

## PREGUNTAS FORMULADAS A TRAVÉS DE PLACSE

(núm. expte eAJ0020/2022)

**Fecha: 26/08/2022**

### **Pregunta 1:**

*buenos días,*

*Según la valoración se indica que hay que presentar:*

- Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio*
- Configuración Centro de Operaciones de Seguridad e Infraestructura Tecnológica*
- Plan de Calidad: indicadores y objetivos*

*Se debe presentar en un único documento, o en tres?*

*Gracias de antemano*

### **Respuesta a Pregunta 1:**

No, cada criterio debe presentarse en documentos propios, cumpliendo siempre lo establecido en referencia al formato (tipo de letra, tamaño y nº de páginas).

### **Pregunta 2**

*Para acreditar la solvencia técnica y determinar que el servicio/proyecto es similar, ¿serían válidos servicios/proyectos similares que se hubieran contratado; aunque sus CPV concretos no estén expresamente recogidos en el listado de CPV de la cláusula 1?*

### **Respuesta a Pregunta 2:**

Conforme a la letra a) del apartado 1 del artículo 90 de la LCSP, en defecto de previsión en el pliego del número de dígitos del CPV al que acudir para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto contractual licitado, se atenderá a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos de la CPV.

### **Pregunta 3**

*En la cláusula 18.1.1 se indica que se solicitará una serie de documentación al licitador para poder ser adjudicatario.*

*En el caso de que el licitador sea una UTE formada por dos empresas. El certificado de Esquema Nacional de Seguridad y el Certificado ISO 27000; ¿es suficiente con que lo acredite uno de los miembros de la UTE (acumulando para los restantes como indica la cláusula 4.8) o deben presentarlo cada uno de los miembros de la misma, individualmente?*

**Respuesta a Pregunta 3:**

Siguiendo la doctrina del TACRC nada obsta a admitir los certificados de calidad presentados por el hecho de que los mismos se hayan expedido en favor de una entidad distinta de la licitadora (por ejemplo, en favor de una de las entidades que integran la UTE, o de una tercera en relación con lo previsto en la cláusula 4.5.3 del PCAP, en el sentido de lo dispuesto en el artículo 75 de la LCSP), siempre y cuando la entidad licitadora (UTE) asegure el cumplimiento del estándar del nivel de calidad exigido en la ejecución de las prestaciones del contrato y que va a disponer de los recursos a los que los certificados de calidad se refieren.

**Pregunta 4:**

*Para la constitución de la garantía definitiva (cláusula 18.1.1.2), en caso de ser propuesto como adjudicatario, ¿no se permite hacerla mediante aval bancario?*

**Respuesta a Pregunta 4:**

Siguiendo lo previsto por los artículos 108 de la LCSP (al que remite el 114 del mismo texto) y 61 del RGLCAP, así como la interpretación de la doctrina administrativa respecto a que la discrecionalidad de los PANAP no alcanza a la forma de prestación de las garantías, adicionalmente a los medios anteriormente relacionados, también es posible la constitución de garantía definitiva mediante aval, prestado en la forma y condiciones que establezcan las normas aplicables.

**Pregunta 5**

*Para el LOTE 1, en el sobre 3 se requieren los CV anonimizados de los miembros del Equipo Técnico Principal.*

*Pregunta 1: No hay que presentar CV del equipo complementario, ¿correcto?*

*Pregunta 2: La documentación acreditativa de formación y conocimiento del personal adscrito al contrato, indicado en la cláusula 18.1.1, ¿aplicaría exclusivamente también a los miembros del Equipo Técnico Principal?*

*Pregunta 3: Los contratos de trabajo que hay que presentar, indicados en la cláusula 18.5, ¿aplicaría exclusivamente también a los miembros del Equipo Técnico Principal?*

**Respuesta a Pregunta 5:**

*Pregunta 1: NO*

*Pregunta 2: SI, exclusivamente al equipo técnico principal*

*Pregunta 3: SI, exclusivamente al equipo técnico principal*

### **Pregunta 6**

*En el Anexo I.d, asociado al Lote 4, se contempla un check para indicar los CV anonimizados que se presentan en el sobre 3, respecto a este Lote.*

*Pero en el resto del pliego no se especifica en ningún punto de qué miembros en concreto hay que presentar esos CV. ¿A qué perfiles en concreto se refiere?*

### **Respuesta a Pregunta 6:**

El check del Anexo I.d) relativo a los CV anonimizados es optativo y, efectivamente, no aplica.

### **Pregunta 7**

*En relación a la documentación justificativa del cumplimiento de los requisitos previos por el licitador propuesto como adjudicatario, punto 18.1.1. del PCAT, se pide entre otras la siguiente documentación:*

- 1. Acreditación de la inscripción del Plan de Igualdad*
- 2. Certificación del cumplimiento del ENS*
- 3. Certificado ISO 27000*

*En el caso de licitar una UTE, es suficiente con que la suma de las empresas integrantes de la UTE acrediten estos 3 puntos de forma conjunta, o debe ser cada uno de los miembros de la UTE individualmente el que acredite los tres requisitos?*

### **Respuesta a Pregunta 7:**

1.-La acreditación de inscripción del Plan de Igualdad, cuando, en su caso fuera obligatoria, no forma parte de la solvencia exigida por los pliegos, por lo que CADA UNA DE LAS ENTIDADES QUE FORMEN PARTE DE LA UTE DEBEN PRESENTARLA EN EL MOMENTO PROCEDIMENTALMENTE OPORTUNO, esto es, cuando la UTE sea propuesta como adjudicataria y le sea requerida la documentación oportuna.

