

**INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA CONSULTA
PRELIMINAR DEL MERCADO EN RELACIÓN A LA
CONTRATACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN BÁSICA Y
VALIDACIÓN, SUMINISTRO DE LICENCIAS Y
ACOMPañAMIENTO PARA EL NUEVO SISTEMA
COMERCIAL DE CANAL DE ISABEL II**

Dirección Recursos
Dirección Comercial
Fecha: 23/11/2018

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETO.....	4
3.	ALCANCE	4
4.	CONSULTA: PREGUNTAS Y RESPUESTAS	5
1.	INFORMACIÓN GENERAL Y PROTECCIÓN DE DATOS	5
2.	DURACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	5
3.	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	7
4.	CRITERIOS DE SELECCIÓN CUALITATIVA TÉCNICA O PROFESIONAL.....	13
5.	OFERTA TÉCNICA	22
6.	MODELO DE LICENCIAMIENTO Y DE SERVICIOS PROPUESTO	25
7.	MEDIDAS PARA ASEGURAR LA COBERTURA DE LOS REQUISITOS, PROCESOS E INTEGRACIONES OBLIGATORIOS	28
8.	CLÁUSULAS DE RESOLUCIÓN Y PENALIZACIONES	29
9.	CONSIDERACIONES SOBRE LA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS.....	29
10.	CONSIDERACIONES SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL	30
11.	CONSIDERACIONES PARA FAVORECER LA CONCURRENCIA	31
12.	PROPUESTAS DE MEJORAS A LA FUTURA LICITACIÓN.....	32
5.	CONCLUSIONES.....	32
6.	ANEXOS	34

1. INTRODUCCIÓN

Canal de Isabel II S.A. (en adelante "Canal de Isabel II"), empresa responsable del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid, está planteándose la renovación de su sistema de gestión comercial. Actualmente, a esta aplicación acceden más de 1.200 usuarios que la utilizan diariamente para gestionar las siguientes magnitudes:

Volumen gestionado	
Población suministrada	6.250.000
Contratos:	1.500.000
- Particulares	1.174.000
- Empresas	200.000
- Comunidades de vecinos	100.000
- Urbanizaciones	1.000
- Entidades públicas	15.000
- Ayuntamientos (182)	10.000
Contadores en finca	1.500.000
Parque de contadores	2.000.000
Facturas/año	10.000.000
Facturas/día	40.000
Facturas electrónicas/mes	200.000
Media de líneas por factura	20
Ciclos de lectura/año	41 ciclos x 6 periodos = 246
Lecturas/año	10.000.000
Batch diario	8 horas
Batch mensual	3 días
Llamadas/año call center	1.500.000
Comunicados/día enviados	100.000
Comunicados recibidos/año	150.000
Órdenes de trabajo en campo/año	200.000
Usuarios Oficina virtual	250.000

Canal de Isabel II desea llevar a cabo el cambio de sistema mediante la implantación de un producto o conjunto de productos de gestión comercial implantado en el mercado que pueda cubrir las necesidades y magnitudes específicas de una empresa como Canal de Isabel II. Esta actuación está incluida en su Plan Estratégico 2018-2030.

Para ello, ha formulado una **consulta preliminar** al mercado con el objeto de recabar información de productos de gestión comercial para empresas de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos), a efectos de preparar la licitación para la adquisición de un producto o conjunto de productos

estándar que den solución a nuestras necesidades. En ella se explica que quiere llevarse a cabo, mediante dos contrataciones diferenciadas, lo siguiente:

I. Licitación Contrato 1 (objeto de la consulta publicada):

- 1.- Suscripción de servicios en la nube necesarios para llevar a cabo una implantación básica de la solución que permita su validación.
- 2.- Validación de implantación básica como solución para la gestión de nuestros procesos comerciales.
- 3.- Una vez superada y comprobada su validez para nuestra empresa, se adquirirán los licenciamientos necesarios de los productos que formen parte de la solución, así como los servicios de actualización de licencias y soporte del software de la solución y suscripción de aquellos servicios de fabricante que se soliciten en modo SaaS.
- 4.- También formarán parte de la primera contratación para la que se realiza esta consulta, y una vez validada la implantación básica, los servicios de acompañamiento necesarios por parte del fabricante para el control de calidad y adaptación máxima al estándar de los trabajos que serán realizados por el integrador a través de la segunda contratación. El detalle de los servicios a contratar a través del primer contrato se detalla en el apartado 3 de la presente consulta preliminar.

II. Licitación Contrato 2:

- 5.- A través de una segunda contratación, se realizará la implantación completa, puesta en producción y posterior mantenimiento a través de un partner integrador de los productos adquiridos.

2. OBJETO

Una vez recibidas las respuestas de los interesados, el objeto de este documento es el **de informar del contenido de las mismas**, de acuerdo con el Artículo 115 "Consultas preliminares del mercado" de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Sin perjuicio de la utilización del referido mecanismo previsto en la Ley 9/2017, la contratación de los servicios objeto de la presente consulta preliminar se regirá por la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, al estar las prestaciones objeto del contrato vinculadas a la actividad del agua de Canal de Isabel II.

3. ALCANCE

En este documento se detallarán los **aspectos principales contenidos en las respuestas** de los distintos participantes a cada una de las preguntas de la consulta publicada. Se seguirá el orden de las preguntas según aparecían en la consulta, mostrando un resumen de la contestación de cada participante, siguiendo el mismo formato para todas las preguntas.

4. CONSULTA: PREGUNTAS Y RESPUESTAS

1. INFORMACIÓN GENERAL Y PROTECCIÓN DE DATOS

Empresa	
Cargo	
Nombre y apellidos	
Teléfono contacto	
Correo electrónico	

Los datos de carácter personal incluidos en el presente documento y los que en su caso nos pudieran facilitar, serán incorporados y tratados en el registro de actividades de contratación de Canal de Isabel II, S.A. al objeto de gestionar la correspondiente "consulta preliminar del mercado", así como publicar la información que proceda de conformidad con las indicaciones del artículo 115 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. En este sentido se podrá publicar la información proporcionada, así como las conclusiones que procedan. La base legitimadora para el tratamiento de los datos y/o publicación es la aplicación de medidas precontractuales y cumplimiento legal de acuerdo con el artículo 6.1 b) y c) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD). Pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y supresión así como los demás derechos reconocidos en el RGPD en el domicilio de la empresa con la referencia RGPD/Consulta Preliminar.

Se han recibido respuestas de 5 participantes:

SAP ESPAÑA S.A. (en adelante SAP)
ORACLE IBERICA S.R.L. (en adelante ORACLE)
AQUALOGY BUSINESS SOFTWARE S.A. (en adelante AQUALOGY)
ITINERIS NV (en adelante ITINERIS)
ENGINEERING INGENIERÍA INFORMÁTICA SPAIN S.L. (en adelante ENGINEERING)

Los documentos de respuesta de cada participante, así como las actas de las reuniones mantenidas con ellos con posterioridad a la presentación de su contestación, están relacionados en el apartado 6 de este documento.

2. DURACIÓN DE LOS TRABAJOS

Se han dividido los trabajos a llevar a cabo en las siguientes tres fases, que forman parte del contrato 1:

- **Fase 1** – implantación solución básica durante los primeros 9 meses. Durante este periodo se realizarán servicios de consultoría de definición de estrategias para el proyecto global, análisis gap, planes, suscripción de la solución SaaS del fabricante para la ejecución de la implantación básica con los productos ofertados para su validación. En caso de no superar la validación de la solución, se resolverá el contrato y, por tanto, no se llevarán a cabo el

resto de las fases ni se adquirirán el licenciamiento del software ofertado y las suscripciones de servicios en la nueve a través de este contrato 1.

- **Fase 2** - implantación de la solución definitiva hasta su puesta en producción (15 meses). En esta fase se realizarán servicios control al integrador para el aseguramiento de la calidad del proyecto. Sólo se abordará esta fase si se supera la validación de la solución durante la fase 1.
- **Fase 3** - fase de despliegue, puesta en producción y posterior mantenimiento. Una vez en producción la solución global se prestarán servicios de control al integrador durante los siguientes 24 meses. También se realizarán, opcionalmente a criterio de Canal de Isabel II, proyectos de co-innovación con el fabricante adjudicatario de este contrato.

