramienta de descubrimiento de infraestructura cloud Azure de forma análoga a la on-premise	5	5	5

GCN1	Permitir diferentes niveles de acceso sobre los elementos de conocimiento, por ejemplo, lectura, escritura, creación, eliminación	5	5	5
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.	5	5	5
GCN3	Permitir la creación de campos obligatorios en los registros de conocimiento.	5	5	5
GCN4	Completar de forma automática parte del registro de conocimiento, por ejemplo, autor, propietario, fecha de creación y modificaciones, usuario creador/modificador, etc	5	5	5
GCN5	Control sobre los registros de conocimiento: La herramienta permite el control de los registros de conocimiento en cuanto a su propiedad, seguridad, acceso y restricciones.	1	1	1
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.	1	1	1
GCN7	Facilitar tendencias y frecuencias sobre el uso de conocimiento e identificar posibles gaps	1	1	1
GCN8	Posibilidad de eliminar registros de conocimiento que ya no son relevantes de forma controlada.	1	1	1
GCN9	La herramienta permite la parametrización de diferentes workflows para la Gestión del Conocimiento junto con las aprobaciones y autorizaciones correspondientes	3	3	3
GCN10	Creación y mantenimiento de FAQs para usuarios de forma automática	1	1	1
GCN11	Capacidad de ordenar y recuperar registros de conocimiento utilizando diferentes términos y parámetros de búsqueda.	5	5	5
GCN12	Capacidad de búsqueda de conocimiento en base a lenguaje natural	5	5	5
GCN13	En la búsqueda de información, la herramienta clasifica el resultado por orden de importancia (orden de utilidad, mejor aproximación, ...)	5	5	5
GCN14	Búsqueda de conocimiento almacenado en diferentes formatos	5	5	5
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	1	1	1
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 gravedad, documentos más importantes, etc	3	3	3

R1	Permitir la creación de informes adicionales a los propios de la solución	5	5	5
R2	Creación de informes con registros históricos	5	5	5
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	5	5	5
R4	La herramienta ha de ser capaz de presentar información acerca del grado de cumplimiento de niveles de servicio y de UC con proveedores	5	5	5
R5	La herramienta es capaz de realizar informes interactivos desde los que se pueda hacer drill-down	3	3	3
R6	La herramienta es capaz de medir la demanda continua de servicios específicos y tickets relacionados con esos servicios (incidencias, cambios, solicitudes de servicio, problemas...etc)	1	1	1
R7	La herramienta dispone de control de acceso a informes	5	5	5
R8	La herramienta permite la extracción de informes en diferentes formatos: csv, pdf, Word o equivalentes	1	1	1
R9	La herramienta permite la importación de tickets de formatos estándar tipo, csv o Excel o equivalentes	1	1	1
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	5	5	5
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 ITSM posibilita la integración con estas fuentes.	5	5	5
I2	Migración masiva automática a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	5	5	5
I3	Migración masiva manual a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	1	1	1
I4	Disponer de herramienta de autodescubrimiento propia, ya sea mediante agente que reporta al Cloud, mediante un appliance o una solución mixta (agente + appliance)	5	5	5
I5	Integración herramienta con Nagios que permita la creación de incidencias desde las alarmas de monitorización de Nagios.	5	5	5
I6	Integración con Directorio Activo para autenticación, usuarios, grupos, equipos, etc	5	5	5
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	3	3	3

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	5	5	5
GDP2	La herramienta tiene tipos de tickets (o permite definirlos) específicos para proyectos (casos de prueba, historias de usuario, etc.)	5	5	5
GDP3	La herramienta permite representar las tareas como cronograma de Gantt	5	5	5
GDP4	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Scrum con soporte para la metodología ágil de desarrollo	5	5	5
GDP5	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Kanban con soporte para la metodología ágil de desarrollo	5	5	5
GDP6	La herramienta tiene informes de seguimiento del proyecto que muestren desviaciones entre el avance planificado y el real, así como gráficos de trabajo pendiente (burndown) del sprint en Scrum	5	5	5
GDP7	La herramienta permite la creación de dashboards que permitan integrar distintos informes en pantallas de cuadros de mando.	5	5	5
GDP8	De forma análoga a los filtros sobre listas de tickets, deben poder filtrarse y ordenarse los tickets sobre tableros.	5	5	5
GDP9	Sobre los filtros y ordenaciones del tablero deben poder establecerse filtrados y ordenaciones adicionales	5	5	5
GDP10	La herramienta debe permitir colocar y reubicar las tareas en el tablero mediante drag&drop actualizando automáticamente los campos necesarios	5	5	5
GE1	La herramienta contempla el concepto de versiones como contenedor de un conjunto de tickets que van a subirse a producción conjuntamente	5	5	5
GE2	La herramienta se integra de forma nativa con el sistema de gestión de versiones GIT y SVN para permitir controlar los cambios de código	5	5	5
GE3	Trazabilidad de cambios: la herramienta permite realizar un seguimiento de los cambios de código fuente implementados en cada ticket	5	5	5
GE4	La herramienta se integra de forma nativa con sistemas de integración/despliegue en continuo	5	5	5
GE5	La herramienta puede integrarse con herramientas de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código de cada ticket	5	5	5
GE6	El sistema permite mediante el sistema de CI/CD programar de manera automática las subidas de versiones	5	5	5
GE7	La herramienta permite la realización de transportes de SAP	5	5	5
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	5	5	5