Conforme al artículo 45.2 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, las empresas con 50 o más personas trabajadoras, deberán elaborar y aplicar un plan de igualdad (de plena aplicación por el derecho transitorio). También están obligadas a ello las empresas cuyo convenio colectivo aplicable así lo establezca (artículo 45.3 del mismo texto legal), y aquellas a las que la autoridad laboral competente se le hubiera impuesto como sustitución de las sanciones accesorias contempladas (artículo 45.4 de la referida Ley orgánica).

Según el artículo 11 del Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, los planes de igualdad serán objeto de inscripción obligatoria en registro público.

En este sentido se pronuncian las cláusulas 18.1.1, 21.1.2 y 22.3 del PCAP, que, respectivamente, establecen:

- a) Que el licitador propuesto como adjudicatario debe acreditar el cumplimiento de la normativa en materia de igualdad.
- b) La obligación del contratista de cumplir la misma.
- c) La condición especial de ejecución relativa a la aportación de la documentación acreditativa del Plan de Igualdad que resultara obligatorio para el contratista o de declaración responsable en la que se indique la falta de obligatoriedad del mismo.

Dado que la cláusula 14.1.5 del PCAP únicamente considera a la UTE como licitadora a los efectos de la limitación de la concurrencia a los lotes, la acreditación del cumplimiento de la normativa en materia de igualdad corresponde a las entidades integrantes de la UTE, sin que quepa la acumulación en este supuesto. En este sentido se ha pronunciado el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía, pero respecto al referido Plan como requisito de admisión.

2.-El cumplimiento del ENS es una condición del servicio conforme a la Cláusula 5.2.1 del PPT y una obligación del contratista según la cláusula 21.2.6 del PCAP, por lo que no forma parte de la solvencia exigida por los pliegos, y, por ende, CADA UNA DE LAS ENTIDADES QUE FORMEN PARTE DE LA UTE DEBEN ACREDITARLO EN EL MOMENTO PROCEDIMENTALMENTE OPORTUNO, esto es, cuando la UTE sea propuesta como adjudicataria y le sea requerida la documentación oportuna, sin perjuicio que, de acuerdo con la disposición transitoria única del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, los sistemas de información preexistentes a su entrada en vigor (el 05/05/2022), dispondrán de 24 meses para alcanzar su plena adecuación al ENS (es decir, hasta el 04/05/2024, inclusive).

3.-Siguiendo la doctrina del TACRC nada obsta a admitir los certificados de calidad presentados por el hecho de que los mismos se hayan expedido en favor de una entidad distinta de la licitadora (por ejemplo, en favor de una de las entidades que integran la UTE, o de una tercera en relación con lo previsto en la cláusula 4.5.3 del PCAP, en el sentido de lo dispuesto en el artículo 75 de la LCSP), siempre y cuando la entidad licitadora (UTE) asegure el cumplimiento del estándar del nivel de calidad exigido en la ejecución de las prestaciones del contrato y que va a disponer de los recursos a los que los certificados de calidad se refieren.

## **Pregunta 8**

*Pregunta 1: El Plan de formación requerido para el criterio 12.1.7 - sobre 3, ¿es específicamente para el Equipo Técnico Principal?*

*Pregunta 2: De tener que especificarlo también para el equipo complementario, ¿en base a qué se determinarían las personas destinatarias de la formación, si el dimensionamiento de dicho equipo irá en función de la demanda y en este momento no es conocido?*

### **Respuesta a Pregunta 8:**

*Pregunta 1: NO, cualquier persona adscrita al contrato durante la vigencia del mismo, con las condiciones establecidas en el pliego.*

*Pregunta 2: El compromiso es de realización de cursos formativos para el personal adscrito al contrato conformado tanto por el equipo principal como por el complementario, con las condiciones establecidas en los pliegos, sin especificar con nombres y apellidos las personas concretas destinatarias de la formación.*

### **Pregunta 9**

*Pregunta 1: El Plan de formación requerido para el criterio 12.3.7 - sobre 3; dado que no se parte de un equipo conformado; sino que, se formarán en función de la demanda que se vaya haciendo, ¿a quién aplicaría para contestar a este criterio? ¿A cada una de las personas que se vayan incorporando al servicio? ¿O se plantea para una persona de cada uno de los perfiles establecidos en la tabla de perfiles del equipo del criterio 12.3.4?*

*Persona 2: ¿El requerimiento de las 20 horas anuales por persona adscrita al contrato, es independiente de las horas que esa persona dedique en el año?*