A la finalización de la fase 1 y a lo largo de todo el contrato 1 el fabricante también prestará los servicios de soporte y disponibilidad de nuevas versiones del software suministrado, así como la suscripción de los servicios SaaS de los productos solicitados.

Cuestiones planteadas:

2.1 ¿Considera adecuado un plazo de nueve meses para la Fase 1?

SÍ	No	Justificación respuesta y comentarios

SAP	No	Ampliar plazo de la fase 1 a 14 meses
ORACLE	Sí	
AQUALOGY	No	Ampliar plazo fase 1 para cubrir los desarrollos necesarios
ITINERIS	Sí	
ENGINEERING	Sí	Ampliar plazo a 12 meses por la migración 10%

Tras revisión de las respuestas y aclaración del alcance con cada uno de los participantes, los resultados son:

SAP	Sí	
ORACLE	Sí	
AQUALOGY	No	Ampliar plazo fase 1 para cubrir los desarrollos necesarios
ITINERIS	Sí	
ENGINEERING	Sí	

2.2 ¿Considera adecuado un plazo de quince meses para la Fase 2?

SÍ	No	Justificación respuesta y comentarios

SAP	Sí	
ORACLE	Sí	
AQUALOGY	Sí	
ITINERIS	Sí	

ENGINEERING	SÍ	
-------------	----	--

3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

Canal de Isabel II ha llevado a cabo una presupuestación, a través de un ejercicio de aproximación mediante el cálculo de los importes máximos, tanto para la parte de licenciamiento como para la parte de servicios profesionales que conformarán la licitación asociada a la Etapa 1.

En dicho cálculo de importes **NO SE HA INCLUIDO EL I.V.A.**

A continuación, se describen en detalle las dos partes:

SUMINISTRO LICENCIAMIENTO:

Para la valoración del suministro de licencias y servicios SaaS en la nube de los productos estándar necesarios para contemplar los requerimientos y procesos comerciales de Canal de Isabel II se ha recurrido a los precios lista de los fabricantes consultados previamente que ofrecen sus productos implantados.

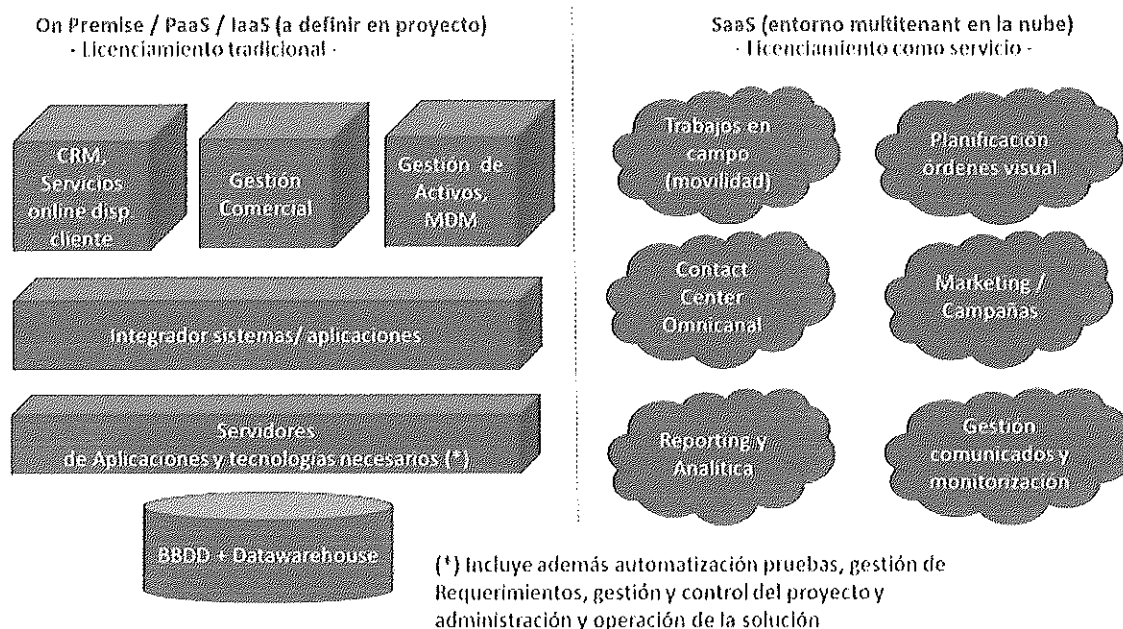
En base a los precios lista, confrontándolos con los costes de los proyectos identificados en las visitas realizadas y teniendo en cuenta los requerimientos y dimensionado para cada fase del proyecto se ha obtenido el siguiente cuadro de precios para cada módulo:

Partida 1: Productos Suscripciones y licenciamiento (PT1.)					
Fase 1 – Suscripción SaaS Pilotaje (entornos D y Q)					
Producto / Módulo	Unidad	Cantidad	Modo	Meses	Total
Gestión comercial	Contadores	150 m	SaaS	9	300.000
CRM	Usuarios	60	SaaS	9	100.000
Trabajos en campo (movilidad)	Usuarios	40	SaaS	9	50.000
Planificación órdenes visual	Usuarios	40	SaaS	9	50.000
Gestión de activos, MDM Smart Meters	Contadores	150 m	SaaS	9	100.000
Contact Center omnicanal	Usuarios	-	-	-	
Gestión de comunicados y monitorización	Documentos	10 m /día	SaaS	9	18.750
Marketing / Campañas	Clientes	-	-	-	
Solución de Analítica y reporting	Concurrentes	7	SaaS	9	18.750
Servicios on line disposición cliente	Contratos	150 m	SaaS	9	20.000
Integrador sistemas/aplicaciones	Procesos	2 m	SaaS	9	20.000
Automatización pruebas	Usuarios	100	SaaS	9	0
Seguimiento requerimientos	Usuarios	100	SaaS	9	0
Gestión y control proyecto	Usuarios	100	SaaS	9	0
Fase 2 (1ª parte) - Construcción (entornos D, Q)					
Producto / Módulo	Unidad	Cantidad	Modo	Meses	
BD y servidor aplicaciones y en general tecnología necesaria	-	-	Licencias+mta.	9	855.296

Gestión comercial	Contadores	1,5 M	Licencias+mt.	9	2.691.150
CRM	Usuarios	600	Licencias+mt.	9	699.000
Trabajos en campo (movilidad)	Usuarios	40	SaaS	9	50.000
Planificación órdenes visual	Usuarios	40	SaaS	9	50.000
Gestión de activos, MDM Smart Meters	Contadores	1,5 M	Licencias+mt.	9	1.922.250
Contact Center omnicanal	Usuarios	-	-	-	
Gestión de comunicados y monitorización	Documentos	100 m /día	SaaS	9	37.500
Marketing / Campañas	Clientes	-	-	-	
Solución de Analítica y reporting	Concurrentes	7	SaaS	9	37.500
Servicios on line disposición cliente	Contratos	1,5 M	Licencias+mt.	9	307.560
Integrador sistemas/aplicaciones	Procesos	2 m	Licencias+mt.	9	82.016
Automatización pruebas	Usuarios	100	Licencias+mt.	9	0
Seguimiento requerimientos	Usuarios	100	Licencias+mt.	9	0
Gestión y control proyecto	Usuarios	100	Licencias+mt.	9	0
Fase 2 (2ª parte) y Fase 3 - Despliegue y producción (entornos D, Q y P)					
Producto / Módulo	Unidad	Cantidad	Modo	Meses	
BD y servidor aplicaciones y en general tecnología necesaria	-	-	Mto. Licencias	30	403.788
Gestión comercial	Contadores	1,5 M	Mto. Licencias	30	1.270.500
CRM	Usuarios	600	Mto. Licencias	30	330.000
Trabajos en campo (movilidad)	Usuarios	400	SaaS	30	600.000
Planificación órdenes visual	Usuarios	400	SaaS	30	129.240
Gestión de activos, MDM Smart Meters	Contadores	1,5 M	Mto. Licencias	30	907.500
Contact Center omnicanal	Usuarios	200	SaaS	30	75.000
Gestión de comunicados y monitorización	Documentos	100 m /día	SaaS	30	956.250
Marketing / Campañas	Clientes	2 M	SaaS	30	487.500
Solución de Analítica y reporting	Concurrentes	7	SaaS	30	125.000
Servicios on line disposición cliente	Contratos	1,5 M	Mto. Licencias	30	145.200
Integrador sistemas/aplicaciones	Procesos	2 m	Mto. Licencias	30	38.720
Automatización pruebas	Usuarios	100	Mto. Licencias	30	0
Seguimiento requerimientos	Usuarios	100	Mto. Licencias	30	0
Gestión y control proyecto	Usuarios	100	Mto. Licencias	30	0

Es importante remarcar los modos de licenciamiento presupuestados, ya que se diferencia entre la adquisición de licencias y su mantenimiento asociado de manera tradicional frente a la adquisición de servicios SaaS en los que el proveedor deberá suministrar el software como un servicio en la nube en el que Canal de Isabel II actuará como mero usuario del mismo sin ningún tipo de interacción con toda la infraestructura que provea el servicio, siendo responsabilidad del fabricante tanto la provisión completa del servicio como el aseguramiento, administración y operación del mismo.