GE9	Automatización de tareas: El sistema tiene un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permite ejecución programada de tareas (backups, exportación de logs,)	5	5	5
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	5	5	5
L1	Todas las suscripciones de la plataforma deberán estar dentro de una lista de precios pública en España con precios indicados en Euros.	5	5	0
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.	1	1	1
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 podrá canjear por cualquiera de las licencias integradas en el portfolio de soluciones. La forma de adquirirlos será la siguiente: - 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	5	5	5
PUNTUACION TOTAL			732	704

Requisito PIO13: El requisito exige que la plataforma cuente con un equipo de soporte de lunes a viernes laborables entre las 08:00 y las 20:00 horas, rigiéndose por el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid. La oferta presentada por Indra no acredita dicho cumplimiento, ya que indica expresamente que el soporte en español se presta de lunes a viernes en horario de 09:00 a 17:00 horas, excluyendo festivos, mientras que la cobertura 24x7 únicamente se ofrece en inglés.

La cobertura horaria indicada para el soporte en español no coincide con la exigida en el pliego, al no cubrir la franja de 08:00 a 20:00 horas requerida. Asimismo, la documentación aportada no acredita expresamente que la prestación del servicio se rija por el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid, limitándose a indicar que los festivos están excluidos.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO13.

Requisito PIO14: El requisito exige que la solución permita medir la disponibilidad del sistema y disponer de los informes necesarios para su seguimiento y control. La oferta presentada por Indra (Minsait) no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que la documentación aportada se limita a indicar de

forma genérica que la solución dispone de métricas, cuadros de mando e informes asociados a la plataforma ServiceNow, sin describir expresamente los mecanismos utilizados para medir la disponibilidad del sistema ni los informes específicos destinados a su control.

La documentación presentada referencia capacidades generales de analítica y monitorización de la plataforma, incluyendo dashboards e indicadores de rendimiento del servicio, pero no acredita de forma expresa la existencia de informes específicos de disponibilidad ni la metodología empleada para su cálculo y seguimiento conforme a lo exigido en el pliego. Asimismo, las evidencias aportadas consisten fundamentalmente en referencias documentales del fabricante, sin aportar resultados, ejemplos o descripciones funcionales concretas asociadas al requisito.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO14.

Requisito PIO17: El requisito exige que el sistema productivo disponga de una política de copias de seguridad que contemple, como mínimo, backup diario completo conservado durante 30 días, backup mensual completo conservado durante 6 meses y capacidad de recuperación a momentos puntuales mediante ficheros de transacciones almacenados al menos durante 5 días.

La oferta presentada por Indra no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que la documentación aportada no describe de forma expresa la política de copias de seguridad aplicada a la plataforma ni detalla la frecuencia de los backups, los periodos de retención o los mecanismos de recuperación requeridos. La información suministrada se centra en las funcionalidades generales de ServiceNow y en referencias a documentación del fabricante, sin aportar evidencias concretas sobre las condiciones específicas exigidas en el pliego.

Asimismo, no se acredita expresamente la realización de copias de seguridad completas diarias conservadas durante 30 días, la conservación de copias completas mensuales durante 6 meses ni la capacidad de recuperación a instantes puntuales mediante ficheros de transacciones almacenados durante al menos 5 días. La documentación aportada no permite verificar de forma fehaciente el cumplimiento de estos requisitos mínimos.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO17.