### **Respuesta a Pregunta 9:**

*Pregunta 1: El compromiso es de realización de cursos formativos tanto por el equipo principal como por el complementario, con las condiciones establecidas en los pliegos, sin especificar con nombres y apellidos, con las condiciones establecidas en los pliegos, sin especificar las personas concretas destinatarias de la formación.*

*Pregunta 2: Sí.*

### **Pregunta 10**

*El pago del precio del software establecido en la tabla descrita en las páginas 99 y 100 del PPT, ¿será realizado en las mismas condiciones que los servicios establecidos en la cláusula 8.1.3.1 Pago de la comisión por integración sobre proyectos externos?*

*Es decir, cuando corresponda su actualización/renovación, el licitador haría un presupuesto a Promotur con el coste del proveedor correspondiente al que le aplicaría la comisión establecida y facturaría en base a ello, ¿correcto?*

### **Respuesta a Pregunta 10:**

*El contratista se hará cargo de los costes derivados de las licencias a partir de la formalización del contrato, teniendo en cuenta la forma de pago de cada una de ellas, descrita en el documento "INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LICENCIAS" publicado en el perfil del contratante (en la siguiente url:*

<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/fichaExpte.do;jsessionid=0XRcGD7acFfYzYXE6obtLM5M3jyExe2vKQ2Z6Od?idExpediente=1605>

### **Pregunta 11**

*Pregunta 1: ¿Sería posible tener la fecha de fin de vigencia de las licencias, soportes y/o actualizaciones de todas y cada una de las herramientas descritas en la página 99 y 100 del PPT? Para estimar cuáles y a partir de cuándo habría que hacerse cargo de esos costes.*

*Pregunta 2: Actualmente, ¿se prevé la cancelación y/o aumento de alguna de ellas?*

### **Respuesta a Pregunta 11:**

*Pregunta 1: El contratista se hará cargo de los costes derivados de las licencias a partir de la formalización del contrato, teniendo en cuenta la forma de pago de cada una de ellas, descrita en el documento "INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LICENCIAS" publicado en el perfil del contratante (en la siguiente url: <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/fichaExpte.do;jsessionid=0XRcGD7acFfYzYXE6obtLM5M3jyExe2vKQ2Z6Od?idExpediente=1605>).*

*Pregunta 2: en principio a día de hoy no se prevé la cancelación y/o aumento de licencias, pero es posible que suceda.*

### **Pregunta 12**

*En la cláusula 2.3.1.3 del PPT se indica que "Además, también se deberá identificar el equipo técnico externo necesario, si para la implantación de dicha solución se requiere de su intervención, en cuyo caso el adjudicatario no tendrá derecho a cobrar ningún tipo de comisión o remuneración por la contratación del producto.";*

*¿esto quiere decir que, si se integra una solución cuyo importe de producto es 50k y de equipo externo para implementarla 25K; sobre los 50K de producto sí se aplicaría la comisión establecida, pero sobre los 25K del equipo externo necesario, no?*

*¿o no se aplicaría comisión a ninguna parte de los 75k (producto + equipo externo)?*

### **Respuesta a Pregunta 12:**

*Si se integra una solución cuyo importe de producto es 50k y de equipo externo para implementarla 25K, se aplicará la comisión establecida sobre los 50K relativo al producto y NO se aplicaría comisión sobre los 25K del equipo externo.*

### **Pregunta 13**

*Los conocimientos requeridos para los perfiles del CAU del LOTE 3 "habilitación como guía de turismo de Canarias o titulación equivalente que acredite el conocimiento en el producto canario, o experiencia previa profesional acreditada mínima de un (1) año en el sector turístico canario, para la mejora del desarrollo de las actuaciones."*

*Pregunta 1: ¿Sería equivalente la licenciatura en turismo obtenidas en Canarias?*

*Pregunta 2: ¿Sería equivalente la experiencia obtenida trabajando en otros puestos de aeropuertos, agencias de viajes, hoteles, etc., con trato directo con los usuarios?*

### **Respuesta a Pregunta 13:**

*Pregunta 1: Únicamente si, a través de dicho título, se acredita el conocimiento del producto canario. En todo caso, en este momento procedimental únicamente es necesario ofertar especialización de un determinado porcentaje de agentes de nivel 1 o nivel 2, en el caso de que lo considere conveniente el licitador, en el sobre-archivo electrónico n.º 3 del LOTE 3, debiendo acreditarse por el contratista su cumplimiento durante toda la ejecución del contrato.*

*Pregunta 2: Si, correcto.*

### **Pregunta 14**

*Buenas tardes,*

*en el lote 4 se menciona la necesidad de cubrir determinadas tareas, entre las cuales señalamos las siguientes a modo ilustrativo:*

- Elaboración e implementación de políticas y procesos de seguridad*
- Securización de las infraestructuras y procesos*
- Formación y concienciación al personal*
- Protección de la confidencialidad*
- Verificación y cumplimiento de las normativas vigentes*

*A este respecto nos surgen las siguientes dudas:*

*1. ¿Se dispone de algún tipo de estimación de esfuerzos para estas actividades con el fin de evaluar la dedicación necesaria de los equipos?*