El esquema de licenciamiento propuesto sobre el que funcionaría la solución presupuestada sería el siguiente:



Se ha dimensionado teniendo en cuenta:

Para el escenario actual, la solución deberá dar cobertura a 1.200 usuarios que se desglosan en las siguientes grandes áreas funcionales según volumetría de usuarios:

Usuarios del sistema	
Generales	1.200 (todos)
<i>Específicos (incluidos en los anteriores)</i>	
Call Center / Servicios cliente	400
Movilidad / Gestiones técnicas	400
Lectores	100
Reporting	40

Y deben ser gestionados por los productos los siguientes volúmenes:

Volumen gestionado	
Contratos	1,5 millones
Contadores en finca	1,5 millones
Parque de contadores	2 millones
Facturas/año	9 millones
Facturas/día	40 mil
Facturas electrónicas/mes	200 mil
Media de líneas por factura	20

Ciclos de lectura/año	41 ciclos x 6 periodos = 246
Lecturas/año	10 millones
Batch diario	8 horas
Batch mensual	3 días
Llamadas/año call center	1,5 millones
Comunicados/día enviados	60 mil
Comunicados recibidos/año	150 mil
Órdenes de trabajo en campo/año	200 mil
Usuarios Oficina virtual	250 mil

Estas capacidades serán diferentes en cada fase del proyecto, por lo que se han establecido los precios para cada una de ella teniendo en cuenta que:

Fases del proyecto	
Fase 1: Piloto con prototipado de la solución	9 meses
Usuarios	100
Volumetría información	10% (del cuadro anterior)
Entornos	D y Q
Productos	Validar solución
Fase 2 (1ª parte): Implantación – construcción	9 meses
Usuarios	100
Volumetría información	50% (del cuadro anterior)
Entornos	D y Q
Productos	Configuración solución
Fase 2 (2ª parte): Implantación – despliegue	6 meses
Usuarios	200
Volumetría información	100% (del cuadro anterior)
Entornos	D, Q y P
Productos	Solución en productivo
Producción - Innovación	24 meses
Usuarios	1200
Volumetría información	Todo
Entornos	D, Q y P
Productos	Solución en productivo

SERVICIOS PROFESIONALES:

Para el cálculo de los servicios se han estimado los recursos necesarios para llevar a cabo cada paquete de trabajo requerido en las diferentes fases del proyecto y se han aplicado los siguientes precios de mercado calculados según informes publicados por diferentes analistas reconocidos a nivel mundial especializados por países, sector, servicio y perfiles en los productos requeridos.

Basándose en estos informes se han establecido con carácter preliminar los siguientes precios para los 3 tipos de perfiles que requerimos para llevar a cabo estos servicios:

Recursos por perfil	Precio/hora
Recurso Top (Rec. T1)	140,00
Recurso Medium (Rec. T2)	105,00
Recurso Bottom (Rec. T3)	70,00

Siendo:

- Rec. T1: perfil de gestor de proyecto o programa, consultor senior especialista
- Rec. T2: perfil de consultor o analista especialista
- Rec. T3: perfil de analista, técnico, programador

El cuadro de precios obtenido para los servicios solicitados es:

Servicios de consultoría e implantación					
Servicios de consultoría e implantación (fase 1)	T1	T2	T3	Meses	Total
Implantación solución básica	5,4	13,8	13,2	9	5.077.800
<i>Recursos gestión comercial (core)</i>	3	6	7	9	2.494.800
<i>Recursos CRM, servicios on line clientes</i>	1	3	3	6	718.200
<i>Gestión técnicas y trabajos en campo (movilidad)</i>		2	2	4	252.000
<i>Gestión comunicados</i>	1	1	2	8	554.400
<i>Migración</i>	1	3	1	8	756.000
<i>Integración</i>		2	1	6	302.400
Gestión y control del proyecto	2	1	0	9	623.700
<i>Program Manager</i>	0,5			9	113.400
<i>Solution Architect</i>	0,5			9	113.400
<i>Project Manager</i>	1			9	226.800
<i>Tech Architect</i>		1		9	170.100
Formación en los productos ofertados y la solución (30 usuarios)				9	300.000
Control del integrador (fase 2 y 3)	Rec. T1	Rec. T2	Rec. T3	Meses	Total
Transferencia al integrador	1	4	0	1	100.800
<i>Project Manager</i>	1			1	25.200
<i>Consultores por área</i>		4		1	75.600
Control y aseguramiento de la calidad de la implantación	0,4	2	4	15	1.020.600
<i>Project Manager</i>	0,2			15	75.600
<i>Solution Architect</i>	0,2			15	75.600
<i>Consultores por área</i>		2		15	567.000

<i>Técnicos solución</i>			4	6	302.400
Control del mantenimiento	0	1	1	24	756.000
<i>Consultores por área</i>		1		24	453.600
<i>Técnicos solución</i>			1	24	302.400
Formación continua en la solución				39	30.000

Adicionalmente, se ha presupuestado una reserva de horas opcionales para las siguientes situaciones:

- Servicios de co-innovación durante 24 meses con el fabricante una vez esté la solución puesta en producción.
- Reserva de horas adicionales para trabajos que pudieran surgir a lo largo de los 48 meses de duración del proyecto que sean necesarios realizar y no entren en ninguna de las partidas anteriores.

Otros servicios					
<i>Servicios innovación (fase 3)</i>	U	Vol.	Precio	Meses	Total
Servicio perfil T1	H	1.000	140	24	140.000
Servicio perfil T2	H	2.000	105	24	210.000
Servicio perfil T3	H	3.000	70	24	210.000
<i>Horas adicionales trabajos extraordinarios</i>	U	Vol.	Precio	Meses	Total
Servicio perfil T1	H	2.000	140	48	280.000
Servicio perfil T2	H	4.000	105	48	420.000
Servicio perfil T3	H	6.000	70	48	420.000

Teniendo en cuenta estos cuadros de precio se ha establecido con carácter preliminar el siguiente presupuesto base de licitación desglosado en las siguientes partidas:

Partida 1: licencias de uso de todos los productos necesarios	12.878.470 €
Partida 2: servicios de consultoría e implantación solución básica	6.001.500 €
Partida 3: control de calidad al integrador y mantenimiento	1.907.400 €
Partida 4: reserva de horas para proyectos de innovación	560.000 €
Partida 5: reserva de horas para trabajos extraordinarios	1.120.000 €

Total sin IVA de las partidas que forman parte del presupuesto máximo: **22.467.370 €**

Cuestiones:

3.1 Consideraciones sobre los presupuestos planteados

Consideraciones, justificación de las mismas y comentarios

SAP		Recomiendan incrementar importes en todas las partidas, resultando el incremento total sugerido un 50% sobre el presupuesto publicado (ver detalle en apartado 5 (conclusiones) y 6 (respuesta y aclaraciones posteriores))
ORACLE	No	
AQUALOGY	Sí	
ITINERIS	Sí	Reducirían los importes en todas las partidas
ENGINEERING	Sí	Reducirían los importes en las partidas 1 y 2

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN CUALITATIVA TÉCNICA O PROFESIONAL

