

RESPUESTAS A LAS CONSULTAS RECIBIDAS ACERCA DE LOS PLIEGOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO 21/2026 “SUMINISTRO PARA LA SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE SAAS PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO Y SISTEMA DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE ALARMAS EN CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.”

A continuación, se procede a dar respuesta a las preguntas formuladas dentro del plazo establecido en el apartado 10.15 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante “PCAP”).

Pregunta 1: En el PCAP, en el apartado 5.2 *Requisitos y criterios de selección cualitativa y documentación acreditativa de los mismos* del ANEXO I CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO se indica: *“Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA, para los sistemas de información que soporten el software SaaS para la Gestión de Continuidad de Negocio y de Notificación ofertado por el licitador (...)”*.

Rogamos confirmar si la certificación ENS categoría ALTA debe aplicarse:

- Únicamente a la solución de gestión de continuidad de negocio, o
- Tanto a la solución de gestión de continuidad de negocio como al sistema de notificación y gestión de alarmas.

Respuesta 1:

Tal como se indica en el primer párrafo del apartado 5.2 del Anexo I del PCAP, el licitador deberá disponer de *“Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA, para los sistemas de información que soporten el software SaaS para la Gestión de Continuidad de Negocio y de Notificación ofertado por el licitador para la prestación del Servicio objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P., certificación que deberá ser válida en los términos indicados en el ENS y estar vigente a la firma del contrato (...)”*.

La mención al término “Notificación” en dicho párrafo del apartado 5.2 constituye una errata ya que claramente debe entenderse que la notificación va ligada a la gestión de alarmas conforme se indica en el objeto, en el título del contrato y en el Pliego de Prescripciones Técnicas al señalar de forma diferenciada “sistema de notificación y gestión de alarmas” respecto de la gestión de la continuidad de negocio.

Teniendo en cuenta lo anterior, procede aclarar lo siguiente:

-la Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA corresponde sólo al software SaaS para la **Gestión de Continuidad de Negocio**,

-la norma internacional ISO/IEC 27001 (Gestión de la Seguridad de la Información) o equivalente corresponde sólo al software SaaS **para la Notificación y Gestión de Alarmas**

Pregunta 2:

<u>Documento</u>	<u>Requisito</u>	<u>Consulta</u>
PPT	RG1015.	<p>a) Se indica como requisito en el pliego lo siguiente: RG1015. Deberá contar con un motor de búsqueda basado en un indexador que permita, tanto búsquedas por indexación en el contenido como estructuradas por los metadatos.</p> <p>La herramienta que proponemos cuenta con un gestor documental donde es posible realizar búsquedas a través de filtros, ¿nos confirman que es válida esta solución?</p> <p>En caso de no ser válida, ¿Se podría proponer como desarrollo a lo largo del primer año de contrato con compromiso de entrega?</p>
PPT	Apartado 2.1	<p>b) Con el fin de conocer el alcance de la implantación y poder realizar las estimaciones oportunas, se solicita información sobre las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el alcance del contrato, se especifica "Provisión de las licencias de software para los usuarios necesarios", ¿podrían por favor especificar el número de usuarios? - ¿Será necesaria la sincronización de usuarios con herramientas de autenticación basadas en SAML o LDAP? ¿Podría especificar con cuál? - ¿Sobre qué elementos de la organización están relacionados los Análisis de Impacto en el Negocio (Áreas / Unidades de Negocio / Departamentos, Procesos / Subprocesos / Actividades, Otros)? - ¿Podrían adjuntar un ejemplo del mapa de procesos, organigrama o estructura organizativa? - ¿Qué volumen de información maneja respecto a los puntos anteriores? Ejemplo: 10 procesos y 80 subprocesos. - ¿Qué volumen aproximado de Análisis de Impacto del Negocio se gestiona? Adjunte un ejemplo de los campos utilizados en su Análisis de Impacto del Negocio actual. Si dispone de más de un modelo de Análisis de impacto del Negocio, indíquelo. - ¿Podrían proporcionar algún ejemplo de la metodología de evaluación de riesgos y controles? Ejemplo: Riesgo = Probabilidad x Impacto - ¿Podrían proporcionar algún ejemplo de la forma de cálculo del riesgo inherente y residual? - ¿Se requiere implementar más de una metodología? De ser así, por favor incluya la información de todas ellas. - ¿Qué volumen aproximado de riesgos/amenazas se maneja? Ejemplo: Se gestiona un catálogo de 20 riesgos/amenazas, y que