*2. Para el caso de protección de confidencialidad y de formación/concienciación, ¿se espera que el proveedor implante u opere alguna herramienta específica estilo DLP/plataforma de formación? En caso afirmativo, ¿se espera que el proveedor provea las licencias y HW (en su caso) necesario?*

*muchas gracias*

### **Respuesta a Pregunta 14:**

*Pregunta 1: Respecto a la evaluación de la dedicación necesaria de los equipos, se recuerda que para presentar oferta respecto al Lote 4 únicamente se requiere la oferta económica por perfil del equipo técnico (precio/ hora por perfil) y el tiempo previsto de ejecución de la CONSULTORÍA DE SEGURIDAD INICIAL (anterior a la fase de*

implantación), por lo tanto el precio/ hora ofertado servirá tanto a PROMOTUR como al contratista para elaborar las propuestas de servicios posteriores para la implantación del Plan Director y del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), que estarán dimensionados de acuerdo con los resultados de la consultoría de seguridad inicial, tal como se indica en el apartado 5.3.1.2 del PPT.

Pregunta 2: Puede ser posible la necesidad de implantar alguna solución u herramienta, en ningún caso se espera que el adjudicatario provee de estas licencias y/o HW.

### **Pregunta 15**

*Buenas tardes,*

*1. No hemos localizado en el pliego información sobre la infraestructura IT actual para hacer una mejor estimación del alcance de los servicios a evaluar. ¿Se dispone de información que se pueda compartir con los proveedores?*

*2. Por otro lado, respecto a los servicios de monitorización, ¿se dispone de estimación volumétricas (EPS) y de las tecnologías a monitorizar? ¿Se dispone ya de tecnologías de detección y monitorización (XDR, SIEM, sistema de ticketing, etc.)? en caso negativo, entendemos que se espera del proveedor que proporcione toda la infraestructura (HW y SW) necesarias. ¿es correcto nuestro entendimiento?*

*3. Respecto al alcance de los servicios de monitorización, se considera una solución basada en un SIEM, o también se requiere el despliegue y operación de EDR?*

### **Respuesta a Pregunta 15:**

Respecto a las preguntas planteadas, se recuerda que para presentar oferta respecto al Lote 4 únicamente se requiere la oferta económica por perfil del equipo técnico (precio/ hora por perfil) y el tiempo previsto de ejecución de la CONSULTORÍA DE SEGURIDAD INICIAL (anterior a la fase de implantación), por lo tanto el precio/ hora ofertado servirá tanto a PROMOTUR como al contratista para elaborar las propuestas de servicios posteriores para la implantación del Plan Director y del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), que estarán dimensionados de acuerdo con los resultados de la consultoría de seguridad inicial, tal como se indica en el apartado 5.3.1.2 del PPT.

**Fecha: 01/09/2022**

**Pregunta 1:**

*En el Anexo I.d, asociado al Lote 4, se contempla un check para indicar los CV anonimizados que se presentan en el sobre 3, respecto a este Lote.*

*Pero en el resto del pliego no se especifica en ningún punto de qué miembros en concreto hay que presentar esos CV. ¿A qué perfiles en concreto se refiere?*

**Respuesta a Pregunta 1:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En cuanto a sus preguntas, tenga en cuenta que el check del Anexo I.d) relativo a los CV anonimizados es optativo y, efectivamente, no aplica.

Esperando haber podido resolver su consulta, y estando a su disposición para lo que precise, reciba un saludo.

**Pregunta 2:**

*Buenos días, queríamos realizar una serie de preguntas con respecto al lote 3:*

*1- ¿El horario del servicio?*

*2- ¿Se trabajarán festivos locales y nacionales?*

*3- ¿Nivel de Servicio o de Atención requerido? Y si es posible fórmula de cálculo*

*4- Métricas de carga de trabajo, Curva de llamadas en tramos de 30 minutos y por días de la semana esperadas, Email, redes sociales, formulario web, etc.*

*5- % de llamadas en otros idiomas recibidas. Su peso por cada idioma requerido (obligatorio) y adicionales*

*Gracias*

**Respuesta a Pregunta 2:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En relación con las preguntas planteadas, se indica lo siguiente:

Pregunta 1: De acuerdo con la cláusula 4.2.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT), el adjudicatario deberá cumplir con la atención necesaria dentro de las ventanas u horarios de atención acordados en función de las necesidades del servicio que se demanden por el órgano de contratación para atender a los potenciales usuarios.

Cuestión distinta es la disponibilidad del servicio para el órgano contratante a fin de realizar las prestaciones del objeto contractual, en cuyo caso y conforme a la cláusula 6.3 del PPT, el horario para la prestación del servicio será de lunes a viernes en horarios de oficina en el caso de PROMOTUR u horarios alternativos en función del lugar donde se preste y de las necesidades del servicio.

Pregunta 2: Depende de si lo requiera el servicio y/o se ha acordado atención durante festivos.