Con el objetivo de lograr el éxito del proyecto y teniendo en cuenta los factores críticos identificados, así como la necesidad de contar con un ecosistema suficiente de partners integradores con experiencia, consideramos que los licitadores que se presenten a la licitación del contrato 1 deberán cumplir los siguientes criterios de selección cualitativa técnica o profesional:

1. Experiencia en la ejecución de servicios análogos: los fabricantes de la solución deberán haber realizado servicios análogos a los indicados en la presente consulta ejecutados en los cinco (5) últimos años anteriores, con las siguientes unidades mínimas:
 - Los fabricantes de la solución deberán contar con tres o más referencias de cliente final (no como empresa subcontratada) de la realización de servicios de consultoría para la implantación de al menos el 80% de la solución indicada en empresas de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) que se encuentren actualmente en producción en la Unión Europea. Además, debe cumplirse que:
 - Al menos una de ellas tenga un millón o más de puntos de suministro
 - Al menos una de ellas sea en el sector del agua
 - Al menos una de ellas sea en el sector eléctrico
 - Al menos una de ellas tenga la solución de CRM indicada en la solución
 - Al menos una de ellas tenga la solución de trabajos en campo indicada en la solución
 - Al menos una de ellas tenga la solución de gestión de comunicados indicada en la solución
 - Al menos una de ellas tenga la solución de Analítica indicada en la solución
 - Al menos una de ellas haya sido implantada en los últimos 2 años

Los fabricantes de la solución deberán haber participado activamente en dichas referencias con, al menos, el jefe de proyecto y, al menos, el 50% de los consultores e ingenieros especialistas que se presentarán como parte del equipo propuesto para la ejecución del contrato que se desea licitar.

2. Los fabricantes de la solución deben contar con partners integradores certificados:
 - o En calidad de fabricantes, deberán contar con al menos 3 partners implantadores certificados de la Unión Europea en al menos el 80% de los productos indicados para dar cobertura a la solución y que, cada uno de ellos, haya implantado la solución en una empresa de suministro de agua con más de un millón de suministros que se encuentre actualmente en producción.
3. Los fabricantes de la solución deberán contar con las siguientes certificaciones para el suministro de las suscripciones de servicios solicitados en modo SaaS:
 - o Certificación ISO-27000 Seguridad de la Información o equivalente.
 - o Los fabricantes deberán tener certificados los servicios cloud que preste y que son objeto de la futura contratación al menos en la norma norma ISO/IEC 27001 o equivalente.
 - o Los fabricantes deberán estar certificado en BS 25999, ISO 22301:2012 o equivalente para la continuidad de negocio, al menos, en los servicios cloud que son objeto de contratación.
4. Los fabricantes de la solución deben contar con un proceso de certificación de implantadores activo en la actualidad y operativo en los últimos 5 años.
5. Para la prestación de los servicios requeridos, se requieren perfiles diferentes para cada fase, siendo éstas:
 - o Fase 1 – implantación solución básica durante los primeros 9 meses. Durante este periodo se realizarán servicios de consultoría de definición de estrategias para el proyecto global, análisis gap, planes y ejecución de la implantación de la solución básica con los productos ofertados para su validación.
 - o Fase 2 - implantación de la solución definitiva hasta su puesta en producción (15 meses). En esta fase se realizarán servicios control al integrador para el aseguramiento de la calidad del proyecto.
 - o Fase 3 – fase de despliegue, puesta en producción y posterior mantenimiento. Una vez en producción la solución global se prestarán servicios de control al integrador durante los siguientes 24 meses. También se realizarán proyectos de co-innovación con el fabricante.
- a) El equipo deberá contar como mínimo con el siguiente personal con dedicación a los servicios objeto del contrato 1 durante la fase 1 (implantación solución básica):

Director de proyecto: Se encargará de la gestión y coordinación entre los diferentes equipos necesarios para cada área de productos requerida en este pliego. El director del proyecto propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Director de proyecto
--------	----------------------

Formación específica	Gestión de proyectos
Certificaciones	PMP del PMI (Project Management Institute) o PRINCE2 Practitioner
Cualificación	Experiencia en la planificación y gestión de proyectos: • Deberá acreditar experiencia de al menos cinco (5) años en la Gestión de Proyectos. • Deberá haber dirigido al menos un proyecto de implantación de al menos el 80% de la solución ofertada en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años

Jefe de Proyecto: Se encargará de las labores de coordinación y gestión del contrato, entendidas éstas como todas las labores de gestión relacionadas con la prestación de todos los servicios objeto de este contrato. El jefe de proyecto propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Jefe de Proyecto
Formación específica	Gestión de proyectos
Certificaciones	PMP del PMI (Project Management Institute) o PRINCE2 Practitioner
Cualificación	Experiencia en la planificación y gestión de proyectos: • Deberá acreditar experiencia de al menos cinco (5) años en la Gestión de Proyectos. • Deberá haber dirigido al menos un proyecto de implantación de los productos de gestión comercial, CRM y trabajos en campo en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años

Arquitecto en la solución: perfil encargado del diseño de la solución global e integración con resto de sistemas. El arquitecto en la solución propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Arquitecto en la solución
Formación específica	Diseño de soluciones basadas en los productos ofertados en este pliego
Certificaciones	En los productos ofertados
Cualificación	Experiencia en arquitectura de soluciones: • Deberá acreditar experiencia de al menos tres (3) años como arquitecto en soluciones basadas en al menos el 80% de las soluciones ofertadas.

	• Deberá haber participado como arquitecto en una solución basada en productos de gestión comercial, CRM y trabajos en campo en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años • Experiencia en infraestructuras oncloud
--	--

Arquitecto técnico: perfil encargado del diseño de la infraestructura y servicios necesarios para solución global e integración con resto de sistemas. El arquitecto tecnológico propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Arquitecto en la solución
Formación específica	Diseño de soluciones basadas en los productos ofertados en este pliego
Certificaciones	En los productos ofertados
Cualificación	Experiencia en diseño tecnológico de arquitectura de soluciones: • Deberá acreditar experiencia de al menos tres (3) años como arquitecto en soluciones basadas en al menos el 80% de las soluciones ofertadas. • Deberá haber participado como arquitecto en una solución basada en productos de gestión comercial, CRM y trabajos en campo en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años • Experiencia en infraestructuras oncloud

Consultores e Ingenieros especialistas: Se encargarán, por designación del Jefe de Proyecto, de constituir los diferentes equipos de trabajo relacionados con la prestación de todos los servicios objeto de este Contrato. Los consultores e ingenieros especialistas (arquitectos e ingenieros de sistemas) propuestos por el licitador para poder llevar a cabo, en plazo y calidad, el proyecto encomendado. Su dedicación variará a lo largo del proyecto según las diferentes fases. Deberán cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Consultores e Ingenieros especialistas (17 perfiles requeridos como mínimo que cubran las diferentes áreas)
Formación específica	Certificación en los productos sobre los que se ofertan como especialistas
Cualificación	Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego:

	• Al menos 6 recursos con experiencia en implantación de gestión comercial en una empresa suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. • Al menos 3 recursos con experiencia en implantación de un CRM para una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. • Al menos 2 recursos con experiencia en implantación de trabajos en campo con movilidad en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. • Al menos 1 recurso con experiencia en implantación de gestión comunicados para una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. • Al menos 3 recursos con experiencia en migración de datos de un sistema anterior comercial a uno nuevo basado en la solución ofertada para una empresa de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro. • Al menos 2 recursos con experiencia en integración de la solución ofertada en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro con otros sistemas de la empresa.
--	--

Técnicos o programadores: Se encargarán de configurar, desarrollar, parametrizar o ejecutar aquellas tareas planificadas por los consultores especialistas en cada área para poder llevar a cabo, en plazo y calidad, el proyecto encomendado. Su dedicación variará a lo largo del proyecto según las diferentes fases. Deberán cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Técnicos o programadores (16 perfiles requeridos como mínimo que cubran las diferentes áreas)
Formación específica	Certificación en los productos sobre los que se ofertan como técnicos o programadores.
Cualificación	Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego: • Al menos 7 recursos con experiencia en implantación de gestión comercial en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro.