Requisito PIO18: El requisito exige que el almacenamiento documental se realice fuera de la base de datos o en una base de datos dedicada a la gestión documental y que, en cualquier caso, se alcancen tiempos objetivo de almacenamiento y acceso a los documentos inferiores a 2 segundos en el 95 % de los accesos.

La oferta presentada por Indra no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que la documentación aportada no describe de forma expresa la arquitectura de almacenamiento documental empleada por la solución ni acredita que el almacenamiento de documentos se realice fuera de la base de datos principal o en una base de datos específicamente dedicada a la gestión documental. Asimismo, tampoco

se aportan evidencias relativas a los tiempos de almacenamiento y acceso a documentos exigidos en el pliego.

La documentación presentada se apoya principalmente en descripciones funcionales generales y referencias a documentación oficial de ServiceNow, pero no acredita de forma específica que el 95 % de los accesos a la documentación se realicen en menos de 2 segundos ni aporta métricas, informes de rendimiento o compromisos de servicio que permitan verificar el cumplimiento de este requisito.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito PIO18.

Requisito GI5: El requisito exige disponer de campos en el registro de la incidencia para la descripción y los síntomas de la misma, siguiendo la estructura definida para el catálogo de servicios. La oferta presentada por Indra no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que la documentación aportada describe con carácter general las capacidades de gestión de incidencias de ServiceNow, pero no identifica de forma expresa la existencia de campos específicos destinados al registro de los síntomas de la incidencia ni acredita que dichos campos sigan la estructura definida para el catálogo de servicios.

La documentación presentada hace referencia a funcionalidades estándar de gestión de incidencias y a la posibilidad de capturar información asociada a los tickets, pero no aporta evidencias concretas que permitan verificar la existencia de una diferenciación explícita entre la descripción de la incidencia y el registro de sus síntomas, tal y como exige el requisito. Asimismo, tampoco se acredita la vinculación de dichos campos con la estructura del catálogo de servicios definida para la organización.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito GI5.

Requisito L1: El requisito exige que todas las suscripciones de la plataforma se encuentren incluidas en una lista de precios pública en España y que dichos precios estén expresados en euros. La oferta presentada por Indra no acredita suficientemente dicho cumplimiento, ya que la documentación aportada identifica los productos y módulos de ServiceNow incluidos en la solución, pero no incorpora una lista pública de precios vigente en España ni aporta evidencias que permitan verificar que todas las suscripciones ofertadas forman parte de un catálogo público con precios expresados en euros.

La documentación presentada describe los módulos ofertados y sus funcionalidades, pero no identifica expresamente la lista de precios aplicable ni aporta referencias oficiales que permitan comprobar la disponibilidad pública de los precios de las diferentes suscripciones incluidas en la oferta. Tampoco se acredita que dichos precios estén publicados para el mercado español y expresados en euros, tal y como exige el requisito valorable.

En consecuencia, no queda acreditado el cumplimiento del requisito L1.

A continuación, se indica la puntuación obtenida en la cobertura de la solución:

LICITADOR	PUNTUACIÓN COBERTURA SOLUCIÓN
OESIA NETWORKS, S.L. (EasyVista)	29,57
IONE TEAM, S.L. (BMC Helix)	29,02
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.(BMC Helix)	28,81
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U. (BMC Helix)	29,02
DEVOTEAM DRAGO, S.A.U. (ServiceNow)	28,55
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN, SLU (ServiceNow)	30,00
QUABU SOLUTIONS, S.L.U. (Jira)	(*)
INETUM ESPAÑA, S.A. (ServiceNow)	(**)

(*) Excluidos por no cumplir los requisitos obligatorios PI02 y FR1

(**) Excluidos por no cumplir el requisito obligatorio SE013

5º CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

LICITADOR	PUNTUACIÓN COBERTURA SOLUCIÓN
OESIA NETWORKS, S.L. (EasyVista)	99,57
IONE TEAM, S.L. (BMC Helix)	73,37
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.(BMC Helix)	68,52
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U. (BMC Helix)	67,43
DEVOTEAM DRAGO, S.A.U. (ServiceNow)	61,78
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN, SLU (ServiceNow)	59,81

Firmado por EGIDO BLÁNDEZ RAFAEL -
 ***8937** (FIRMA) el día 30/07/2026
 con un certificado emitido por SIA
 SUB01

Firmado: Rafael Egido Blández

Jefe del Área de Aplicaciones Informáticas