Pregunta 3. Agradeceríamos que pudiera proporcionarnos un mayor detalle o explicación de esta consulta a fin de poder brindarle la respuesta más eficaz. En cualquier caso, tenga en cuenta que, conforme a la cláusula 4.1 del PPT, el nivel de atención requerido es de primer y segundo nivel de atención, respecto a la gestión de incidencias/ consultas/ reclamaciones, sin perjuicio del resto de tareas que deberá desarrollar el contratista del servicio de CAU.

Pregunta 4. Para presentar oferta respecto al Lote 3 únicamente se requiere la oferta económica por perfil del equipo (precio/ hora por perfil). El precio/ hora ofertado servirá tanto a PROMOTUR como al contratista para elaborar las solicitudes de nuevos servicios para el establecimiento de Centros de Atención a Usuarios, cuando resulte necesario.

Adicionalmente, puede presentar compromiso relativo a los criterios objetivos descritos en las cláusulas de la 9.3.5 a la 9.3.8 del PPT.

Pregunta 5. En los mismos términos expuestos en la pregunta anterior, para presentar oferta respecto al Lote 3 únicamente se requiere la oferta económica por perfil del equipo (precio/ hora por perfil). El precio/ hora ofertado servirá tanto a PROMOTUR como al contratista para elaborar las solicitudes de nuevos servicios para el establecimiento de Centros de Atención a Usuarios, cuando resulte necesario.

Adicionalmente, puede presentar compromiso relativo a los criterios objetivos descritos en las cláusulas de la 9.3.5 a la 9.3.8 del PPT.

Esperando haber podido resolver sus preguntas, y estando a su disposición para lo que precise, reciba un saludo.

### **Pregunta 3:**

*Buenos días,*

*En vista de la complejidad y la copiosidad de la documentación que hay que presentar, solicitamos una prórroga del plazo de licitación de dos semanas.*

*Gracias.*

### **Respuesta a Pregunta 3:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Lamentamos comunicarle que el plazo de presentación de ofertas es un plazo de un procedimiento de concurrencia competitiva que se configura por el órgano de contratación con base a lo prevenido en la LCSP/2017 y no admite solicitudes a instancia de parte relativas a la ampliación/prórroga del plazo de presentación. Es decir, dicho plazo es común y al que se atiene todo potencial licitador que esté interesado en participar en el procedimiento, de modo que no puede admitirse una petición como la indicada toda vez que se estaría conculcando los principios de igualdad y no discriminación al otorgarse en favor de un licitador un mayor plazo en detrimento de otro. A mayor abundamiento, ni la Ley ni la doctrina permite una ampliación del plazo de presentación de oferta a requerimiento de un licitador. Asimismo, únicamente es admisible una ampliación del plazo cuando se hubieren detectado errores en los pliegos que pudieran llevar a los licitadores a confusiones o errores en la redacción de su oferta, y precisamente ya este plazo de presentación ha sido ampliado por tales causas.

Esperando haber podido resolver su consulta, y estando a su disposición para lo que precise, reciba un saludo.

#### **Pregunta 4:**

*Buenos días, relativo al criterio objetivo del "Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato" del lote 4 tenemos las siguientes dos dudas:*

- 1. En el PPT se valora con 0,5 puntos y en el PCAP se valora con 1 punto por cada formación. Necesitamos aclarar como se puntúa el criterio*
- 2. No terminamos de entender como se puntúa este criterio. Si cada puntuación se suma por cada formación que se realice a un técnico o si se suma por cada formación que se haga a todo el equipo*

#### **Respuesta a Pregunta 4:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a la pregunta núm. 1, por favor atienda lo indicado en el Anexo I de la Resolución rectificativa de los pliegos que rigen la licitación publicada el día 19 de agosto en PLACSE, en la que se señala que para este criterio del Lote 4 (Cláusula 12.1.2 letra g), página 42, del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares) "Se valorará con 0,5 puntos por cada formación de cada una de las personas asignadas al proyecto, (máximo 1 certificado por persona/año), hasta un máximo de 5 puntos (...)". Es decir, este criterio se valora con 0,5 puntos por cada formación a cada miembro del equipo adscrito a la ejecución del contrato.

En cuanto a la pregunta núm. 2, y cuya respuesta ya se ha adelantado en la consulta anterior, en efecto se suma la formación dedicada a cada técnico/persona que adscriba a la ejecución de este servicio que se licita.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

#### **Pregunta 5:**

*Buenos días, esta pregunta es relativa al lote 4.*

*A lo largo de las respuesta que habéis estado haciendo durante estos días hemos leído que **NO SE CONTEMPLA EL SUMINISTRO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE**, pero en la página 48 del PPT vemos lo siguiente: Todas estas herramientas serán proporcionadas por el adjudicatario, sin costo adicional.*

*Por lo tanto, si la forma de pago será precio/hora y las herramientas que se necesitan para implantar un SOC son de pago, quisiéramos aclarar como proceder para responder y cotizar esta parte de implantación de herramientas del SOC.*

#### **Respuesta a Pregunta 5:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En cuanto a su consulta, tenga en cuenta que las herramientas a proporcionar por el adjudicatario son las referidas al seguimiento y control del propio servicio.