	• Al menos 3 recursos con experiencia en implantación de un CRM para una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. • Al menos 2 recursos con experiencia en implantación de trabajos en campo con movilidad en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. • Al menos 2 recursos con experiencia en implantación de gestión comunicados para una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro. • Al menos 1 recursos con experiencia en integración de la solución ofertada en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro con otros sistemas de la empresa.
--	--

Adicionalmente en esta fase se contará con los recursos necesarios para impartir la formación requerida en la solución.

- b) Los futuros licitadores deberán contar como mínimo con el siguiente personal con dedicación a los servicios objeto del contrato 1 durante la fase 2 (control al integrador):

Jefe de Proyecto: Se encargará de las labores de coordinación y gestión del Contrato para la prestación de los servicios de control de calidad del integrador éstas como todas las labores de gestión relacionadas con la prestación de todos los servicios objeto de este Contrato. El jefe de proyecto propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Jefe de Proyecto
Formación específica	Mínimo de treinta (30) horas en materias relacionadas con la Continuidad de Negocio: ISO 22301 (BS 25999) ISO 27001
Certificaciones	PMP del PMI (Project Management Institute) o PRINCE2 Practitioner
Cualificación	Experiencia en la planificación y gestión de proyectos: • Deberá acreditar experiencia de al menos cinco (5) años en la Gestión de Proyectos. • Deberá haber dirigido al menos un proyecto de implantación de los productos de gestión comercial, CRM y trabajos en campo en una empresa de

	suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años
--	--

Gestor Aseguramiento Calidad: perfil responsable de controlar el aseguramiento de la calidad en la implantación definitiva de la solución con el uso de las mejores prácticas y ajuste al estándar de los productos. El gestor de aseguramiento de la calidad en la solución propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Arquitecto en la solución
Formación específica	Metodologías para aseguramiento de la calidad software y mejora de procesos
Certificaciones	En los productos ofertados Acreditaciones en metodologías de aseguramiento de calidad software y en mejora de procesos
Cualificación	Experiencia con gestor de aseguramiento de calidad: - Deberá acreditar experiencia de al menos tres (3) años como gestor de aseguramiento de calidad en proyectos de implantación en los productos ofertados. - Deberá haber participado como gestor de aseguramiento de calidad en al menos una solución basada en productos de gestión comercial, CRM y trabajos en campo en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años

Arquitecto en la solución: perfil encargado del diseño de la solución global. El arquitecto en la solución propuesto por el licitador deberá cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Arquitecto en la solución
Formación específica	Diseño de soluciones basadas en los productos ofertados en este pliego
Certificaciones	En los productos ofertados
Cualificación	Experiencia en arquitectura de soluciones: - Deberá acreditar experiencia de al menos tres (3) años como arquitecto en soluciones basadas en al menos el 80% de las soluciones ofertadas. - Deberá haber participado como arquitecto en una solución basada en productos de gestión comercial, CRM y trabajos en campo en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con un mínimo de 1 millón de puntos de suministro en los últimos 3 años

Consultores e Ingenieros especialistas: Se encargarán, por designación del Jefe de Proyecto, de constituir los diferentes equipos de trabajo relacionados con la prestación de todos los servicios objeto de este Contrato. Los consultores e ingenieros especialistas (arquitectos e ingenieros de sistemas) propuestos por el licitador para poder llevar a cabo, en plazo y calidad, el proyecto encomendado. Su dedicación variará a lo largo del proyecto según las diferentes fases. Deberán cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Consultores e Ingenieros especialistas (2 perfiles requeridos como mínimo que cubran las diferentes áreas)
Formación específica	Certificación en los productos sobre los que se ofertan como especialistas
Cualificación	Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego: Al menos 2 recursos con experiencia en implantación de gestión comercial en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro.

Técnicos o programadores: Se encargarán de configurar, desarrollar, parametrizar o ejecutar aquellas tareas planificadas por los consultores especialistas en cada área para poder llevar a cabo, en plazo y calidad, el proyecto encomendado. Su dedicación variará a lo largo del proyecto según las diferentes fases. Deberán cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Técnicos o programadores (4 perfiles requeridos como mínimo que cubran las diferentes áreas)
Formación específica	Certificación en los productos sobre los que se ofertan como técnicos o programadores.
Cualificación	Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego: Al menos 4 recursos con experiencia en implantación de gestión comercial en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro.

Adicionalmente en esta fase se contará con la disponibilidad de los recursos indicados en la oferta referentes a la partida 5.

Adicionalmente en esta fase se contará con los recursos necesarios para impartir la formación requerida en la solución.

- c) Los futuros licitadores deberán contar como mínimo con el siguiente personal con dedicación a los servicios objeto del contrato 1 durante la fase 3 (control durante el mantenimiento e innovación):

Consultores e Ingenieros especialistas: Se encargarán, por designación del Jefe de Proyecto, de constituir los diferentes equipos de trabajo relacionados con la prestación de todos los servicios objeto de este Contrato. Los consultores e ingenieros especialistas (arquitectos e ingenieros de sistemas) propuestos por el licitador para poder llevar a cabo, en plazo y calidad, el proyecto encomendado. Su dedicación variará a lo largo del proyecto según las diferentes fases. Deberán cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Consultores e Ingenieros especialistas (2 perfiles requeridos como mínimo que cubran las diferentes áreas)
Formación específica	Certificación en los productos sobre los que se ofertan como especialistas
Cualificación	Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego: Al menos 2 recursos con experiencia en mantenimiento o implantación de gestión comercial en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro.

Técnicos o programadores: Se encargarán de configurar, desarrollar, parametrizar o ejecutar aquellas tareas planificadas por los consultores especialistas en cada área para poder llevar a cabo, en plazo y calidad, el proyecto encomendado. Su dedicación variará a lo largo del proyecto según las diferentes fases. Deberán cumplir con el siguiente perfil:

Perfil	Técnicos o programadores (2 perfiles requeridos como mínimo que cubran las diferentes áreas)
Formación específica	Certificación en los productos sobre los que se ofertan como técnicos o programadores.
Cualificación	Experiencia en implantaciones y servicios similares a los que se presentan en este pliego: Al menos 2 recursos con experiencia en mantenimiento o implantación de gestión comercial en una empresa de suministro de servicios (agua, gas, electricidad o análogos) con al menos 1 millón de puntos de suministro.

Adicionalmente en esta fase se contará con la disponibilidad de los recursos indicados en la oferta referentes a la partida 4

- d) Adicionalmente durante todo el contrato se contará con los recursos indicados en la oferta referentes a la partida 6

IMPORTANTE: durante todas las fases del proyecto los siguientes perfiles deberán utilizar el idioma castellano a nivel bilingüe para la comunicación con Canal de Isabel II:

- Jefe de proyecto
- Consultores e ingenieros especialistas
- Gestor aseguramiento de la calidad
- Arquitecto de la solución

Cuestiones planteadas:

4.1 Consideraciones sobre los criterios de selección anteriormente planteados.

Consideraciones, justificación de las mismas y comentarios		

SAP		Ampliarían fuera de UE y sugieren cambios en algunos de los perfiles exigidos
ORACLE		De acuerdo
AQUALOGY		Ampliarían fuera de UE y sugieren no exigir experiencia en sector eléctrico
ITINERIS		Sugieren que se admitan partners certificados por Microsoft
ENGINEERING		Sugieren simplificar criterios 1 (experiencia), 2 (partners) y 5 (perfiles)

5. OFERTA TÉCNICA

Arquitectura, infraestructura, operación

Para llevar a cabo este proyecto de transformación se quiere realizar, una vez formalizado el contrato asociado a la Etapa 1, una prueba de validación de la solución en una primera fase en la que se adquirirán todos los productos en modo SaaS, por lo que, para todos los productos, se deben poder ofrecer, además del software necesario, los servicios necesarios de infraestructura, administración, operación y explotación on cloud.

Una vez superada la fase de validación de la solución se adquirirán las licencias de todos los productos (a excepción de los que sólo estén disponibles como SaaS) e instalarlos en on premise, el cloud del propio fabricante o el cloud de un tercero. Los servicios necesarios de infraestructura, administración,

operación y explotación deben poderse llevar a cabo por el propio fabricante o por partners o integradores certificados en la solución.