		afectan a 8 procesos. Volumen: $20 \times 8 = 160$ riesgos/amenazas - ¿Qué volumen aproximado de controles se maneja? Ejemplo: Se gestiona un catálogo de 30 controles, y que aplican a 10 riesgos. Volumen: $30 \times 10 = 300$ controles.
PPT	RF11.46	c) En la página 12 del PPT, requisito RF11.46 se indica que se "Permitirá el registro de Planes de Acción asociados a las incidencias / mejoras detectadas en todos los casos anteriores". ¿Podrían adjuntar un ejemplo y especificar el volumen de Planes de Acción / Planes de Tratamiento de riesgos a cargar?
PPT	RG1023	d) En la página 8 del PPT, requisito 1023 se indica " Incluirá, al menos, los siguientes planes: Planes de Pruebas, Planes de Continuidad de Negocio, Planes de Continuidad Operativa, Planes de Continuidad de Servicios y Plan de Recuperación ante Desastres, Plan de Gestión de la Crisis". ¿Podrían adjuntar un ejemplo y especificar el volumen a cargar de todos estos planes?
PPT	RF11.79	e) En el requisito RF11.79 se especifica: "Permitirá el registro de incidencias/mejoras detectadas resultado de la ejecución real de un Plan." ¿Podrían adjuntar un ejemplo de los campos que contiene este tipo de incidencias/mejoras y el volumen a cargar?
PPT	RF11.43	f) En el requisito RF11.43 se especifica: "Permitirá el registro de incidencias / mejoras detectadas resultado de la ejecución de un Plan de Auditoría." ¿Podrían adjuntar un ejemplo de los campos que contiene dicho registro y especificar el volumen actual de estos elementos a cargar?
PPT	RF11.17	g) La información existente en el sistema de información vigente en CANAL para Gestión de la Continuidad de Servicio o, en su defecto la información extraída del mismo deberá ser importada o cargada en el nuevo sistema. ¿Qué volumen de documentación se requiere cargar en el gestor documental de la plataforma?

General	General	h) ¿para la fase de carga de datos, los datos a cargar se podrán facilitar en formato excel/csv?
General	General	I) ¿Cuántos usuarios se estima que accederán a la herramienta? ¿Con qué perfiles?
PPT	Anexo I. Tabla de ANS	J) Para el ANS de indisponibilidad se indica que el valor es de 99,9% de disponibilidad cuando en el apartado de requisitos técnicos RG 103 se indica que la herramienta debe garantizar una disponibilidad de 98%. ¿Podrían aclararnos este dato? Al tratarse de una herramienta comercial, ¿podrían proponerse como SLAs de respuesta y atención a incidencias los SLAs establecidos por los fabricantes de la solución?
PPT	Anexo II. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE CANAL	k) En el Anexo II del PPT, se indica una ruta para acceder a la documentación de la metodología del proyecto, pero dicho enlace no es accesible, ¿podrían darnos acceso?
PCAP	Apartado 6 del Anexo I, PCAP	l) En el sobre N°2 no se indica la presentación de una memoria técnica para especificar tanto el alcance y el detalle de los servicios ofertados (implantación y formación) y el detalle del cumplimiento de los requisitos funcionales. ¿Dónde debe incluirse? En el caso de no requerirse memoria técnica o documentación oficial del fabricante, ¿cómo se garantiza que el entendimiento del cumplimiento de requisitos técnicos por parte del licitador es conforme a las necesidades del Cliente? ¿Cómo se procedería en el caso de que un requisito que el licitador considere que cumple con su herramienta no sea validado por el Cliente?

Respuesta 2:

a) El motor de búsqueda del Gestor documental dadas las características requeridas deberá tener las siguientes prestaciones, además de otros tipos de búsqueda básicos tipo filtro:

- No depende de campos estructurados.
- Funcionar incluso aunque el documento no tenga metadatos.
- Podrá encontrar una palabra **en cualquier parte del contenido**

Este requisito debe cumplirse desde el momento de la instalación del software ya que se requiere un sistema comercial tipo SaaS flexible vía parametrización, no un desarrollo a medida.

b) Se responde sobre las consultas remitidas:

- En el alcance del contrato, se especifica "Provisión de las licencias de software para los usuarios necesarios", ¿podrían por favor especificar el número de usuarios? **Todo el personal de Canal, alrededor de 3.000 empleados. La gran mayoría solo recibirán notificaciones mediante este sistema, en caso de ser necesario, otros, como el personal de continuidad, hará un uso como sistema de comunicaciones en contingencia.**

- ¿Será necesaria la sincronización de usuarios con herramientas de autenticación basadas en SAML o LDAP? ¿Podría especificar con cuál? **Ambas, son complementarias.**

- ¿Sobre qué elementos de la organización están relacionados los Análisis de Impacto en el Negocio (Áreas / Unidades de Negocio / Departamentos, Procesos / Subprocesos / Actividades, Otros)? **Se basa en procesos, aunque obviamente, afecta a cualquiera de los mencionados.**

- ¿Podrían adjuntar un ejemplo del mapa de procesos, organigrama o estructura organizativa? **No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.**

- ¿Qué volumen de información maneja respecto a los puntos anteriores? Ejemplo: 10 procesos y 80 subprocesos. **La información a cargar estará compuesta principalmente por planes, registros asociados y documentación de soporte, en un volumen moderado y gestionable, propio de un sistema de gestión de continuidad. No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.**

- ¿Qué volumen aproximado de Análisis de Impacto del Negocio se gestiona? Adjunte un ejemplo de los campos utilizados en su Análisis de Impacto del Negocio actual. Si dispone de más de un modelo de Análisis de impacto del Negocio, indíquelo. **No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.**

- ¿Podrían proporcionar algún ejemplo de la metodología de evaluación de riesgos y controles? Ejemplo: Riesgo = Probabilidad x Impacto **No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.**

- ¿Podrían proporcionar algún ejemplo de la forma de cálculo del riesgo inherente y residual? **No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.**

- ¿Se requiere implementar más de una metodología? De ser así, por favor incluya la información de todas ellas. **No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.**

- ¿Qué volumen aproximado de riesgos/amenazas se maneja? Ejemplo: Se gestiona un catálogo de 20 riesgos/amenazas, y que afectan a 8 procesos. Volumen: $20 \times 8 = 160$ riesgos/amenazas. **No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.**

- ¿Qué volumen aproximado de controles se maneja? Ejemplo: Se gestiona un catálogo de 30 controles, y que aplican a 10 riesgos. Volumen: $30 \times 10 = 300$ controles. **No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.**

c) **No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.**

d) **No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.**

e) **No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.**

Respecto a las c) d) e) f) para todos los casos la herramienta deberá permitir el registro y gestión estructurada de planes, incidencias, mejoras y planes de acción asociados, recogiendo la información necesaria para su correcta gestión, seguimiento y cierre.

f) **No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.**

- g) No se estima que sea necesario proporcionar dicha información para la elaboración de la oferta.
- h) La mayor parte de la información estructurada sí; no así la documentación existente. La solución deberá permitir la importación de este tipo de ficheros garantizando la correcta carga y organización de la información.
- i) Como máximo 150 perfiles. Habrá perfiles de administrador de la herramienta y perfiles para la ejecución de alarmas fundamentalmente.
- j) La disponibilidad se refiere a dos aspectos según el RG103:
1. Disponibilidad del software referido a todos los procesos de alarma y conferencia telefónica será superior o igual a 99,95% durante 24h, 365 días al año.
 2. Disponibilidad anual del software para la administración y activación del sistema a través de Internet será superior o igual a 98%.

El ANS de indisponibilidad se refiere al apartado 1. anterior.

Sí podrían proponerse como SLAs de respuesta y atención a incidencias los SLAs establecidos por los fabricantes de la solución, siempre que cumplan con los requisitos respecto a SLA's especificados en los pliegos.

- k) El enlace es accesible públicamente, este es el mismo.
https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/3672224/Metodologia_de_Gestion_de_Proyectos_Proyecto_y_Servicio.zip/cc27a994-c518-4aa1-a810-cccd1218a320?t=1701436979322

l) Entendemos que se refiere al Plan de Gestión de proyecto que elaborará el adjudicatario previo al inicio de los trabajos. (RD101. *El adjudicatario deberá presentar para su aprobación antes del inicio de los trabajos un Plan de Gestión de Proyecto según los requisitos establecidos en el apartado "Alcance del Contrato Licitado" incluido en este mismo pliego*).