Se le recuerda que para presentar oferta no es necesario cotizar la implantación del SOC, para presentar oferta respecto al Lote 4., únicamente se requiere la oferta económica por perfil del equipo técnico (precio/ hora por perfil) y el tiempo previsto de ejecución de la CONSULTORÍA DE SEGURIDAD INICIAL (anterior a la fase de implantación). El precio/ hora ofertada servirá tanto a PROMOTUR como al contratista para elaborar las propuestas **de servicios posteriores para la implantación del Plan Director y el centro de operaciones de seguridad (SOC)**, que estará dimensionado de acuerdo con los resultados de la consultoría de seguridad inicial, tal como se indica en el apartado 5.3.1.2 del PPT.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

**Fecha: 05/09/2022**

**Pregunta 1:**

*Apartado 2.1 Alcance del servicio. Lote 1.*

*Cuando se indica “Gestión de los productos de software en modelo de servicio (SaaS), descritos en el Anexo I.0, y cualquier otro que sea necesario durante la ejecución del contrato. **¿Se refiere a la gestión y utilización de estos productos o contratación de esto y de otros nuevos?***

**Respuesta 1:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En cuanto a su pregunta, en efecto se refiere a que, en caso de resultar adjudicatario, deberá atender a las prescripciones establecidas para este servicio y que abarca, entre otras, la gestión y empleo de estos productos que ya disponga como herramientas de trabajo para prestar sus servicios o, de no tenerlos, la contratación de dichos productos a fin de garantizar el servicio que demandamos.

Esperando haber podido resolver su consulta, y estando a su disposición para lo que precise, reciba un saludo.

**Pregunta 2:**

*En el apartado 2.1 Alcance del servicio. Lote 1. En el último punto “Infraestructura TI en sistemas de Cloud Computing” se habla de “tareas como diseño y dimensionamiento de Infra TI, Soporte y administración de los servicios de cloud computing, monitorización, logs, gestión de backups...”*

***Estas tareas serán las indicadas para realizar con los perfiles complementarios del equipo técnico principal y para proyectos nuevos o de consultoría tecnológica a realizar por perfiles especialistas distintos del equipo técnico principal, ¿correcto?***

***¿Estos proyectos en caso de aceptarse por PROMOTUR, en que partida presupuestaria del desglose total anual se incluye, de las indicadas en el cuadro del apartado 5.1.2 del PCAP? ¿Cómo se facturarían estos servicios con una factura mensual adicional en el servicio asociada al proyecto aceptado?***

**Respuesta 2:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En relación con las preguntas planteadas, se indica lo siguiente:

Pregunta 1: Es correcto, estas tareas serán las indicadas para realizar con los perfiles complementario.

Pregunta 2: De conformidad con el art. 100 de la LCSP/2017, el presupuesto base de licitación (PBL) es el límite máximo de gasto que Promotur Turismo Canarias S.A. compromete a esta licitación y el que tienen que tomar de referencia los licitadores a fin de preparar sus propuestas económicas. A la hora de su desglose, y cumpliendo con la normativa referenciada, se ha indicado los costes directos, indirectos y eventuales calculados para su determinación, es decir, todos aquellos que comprende la ejecución del servicio demandado, incluida esta prestación.

Pregunta 3: El procedimiento y alcance de los servicios a ejecutar para este Lote se describen en el apartado 2.3.1.2 del PPT, donde se indica cómo se configuran las propuestas de servicio en cuenta a alcance, tiempo y establecimiento del equipo complementario, y donde se indica, además, que la forma de pago de dichas propuestas será aprobada durante la ejecución del contrato según las necesidades del servicio.

Esperando haber podido resolver sus preguntas, y estando a su disposición para lo que precise, reciba un saludo.

### **Pregunta 3:**

*Apartado 2.2.3.1 Cuando se indica “El adjudicatario deberá poner a disposición del PROMOTUR una herramienta de gestión de incidencias adecuada para la correcta gestión de estas. Dicha herramienta será de uso gratuito y propiedad del adjudicatario” ¿Se refiere a una herramienta gratuita para este uso o una que sea de pago, pero cuyo coste sea asumido por el adjudicatario y sea “gratuidad” para PROMOTUR?*

### **Respuesta a pregunta 3:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En relación con la pregunta planteada, el apartado “2.2.3.1 Respuesta frente a incidencias” de la Cláusula núm. 2.2.3 del PPT refiere efectivamente que, en caso de resultar adjudicatario, deberá contar con una herramienta de gestión de incidencias que garantice los niveles exigidos de calidad de servicio, que sea propia del adjudicatario (ya sea porque la haya creado u ostente una licencia de uso exclusivo) y que **no** suponga un coste adicional para Promotur Turismo Canarias S.A.

Esperando haber podido resolver su consulta, y estando a su disposición para lo que precise, reciba un saludo.