Por tanto, para cada fase del proyecto se solicitan diferentes modos de licenciamiento para producto y un dimensionado diferente (ver tablas del apartado 3 de este anexo 1 referente a los productos solicitados para cada fase y modo de licenciamiento)

Cuestiones planteadas:

5.1 ¿Considera adecuado este modo de licenciamiento para cada fase de la Etapa 1 (contrato 1)?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios

SAP	No	Proponen licenciamiento con criterios diferentes (distribución SaaS/OnPrem diferente a la planteada)
ORACLE	Sí	
AQUALOGY	No	Recomiendan no restringir el modo de licenciamiento
ITINERIS	Sí	
ENGINEERING	Sí	

5.2 Para los productos SaaS que forman parte de la solución planteada, ¿puede garantizarse una disponibilidad superior al 99,95%?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios

SAP	No	Garantiza hasta un 99,5%
ORACLE	No	No puede garantizar un valor. Normalmente 99,5%
AQUALOGY	No	Garantiza hasta un 99,95%
ITINERIS	No	Garantiza un 99,9%
ENGINEERING	Sí	A través de configuraciones adecuadas

5.3 ¿Para los productos SaaS puede garantizarse que el 98% de las transacciones se ejecutan en menos de 1 segundo?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios

SAP	No	Impactan factores externos
ORACLE	No	Impactan factores externos
AQUALOGY	No	Recomiendan evaluar sólo procesos críticos
ITINERIS	Sí	
ENGINEERING	Sí	Transacciones en BD

5.4 ¿Puede permitirse que Canal de Isabel II instalara software de medición de rendimiento en el cloud del fabricante para los servicios SaaS?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios

SAP	No	Software propio para la monitorización
ORACLE	No	Software propio para la monitorización
AQUALOGY	Sí	
ITINERIS	No	Software propio para la monitorización
ENGINEERING	Sí	Productos compatibles

5.5 ¿Pueden los fabricantes de los servicios SaaS disponer de Data Centers ubicados en la Unión Europea para proporcionar los servicios de alojamiento, administración y operación de la solución?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios

SAP	Sí	
ORACLE	Sí	
AQUALOGY	Sí	
ITINERIS	Sí	
ENGINEERING	Sí	

5.6 La conexión en el cloud del fabricante de la solución propuesta y Canal de Isabel II, ¿puede realizarse mediante líneas privadas?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios

SAP	Sí	
ORACLE	Sí	
AQUALOGY	Sí	
ITINERIS	Sí	
ENGINEERING	Sí	

5.7 ¿Pueden suministrarse los servicios SaaS cumpliendo las indicaciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios

SAP	Sí	
ORACLE	Sí	
AQUALOGY	Sí	
ITINERIS	Sí	
ENGINEERING	Sí	

6. MODELO DE LICENCIAMIENTO Y DE SERVICIOS PROPUESTO

Debido a la variedad y complejidad de los posibles productos, licenciamientos asociados, servicios SaaS y servicios de acompañamientos que ofrecen los fabricantes en relación con el objeto del contrato 1, Canal de Isabel II precisa validar técnicamente por parte del mercado el siguiente modelo de licenciamiento y servicios sobre el que se basará la futura licitación del contrato 1, a los efectos de preparar el modelo de proposición económica de los pliegos de la licitación:

Partida 1: Productos y licenciamiento (PT1.)				
Fase 1 – Suscripción SaaS Pilotaje (entornos D y Q)				
Producto / Módulo	Unidad	Cantidad	Modo	Meses
Gestión comercial	Contadores	150 m	SaaS	9
CRM	Usuarios	60	SaaS	9
Trabajos en campo (movilidad)	Usuarios	40	SaaS	9
Planificación órdenes visual	Usuarios	40	SaaS	9
Gestión de activos, MDM Smart Meters	Contadores	150 m	SaaS	9
Contact Center omnicanal	Usuarios	-	-	-
Gestión de comunicados y monitorización	Documentos	10 m /día	SaaS	9
Marketing / Campañas	Clientes	-	-	-
Reporting y Analítica	Concurrentes	7	SaaS	9
Servicios on line disposición cliente	Contratos	150 m	SaaS	9
Integrador sistemas/aplicaciones	Procesos	2 m	SaaS	9
Automatización pruebas	Usuarios	100	SaaS	9
Seguimiento requerimientos	Usuarios	100	SaaS	9
Gestión y control proyecto	Usuarios	100	SaaS	9
Fase 2 (1ª parte) - Construcción (entornos D, Q)				
Producto / Módulo	Unidad	Cantidad	Modo	Meses

BD y servidor aplicaciones y en general tecnología necesaria	-	-	Licencias+mto	9
Gestión comercial	Contadores	1,5 M	Licencias+mto	9
CRM	Usuarios	600	Licencias+mto	9
Trabajos en campo (movilidad)	Usuarios	40	SaaS	9
Planificación órdenes visual	Usuarios	40	SaaS	9
Gestión de activos, MDM Smart Meters	Contadores	1,5 M	Licencias+mto	9
Contact Center omnicanal	Usuarios	-	-	-
Gestión de comunicados y monitorización	Documentos	100 m /día	SaaS	9
Marketing / Campañas	Clientes	-	-	-
Reporting y Analítica	Concurrentes	7	SaaS	9
Servicios on line disposición cliente	Contratos	1,5 M	Licencias+mto	-
Integrador sistemas/aplicaciones	Procesos	2 m	Licencias+mto	-
Automatización pruebas	Usuarios	100	Licencias+mto	9
Seguimiento requerimientos	Usuarios	100	Licencias+mto	9
Gestión y control proyecto	Usuarios	100	Licencias+mto	9
Fase 2 (2ª parte) y Fase 3 - Despliegue y producción (entornos D, Q y P)				
Producto / Módulo	Unidad	Cantidad	Modo	Meses
BD y servidor aplicaciones y en general tecnología necesaria	-	-	Mto. Licencias	30
Gestión comercial	Contadores	1,5 M	Mto. Licencias	30
CRM	Usuarios	600	Mto. Licencias	30
Trabajos en campo (movilidad)	Usuarios	400	SaaS	30
Planificación órdenes visual	Usuarios	400	SaaS	30
Gestión de activos, MDM Smart Meters	Contadores	1,5 M	Mto. Licencias	30
Contact Center omnicanal	Usuarios	200	SaaS	30
Gestión de comunicados y monitorización	Documentos	100 m /día	SaaS	30
Marketing / Campañas	Clientes	2 M	SaaS	30
Reporting y Analítica	Concurrentes	7	SaaS	30
Servicios on line disposición cliente	Contratos	1,5 M	Mto. Licencias	30
Integrador sistemas/aplicaciones	Procesos	2 m	Mto. Licencias	30
Automatización pruebas	Usuarios	100	Mto. Licencias	30
Seguimiento requerimientos	Usuarios	100	Mto. Licencias	30
Gestión y control proyecto	Usuarios	100	Mto. Licencias	30

Partida 2: servicios de consultoría e implantación solución básica		
Fase 1		
Servicios		
Implantación solución básica. Paquetes de trabajo: PT2, PT3, PT4, PT5, PT6, PT7, PT8		
Gestión y control del proyecto (PT9: S1,S2,S4,S5,S6,S7,S8)		
Formación y certificación en los productos ofertados y la solución (PT9.S9)		
Partida 3: control de calidad al integrador durante la implantación y mantenimiento		
Fases: 2 y 3		
Control del integrador (fase 2 y 3)		
Transición al integrador para fase 2 (PT9.S3)		
Control y aseguramiento de la calidad de la implantación (PT9: S1, S4,S5,S6,S7,S8)		
Control del mantenimiento (PT9.S11)		
Formación continua en la solución (PT9.S10)		
Partida 4: reserva de horas para proyectos de innovación		
Fase 3		
Servicios innovación (fase 3)	Unidad	Cantidad
Servicio perfil T1	Horas	1.000
Servicio perfil T2	Horas	2.000
Servicio perfil T3	Horas	3.000
Partida 5: reserva de horas para trabajos extraordinarios		
Fases: 1, 2 y 3		
Horas adicionales trabajos extraordinarios	Unidad	Cantidad
Servicio perfil T1	Horas	2.000
Servicio perfil T2	Horas	4.000
Servicio perfil T3	Horas	6.000

Cuestiones planteadas:

6.1 Consideraciones sobre el modelo de licenciamiento y de servicios propuesto.

Consideraciones, justificación de las mismas y comentarios

SAP	Firmar contrato de SAP para cada servicio
ORACLE	Valorar posibles modelos alternativos de contratación y firmar contratos específicos para cada servicio.
AQUALOGY	Permitir diferentes licenciamientos de los productos
ITINERIS	Menor precio

ENGINEERING	Sin comentarios
-------------	-----------------

7. MEDIDAS PARA ASEGURAR LA COBERTURA DE LOS REQUISITOS, PROCESOS E INTEGRACIONES OBLIGATORIOS

Debido a la importancia y criticidad del nuevo sistema, así como a los riesgos implícitos que conlleva un proyecto de este calibre, Canal de Isabel II debe necesariamente garantizar que la solución propuesta por el adjudicatario cumpla en el plazo máximo de 14 meses a partir del inicio del contrato, con un núcleo de funcionalidades que cubran todos los requisitos, procesos e integraciones que se han especificado como "obligatorios", ya que su incumplimiento podría provocar graves daños en su negocio. En el caso de que dichos requisitos, procesos e integraciones no queden cubiertos, Canal de Isabel II resolvería el contrato.