Toda oferta que se presente debe cumplir con los requisitos exigidos en los pliegos, en caso de que se verifique algún incumplimiento al respecto, se aplicarían las penalizaciones contempladas en el PCAP incluso, en casos reiterados o de gran alcance, se podría llegar a la resolución del contrato por parte de Canal, además de las medidas que considerase oportunas por los posibles daños y perjuicios causados

Pregunta 3: En relación con la licitación mencionada en el asunto queríamos preguntar por el punto "5.2 Requisitos y criterios de selección cualitativa y documentación acreditativa de los mismos. 1. Acreditación de cumplimiento de normas" del PCAP, y más concretamente por la Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA, para los sistemas de información que soporten el software SaaS para la Gestión de Continuidad de Negocio y de Notificación".

Nuestra empresa implanta un software Saas que cumple con los requisitos generales, funcionales y técnicos descritos en el ppt. En referencia a la certificación ENS solicitada, no disponemos aún de ella aunque hemos iniciado ya las acciones internas para su consecución. En el PCAP se indica como alternativa para su acreditación la admisión de un Informe de Auditoría favorable realizado por una Entidad de Certificación acreditada por la (ENAC) y, en caso de resultar propuestos como

adjudicatarios, presentar el certificado de conformidad ENS), válido y vigente antes de la firma del contrato.

Nuestras preguntas son:

- a) Dados los plazos establecidos para la entrega de la oferta, con fecha límite el 25 de mayo, consideramos de muy difícil viabilidad poder acceder en menos de 3 semanas a una empresa auditora que pueda realizar la auditoría en tan corto período de tiempo. ¿sería posible algún otro método para confirmar que ambas soluciones cumplen con los requerimientos derivados del ENS nivel alto que podamos aportar en este plazo? En otras licitaciones admiten una Declaración Responsable sobre un cuestionario de cumplimiento, junto con un compromiso de obtención del ENS a lo largo del primer año de la ejecución del servicio.
- b) ¿La certificación ENS / Informe de Auditoría debe especificar concretamente el sistema de Continuidad de Negocio y el de Gestión de Alarmas? ¿es válido si indica todos los sistemas de información de la compañía, incluidos los que implanta?

Respuesta 3:

a) Tal como se indica en el primer punto del apartado 5.2 “Requisitos y criterios de selección cualitativa y documentación acreditativa de los mismo” apartado 1 del Anexo I al PCAP, la certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA requerida, deberá ser válida en los términos indicados en el ENS y estar vigente a la firma del contrato.

Asimismo, en el punto referido a la documentación acreditativa del ENS del citado apartado 5.2.1 se establece lo siguiente: “ *Para acreditar la certificación de conformidad con el ENS categoría ALTA, la empresa licitadora debe aparecer en el listado de Entidades y Empresas Certificadas del Centro Criptográfico Nacional (<https://gobernanza.ccn-cert.cni.es>), y el certificado debe ser válido en los términos que recoge el ENS, estar vigente y tener en su alcance los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P. En su defecto se admitirá el Informe de Auditoría realizado por una Entidad de Certificación que, en el momento de la expedición, esté acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para la certificación de sistemas conforme a UNE-EN ISO/IEC 17065:2012 “Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios, para la certificación de sistemas de información del ámbito de aplicación del ENS” con resultado favorable, o Aprobación Provisional de Conformidad (APC) con el ENS, que podrá representarse mediante un Distintivo de Aprobación Provisional de Conformidad, que será expedido por el Centro Criptológico Nacional (CCN). En caso de presentar el Informe de Auditoría favorable o la Aprobación Provisional de Conformidad (APC), el licitador, en caso de resultar propuesto como adjudicatario, y de conformidad con la cláusula 13 del PCAP, deberá presentar el certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), válido y vigente antes de la firma del contrato.*”

La presentación bien sea del Informe de Auditoría referido o del certificado de cumplimiento del ENS, se solicitará una vez que se hayan analizado todas las ofertas, al licitador propuesto como adjudicatario de conformidad con lo establecido en la Cláusula 13 del PCAP, por lo que los plazos pueden llegar a ser suficientes para recabar el Informe.

b) Para la primera pregunta de la letra b) ver respuesta dada a la pregunta 1.

En lo referente a la segunda pregunta de la letra b) relativa a la validez del certificado de conformidad con el ENS, sería válido si la certificación incluye los sistemas de información que soporten el software SaaS para la Gestión de Continuidad de Negocio ofertado por el licitador para la ejecución de la prestación objeto del contrato.

Madrid, 14 de mayo de 2026