#### **Pregunta 4:**

*Apartado 2.2.4.1.2 dedicación equipo principal, cuando se indica “PROMOTUR, en la propia evolución de su ecosistema digital, podrá incluir o eliminar Medios Propios que requieran modificaciones del equipo técnico principal que las mantiene, por lo que este equipo técnico principal podrá ser ajustado al desarrollo del objeto del contrato. Estos ajustes podrán generar cambios de perfil o disminución o aumento de dedicación que afectarán al precio del contrato en relación directa con el ajuste producido conforme a los parámetros establecidos en el mismo y a los precios unitarios ofertados.” ¿Quiere decir que por tanto la línea base no está comprometida y que puede variar en decremento o incremento, pero siempre sin llegar en caso de aumento al límite presupuestario por anualidad, correcto?*

#### **Respuesta a Pregunta 4:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a la pregunta formulada, en efecto y dado que el servicio se configura en precios unitarios a razón de las necesidades demandadas, dichas necesidades, que se ligan también al equipo principal adscrito que lo presta por ser una prestación de carácter intelectual en el que la mano de obra es relevante, podrán variar a lo largo de la ejecución del contrato pudiendo afectar a estos recursos humanos dispuestos por el adjudicatario, sujetándose en todo caso al límite máximo que comporta el presupuesto base de licitación fijado en la Cláusula núm. 5 del PCAP.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

#### **Pregunta 5:**

Misma pregunta y redactada en idénticos términos que la anterior (Pregunta 4)

#### **Respuesta a Pregunta 5:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a la pregunta formulada, en efecto y dado que el servicio se configura en precios unitarios a razón de las necesidades demandadas, dichas necesidades, que se ligan también al equipo principal adscrito que lo presta por ser una prestación de carácter intelectual en el que la mano de obra es relevante, podrán variar a lo largo de la ejecución del contrato pudiendo afectar a estos recursos humanos dispuestos por el adjudicatario, sujetándose en todo caso al límite máximo que comporta el presupuesto base de licitación fijado en la Cláusula núm. 5 del PCAP.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

### **Pregunta 6:**

*Apartado 9.1.1 Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio. Cuando se indica “Además, deberán referir propuesta de las metodologías específicas para desarrollo del software y el plan de formación continuo, calendarios de reuniones, gestión de evaluación y cumplimiento, y herramientas idóneas para el seguimiento y control de los diferentes servicios.” **¿Todo esto se debe incluir en las 15 páginas de este apartado o el plan de formación continua va en documento adjunto al ANEXO I a donde deja lugar para Acompañar documentación a dicho Anexo o en la propuesta técnica? ¿Cuál es la forma esperada de transmitir este plan?***

### **Respuesta a Pregunta 6:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas se indica lo siguiente:

Pregunta 1: La propuesta de las metodologías específicas para desarrollo del *software* y el plan de formación continuo, calendarios de reuniones, gestión de evaluación y cumplimiento, y herramientas idóneas para el seguimiento y control de los diferentes servicios, se configura como uno de los aspectos a integrar en el plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio del Lote 1 que debe presentarse y, por lo tanto, deberá adecuarse a los requisitos de formas fijados en el apartado 9.1.1 del PPT y el apartado a) de la Cláusula núm. 12.1.1 del PCAP para la preparación de dicho plan (tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y un número máximo de 15 páginas).

Pregunta 2: En este momento procedimental, no se pretende que el licitador aporte un detalle exhaustivo del plan de formación (eso ya se establecerá durante la ejecución del contrato). En este punto solo se pretende obtener una visión general del grado de funcionamiento y entendimiento de los servicios por parte del licitador, es decir, se precisa a un nivel más metodológico de funcionamiento, de ahí la limitación de páginas impuesta.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

### **Pregunta 7:**

*En referencia a la migración de los servidores del Lote 2 desde sus infraestructuras actuales*

***¿En qué formato serán exportadas las máquinas virtuales? ¿Se dispone de un plan de devolución del servicio con los housing actuales?***

***¿Se ha estudiado la estrategia de desplegar nuevos servidores y migrar los roles de forma individual?***

### **Respuesta a Pregunta 7:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas se indica lo siguiente:

Pregunta 1: Los formatos se establecerán al comienzo de la fase de migración de mutuo acuerdo.

Pregunta 2: No se dispone de un plan de devolución del servicio.

Pregunta 3: No, se hará al comienzo de los servicios en la fase de migración.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

### **Pregunta 8:**

*En referencia al apartado 9.2.6 del Lote 2*

***¿Los precios solicitados para los componentes adicionales son mensuales?***

*Se pide precio de GB adicional de backup ¿adicional respecto a que numero?*

***El servicio de monitorización y guardia ¿ha de ser un numero global para toda la infraestructura o se trata del precio de ese servicio para cada servidor?***

***El perfil de técnico especialista para formación, ¿se valora de forma mensual? ¿Por horas?***

***No se especifica la tecnología requerida para los discos duros. Al tratarse de sistemas de producción, ¿entendemos que el almacenamiento ha de realizarse en discos flash?***

### **Respuesta a Pregunta 8:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas se indica lo siguiente:

Pregunta 1: En efecto, los precios solicitados para los componentes adicionales se deben especificar por servicio unitario mensual, indicándolo expresamente en el Modelo-Anexo.