Ante el desconocimiento en detalle, por parte de Canal de Isabel II, de las coberturas referidas anteriormente por parte de los productos existentes en el mercado, se ha establecido en el sentido señalado anteriormente un procedimiento que permita la subsanación de todos los requisitos, procesos e integraciones obligatorios no cubiertos en la implantación básica. Dicho procedimiento se basa en la siguiente tabla:

	Impl. básica	Val. 1	Subsan. 1	Val. 2	Subsan. 2	Val. 3	Subsan. 3	Val. 4	Subsan. 4	Val. 5
Duración	6 mss	1 mss	3 mss	2 sem	1,5 mss	1 sem	3 sem	3 días	3 sem	3 días
Cobertura mín. requerida			50%		75%		95%		100%	
Penalización		Penal. 1		Penal. 2		Penal. 3		Penal. 4		Penal. 5
Resolución				Cobertura		Cobertura		Opcional		Cobertura

Donde:

Impl. básica = Periodo de implantación de la solución básica.

Val. i = Periodo de validación por parte de Canal de Isabel II de los requisitos presentados por el adjudicatario.

Subsan. i = Periodo de subsanación de requisitos obligatorios no cubiertos para el adjudicatario.

Duración = Duración de un periodo determinado en meses (mss), semanas (sem) o días.

Cobertura Mínima Requerida = Porcentaje de cobertura de los requisitos obligatorios no cumplidos por el contratista durante el periodo de implantación básica, que debe necesariamente alcanzar el contratista mediante la subsanación correspondiente durante los periodos fijados al efecto en la tabla anterior para no incurrir en causa de resolución del contrato.

Penalización = Penalización a aplicar al contratista tras la validación por parte de Canal de Isabel II

Penal. 1 = Número requisitos obligatorios incumplidos * Importe fijado para incumplimiento requisito obligatorio

Penal. 2 = Número requisitos obligatorios incumplidos * Importe fijado para incumplimiento requisito obligatorio * 1,5

Penal. 3 = Número requisitos obligatorios incumplidos * Importe fijado para incumplimiento requisito obligatorio * 1,75

Penal. 4 = Número requisitos obligatorios incumplidos * Importe fijado para incumplimiento requisito obligatorio * 2

Penal. 5 = Número requisitos obligatorios incumplidos * Importe fijado para incumplimiento requisito obligatorio * 2,25

Importe fijado para incumplimiento requisito obligatorio = Presupuesto Partida 1: licencias de uso de todos los productos necesarios / número requisitos, procesos e integraciones obligatorios totales

Resolución = Canal de Isabel II podrá resolver el contrato en los casos "Cobertura", por no cumplir con la Cobertura Mínima Requerida para cada subsanación en el periodo establecido al efecto. En el caso "Opcional", Canal de Isabel II podrá resolver el contrato aunque se haya subsanado en plazo el 95% del requisito incumplido, si de conformidad con los parámetros que se definirán en los pliegos, resultase que el licitador no puede cumplir el 5% restante del requisito (hasta el 100%) en el plazo restante de 3 semanas.

Sin perjuicio de la posible resolución del contrato en los casos establecidos en la tabla anterior ("Cobertura" y "Opcional"), Canal de Isabel II aplicará la penalización recogida en la tabla en las columnas de Validación que corresponda al periodo de subsanación en el que se ha producido la referida resolución. En el caso de que se produzca dicha resolución, el adjudicatario perderá la garantía aportada (5% del importe de adjudicación del contrato).

En el caso de que el adjudicatario detecte durante los tres primeros meses de la implantación básica la imposibilidad por su parte para poder cubrir la totalidad de los requisitos, procesos e integraciones obligatorios con éxito en los plazos marcados, podrá desistir unilateralmente del contrato con pérdida de la mitad de la garantía aportada (2,5% del importe de adjudicación del contrato).

7.1 ¿Considera adecuado el procedimiento planteado para garantizar las coberturas obligatorias?

Sí	No	Justificación respuesta y comentarios

SAP	No	Se da extrema criticidad a un entorno que no está en productivo
ORACLE	No	Recomiendan resolver contrato o facturar a hito conseguido
AQUALOGY	No	No deberían incluir requerimientos fuera del estándar
ITINERIS	No	Requerimientos no suficiente definidos, responsabilidad del incumplimiento por ambas partes, coste alto, riesgo
ENGINEERING	Sí	Recomiendan revisar la priorización de requisitos

8. CLÁUSULAS DE RESOLUCIÓN Y PENALIZACIONES

Adicionalmente al procedimiento descrito en el apartado anterior, Canal de Isabel II incorporará en su futura licitación sus cláusulas habituales referidas a incumplimientos de plazos o acuerdos de niveles de servicio.

9. CONSIDERACIONES SOBRE LA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS

Consideraciones que deban tenerse en cuenta sobre la responsabilidad del adjudicatario por daños y perjuicios en un proyecto de este calibre.

Cuestiones planteadas:

9.1 Consideraciones sobre responsabilidad por daños y perjuicios.

Consideraciones, justificación de las mismas y comentarios

--

SAP		Indican sus condiciones específicas
ORACLE		Indican sus condiciones específicas
AQUALOGY		Debe ser proporcional al importe del contrato
ITINERIS		La limitaría en tiempo y coste, así como diferenciaría entre daños directos e indirectos
ENGINEERING		Sin comentarios

10. CONSIDERACIONES SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL

Consideraciones que deban tenerse en cuenta sobre la propiedad intelectual en un proyecto de este calibre.

Cuestiones planteadas:

10.1 Consideraciones sobre propiedad intelectual.

Consideraciones, justificación de las mismas y comentarios

--

SAP		La propiedad es suya. Indican sus condiciones
ORACLE		La propiedad es suya. Indican sus condiciones
AQUALOGY		Los desarrollos que no sean considerados por el fabricante como extensiones del producto son de Canal
ITINERIS		Se negocian los derechos con el socio integrador
ENGINEERING		Depositar software ante notario

10.2 ¿Puede Canal de Isabel II obtener los derechos de explotación sobre el software derivado desarrollado ad hoc para la organización sobre la base de nuestro know-how?

Si	No	Justificación respuesta y comentarios

SAP	No	Pertenece todo a SAP
ORACLE	No	Lo realizado en la fase1 pertenece a Oracle. Lo de la fase 2 dependerá del partner
AQUALOGY	Sí	Canal asumiría los costes de desarrollo con cada upgrade
ITINERIS	No	Sólo a través de un contrato
ENGINEERING	Sí	Lo no contemplado por el estándar y desarrollado sí

11. CONSIDERACIONES PARA FAVORECER LA CONCURRENCIA

Consideraciones que deban tenerse en cuenta a efectos de promover lo máximo posible la concurrencia en la futura licitación asociada a la Etapa 1 del proyecto (objeto de la presente consulta).

