

**NOTA INFORMATIVA RELATIVA A LA SOLICITUD DE ACLARACIONES A LA DOCUMENTACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN N.º 186/2024 PARA EL “SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT (ITSM) EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.”**

De conformidad con lo indicado en el Acta de 25 de noviembre de 2025, una vez analizada la documentación presentada por los licitadores, la Mesa Permanente de Contratación asistida por los servicios técnicos de Canal de Isabel II S.A., M.P., procederá a solicitar las aclaraciones necesarias en los términos y condiciones previstas en los pliegos del procedimiento.

Los **aspectos susceptibles de aclaración** encontrados en la documentación de Especificaciones Técnicas presentada por los licitadores son los siguientes:

**DEVOTEAM DRAGO, S.A.U.:**

- **Aspecto susceptible de aclaración:** de conformidad con el apartado 3.3. del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante “PPT”), para 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.”.

En el documento “Mapa de productos de Servicenow” aportado por el licitador se 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](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](https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958878)

El licitador no aporta los documentos a los que hace referencia.

- **Aclaración:** el licitador deberá aclarar el aspecto indicado mediante la presentación de los siguientes documentos que se referencian y 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](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](https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958878)

#### **INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.:**

- **Aspecto susceptible de aclaración:** de conformidad con el apartado 3.3. del PPT, para 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.”.

En el documento “1.1.\_C3\_ESPECIFICACIONESTECNICAS” aportado por el licitador se 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”*

El licitador no aporta los documentos a los que hace referencia.

- **Aclaración:** el licitador deberá aclarar el aspecto indicado mediante la presentación de los siguientes documentos que se referencian y 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](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](https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958878)

"

#### **INETUM ESPAÑA, S.A.:**

- **Aspecto susceptible de aclaración:** de conformidad con el apartado 3.3. del PPT, para 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."

En el documento "4\_1\_ResumentecnicodelosrequisitosObligatorios\_sg." aportado por el licitador se 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](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](https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958878)

El licitador no aporta los documentos a los que hace referencia.

- **Aclaración:** el licitador deberá aclarar el aspecto indicado mediante la presentación de los siguientes documentos que se referencian y que sólo están disponibles en el ServiceNow CORE Compliance Portal:

- 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](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](https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0958878)

#### **QUABU SOLUTIONS, S.L.U.:**

- **Aspecto susceptible de aclaración 1:** de conformidad con el apartado 3.1. del PPT, para el requisito obligatorio PIO2 se solicita:

*“Solución ITIL Compliance: Dispone de sello de aprobación de Pink Verify”*

En el documento “7\_1\_Especificacionestecnicas” aportado por el licitador se 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/>”*

Consultado el enlace señalado, se comprueba que la 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>

- **Aclaración:** el licitador deberá aclarar el aspecto indicado mediante la aportación de **evidencia de sello de aprobación de Pink Verify**.
- **Aspecto susceptible de aclaración 2:** de conformidad con el apartado 3.6. del PPT, para 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.”*

En el documento “7\_1\_Especificacionestecnicas” aportado por el licitador se 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>*

De conformidad con el apartado 3.6. del PPT los formadores que impartan la formación técnica **deben estar certificados en la solución**, sin embargo, el licitador indica que la formación se impartirá por consultores “con conocimientos en la solución”.

- **Aclaración:** el licitador deberá aclarar el aspecto indicado mediante la aportación de la documentación que acredite que los formadores están certificados en la solución ofertada.

Las aclaraciones solicitadas deben presentarse a través del Servicio de aportación de documentos de la Sede Electrónica de la Comunidad de Madrid (<https://sede.comunidad.madrid/guia-tramitacion-electronica#documentos>), **antes de las 14.00 horas del tercer día hábil computado a partir del día hábil siguiente a la publicación en el tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.**

La Secretaria de la Mesa Permanente de Contratación