Cuestiones planteadas:

11.1 Consideraciones para favorecer la concurrencia en la futura licitación.

Consideraciones, justificación de las mismas y comentarios

SAP		Tener en cuenta sus premisas (ver puntos anteriores)
ORACLE		Consideran que deberían poder participar partners integradores en la fase 1 del proyecto
AQUALOGY		Relajar exigencias de solvencia, eliminar requerimientos no esenciales
ITINERIS		Relajar los requerimientos de solvencia para que puedan participar más empresas
ENGINEERING		Relajar los requerimientos de solvencia para que puedan participar más empresas. Destacarían la importancia de la localización de las soluciones. También consideran que debería haber un mix de productos para ofrecer una buena solución.

12. PROPUESTAS DE MEJORAS A LA FUTURA LICITACIÓN

Aprovechando la presente consulta, Canal de Isabel II está interesado en conocer si, en base al conocimiento de mercado de los consultados, podrían presentarse mejoras a la futura licitación asociada a la Etapa 1 del proyecto (objeto de la presente consulta), sin alterar la esencia del objeto del contrato de dicha Etapa 1.

Cuestiones planteadas:

12.1 ¿Estaría dispuesto a plantear posibles mejoras a la licitación?

SÍ	No	Justificación respuesta y comentarios

En caso afirmativo a la respuesta anterior rellene el siguiente apartado:

Propuestas de mejoras a la futura licitación, justificación a las mismas y comentarios

SAP	Sí	Incluir Servicios de Premium Engagement del fabricante
ORACLE	Sí	Adjuntan sus términos y condiciones para prestar sus servicios
AQUALOGY	No	Sin comentarios
ITINERIS	No	Sin comentarios
ENGINEERING	Sí	Destacan la oportunidad de plantear un mapa de soluciones "best of breed"

5. CONCLUSIONES

Tras el análisis de las respuestas de los distintos participantes y aclaraciones posteriores con los mismos, cuyo resumen está extractado en los apartados anteriores y detalle anexo en el apartado 6, concluimos:

- **Duración y alcance:** todos los participantes terminan mostrándose conformes con la duración total de la implementación de la solución (24 meses), así como con las de las dos fases que la componen (fase 1 de 9 meses y fase 2 de 15 meses). En relación con el alcance, con carácter general, se sugiere revisar la caracterización y priorización de algunos de los requerimientos.
- **Presupuesto base:** todos los participantes se muestran conformes con el presupuesto planteado, a excepción de SAP, quien sugiere un incremento de este en un 50%. Este incremento lo detallan por distintos conceptos que lo componen: licencias, coste de los

perfiles profesionales, tiempo de dedicación de estos, gastos de desplazamiento, dietas y otros extras.

- **Criterios de selección:** con carácter general, los participantes sugieren rebajar la solvencia exigida en distintos aspectos como: definición de los perfiles profesionales, alcance de experiencias en implementaciones previas y ámbito territorial de las mismas. Adicionalmente, sólo dos de los participantes (SAP y ORACLE) se ajustan a los requerimientos planteados en relación con el programa de certificación de partners.
- **Oferta técnica:** algunos participantes avanzan en este apartado la sugerencia de flexibilizar el modo de licenciamiento (SaaS/OnPrem para cada producto). Con carácter general, estas son las respuestas a los parámetros de rendimiento y monitorización:
 - o Sólo uno de los participantes (ENGINEERING) garantiza la disponibilidad requerida de >99,95%, y siempre y cuando se realicen las configuraciones adecuadas.
 - o Sólo dos de los participantes (ENGINEERING e ITINERIS) garantizan la ejecución del 98% de las transacciones en menos de 1 segundo. ENGINEERING puntualiza que esto sería así sólo para transacciones a nivel de base de datos.
 - o Sólo dos de los participantes (AQUALOGY e ENGINEERING) permiten la instalación por parte de Canal de un software de medición de rendimiento en el cloud. ENGINEERING puntualiza que esto sería así sólo si este producto fuera compatible con los suyos. Con carácter general, los participantes indican que tienen su propio software de medición.
 - o Todos los fabricantes de los servicios SaaS disponen de Data Centers ubicados en la Unión Europea para proporcionar los servicios de alojamiento, administración y operación de la solución
 - o Todos los fabricantes permiten que la conexión entre su cloud y Canal de Isabel II pueda realizarse mediante líneas privadas.
 - o Todos los fabricantes pueden suministrar los servicios SaaS cumpliendo las indicaciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- **Modelo de licenciamiento:** los participantes proponen valorar distintos modelos de contratación, permitir diferentes licenciamientos de productos y modificar algunos precios. Además, dos de ellos (SAP y ORACLE) indican que sería necesaria la firma de sus contratos específicos para cada servicio.
- **Aseguramiento de la cobertura:** cuatro de los participantes proponen rebajar las medidas planteadas, sugiriendo reducir la criticidad de un entorno que será pre productivo, facturando por hitos, no incluyendo requerimientos no estándar, o compartiendo la responsabilidad por ambas partes. Por su lado, ENGINEERING, acepta las medidas planteadas, si bien recomienda revisar la priorización de requisitos.
- **Consideraciones sobre la responsabilidad por daños y perjuicios:** todos los participantes (a excepción de ENGINEERING) indican que la responsabilidad debe limitarse. Concretamente, SAP y ORACLE se remiten a sus condiciones específicas, AQUALOGY dice que esta debe ser proporcional al importe del contrato e ITINERIS sugiere limitarla en tiempo y coste, así como diferenciar entre daños directos e indirectos.
- **Consideraciones sobre propiedad intelectual:** con carácter general, todos los participantes, al ser fabricantes, indican que los desarrollos que realicen pasarían a

formar parte de su producto, por lo que la propiedad intelectual sería suya también. En cuanto a los derechos de explotación de Canal sobre el software desarrollado ad hoc, algunos proveedores permitirían negociarlo.

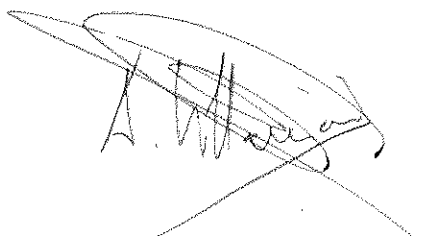
- **Consideraciones para favorecer la concurrencia:** todos los participantes se remiten directa o indirectamente a las sugerencias aportadas en los apartados anteriores.
- **Propuestas de mejoras a la futura licitación:** todos los participantes se remiten directa o indirectamente a las sugerencias aportadas en los apartados anteriores.

6. ANEXOS

A continuación, se referencian los documentos de cada participante en esta consulta:

- SAP
 - o "YARA-C-CPM-001-2018 - SAP"
 - o Acta_YARA-C-CPM-001-2018_SAP_20181004
 - o Acta_YARA-C-CPM-001-2018_SAP_20181015
 - o Acta_YARA-C-CPM-001-2018_SAP_20181019
 - o Acta_YARA-C-CPM-001-2018_SAP_20181120
 - o Revisión RFI CYII v0.1
- ORACLE
 - o "YARA-C-CPM-001-2018 - Oracle"
 - o "Acta_YARA-C-CPM-001-2018_Oracle_20181003"
- AQUALOGY
 - o "Aqualogy Business Software_Suez Respuesta Consulta Mercado Yara"
 - o Acta_YARA-C-CPM-001-2018_SUEZ_201810_v2
- ITINERIS
 - o "YARA-CPM - Itineris.pdf"
 - o Acta_YARA-C-CPM-001-2018_Itineris_20181106
- ENGINEERING
 - o "YARA-C-CPM-001-2018_ENGINEERING_ING_INF"
 - o Acta_YARA-C-CPM-001-2018_ENG_20181016
 - o Correo tras reunión_20181019

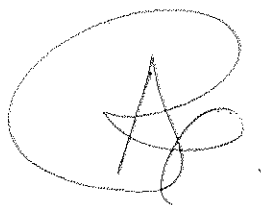
Madrid, 29 de enero de 2.019



Firma: Jefe Área Proponente
ÁREA APLICACIONES INFORMÁTICAS



Firma: Responsable Sistemas Corporativos
ÁREA APLICACIONES INFORMÁTICAS



Firma: Subdirector de Sistemas Informáticos
SUBDIRECCIÓN SISTEMAS INFORMÁTICOS



Firma: Subdirectora de Desarrollo Negocio
SUBDIRECCIÓN DESARROLLO DE NEGOCIO



Firma: Director de Recursos
DIRECCIÓN RECURSOS



Firma: Director Comercial
DIRECCIÓN COMERCIAL