Pregunta 2: El precio, en efecto, se pide GB de *backup*, sin que sea adicional a un número concreto.

Pregunta 3: El precio del servicio de monitorización y guardia se debe especificar por cada servidor

Pregunta 4: El perfil de técnico especialista para formación se valora por precio/hora

Pregunta 5: En producción la tecnología utilizada es SSD Nvme.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

### **Pregunta 9:**

*Para acreditar la solvencia técnica y determinar que el servicio/proyecto es similar, ¿serían válidos servicios/proyectos similares que se hubieran contratado anteriormente; aunque sus CPV concretos, indicados en el pliego con todos los dígitos, no estén expresamente recogidos en el listado de CPV de la cláusula 1? Es decir, ¿se entendería que es similar si coinciden los 3 primeros dígitos con alguno de los indicados en el listado de la cláusula 1; aunque el resto de sus dígitos no coincidan*

### **Respuesta a Pregunta 9:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas, cuya contestación permítanos realizarla en una única respuesta, tenga en consideración que conforme al apartado a) de la Cláusula núm. 4.5.2.2 del PCAP la acreditación de la solvencia técnica o profesional para todos los lotes mediante la relación de los anteriores de servicios o trabajos iguales o de similar naturaleza al que corresponde el objeto del contrato de cada lote, dentro de los últimos tres (3) años, exige que los mismos correspondan con todos los dígitos a los CPV relacionados en dicha Cláusula y, asimismo, en la Cláusula núm. 1 del PCAP; pues la posibilidad de acreditar la relación de los anteriores trabajos o servicios prestados de

igual o análoga naturaleza al objeto del contrato conforme a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos CPV opera si no se hubiera previsto expresamente en el Pliego cómo se determina que un trabajo o servicio es igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato.

Recuerde en todo caso que, según el señalado apartado 4.5.2.2 del PCAP, los medios de acreditación de la solvencia económica o financiera y técnica y profesional podrán ser sustituidos por los que consten en el certificado de inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas (ROLECE) o en el Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias o de la Comunidad Autónoma donde esté radicada su domicilio social que el licitador aporte a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario; o por la acreditación de la clasificación suficiente a que refiere el apartado 4.5.1 del PCAP.

Esperando haber podido resolver su duda, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

#### **Pregunta 10:**

***¿Cuál es la herramienta de CRM de la que se dispone en Promotur en la actualidad y con la que habría que integrarse?***

#### **Respuesta a Pregunta 10:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En la actualidad utilizamos *mailchimp* como herramienta CRM, pero estamos en un proceso de análisis de otras herramientas más adecuadas para las necesidades actuales de Promotur Turismo Canarias S.A.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

#### **Pregunta 11:**

*En la cláusula 4.5.2.2 del PCAT se indica que "...la solvencia técnica y/o profesional de los empresarios deberá acreditarse, según el objeto del contrato, por uno o varios de los medios siguientes, siendo indispensable acreditar lo exigido en la letra a) sin perjuicio de lo que adicionalmente pueda exigirse en las prescripciones técnicas que rigen la presente licitación:*

*A) Experiencia en la realización de servicios o trabajos iguales o de similar naturaleza al que corresponde el objeto del contrato de cada lote en los últimos tres (3) años, incluyendo importe, fechas, destinatarios, público o privado."*

Y luego aparece un bloque con subapartados enumerados con un 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11; en la página 23 del PCAT, dentro de esa misma cláusula.

**Pregunta 1: ¿Están esos medios del punto 5 al 11, considerados dentro del apartado a) también, como inidispensables a presentar?**

**Pregunta 2: ¿O esos medios identificados del punto 5 al 11, no están dentro del apartado a) y son medios adicionales y opcionales para esta acreditación?**

**Pregunta 3: Y por tanto, ¿sería suficiente, al indicar uno o varios de los medios, con acreditar la experiencia en la realización de servicios o trabajos iguales o de similar naturaleza al que corresponde el objeto del contrato de cada lote en los últimos tres (3) años, incluyendo importe, fechas, destinatarios, público o privado?**

### **Respuesta a Pregunta 11:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas se indica lo siguiente:

Pregunta 1: De conformidad con el apartado 4.5.2.2 del PCAP, y como acertadamente reproduce de dicho apartado, es preceptivo acreditar la solvencia técnica o profesional mediante la relación de los anteriores trabajos o servicios de igual o análoga naturaleza a los que constituye el objeto contractual de cada lote, según la forma y requisitos exigidos en el meritado apartado. El resto de los medios de acreditación de la solvencia técnica o profesional son adicionales, es decir, que junto a la obligatoria acreditación de la relación de los anteriores servicios, deberá elegir y aportar como medio de acreditación de la solvencia técnica o profesional cualquiera de los medios descritos en los puntos 5 al 11.

Pregunta 2: Siguiendo lo respondido en la cuestión precedente, en efecto los medios de acreditación de la solvencia técnica o profesional relacionados en los puntos 5 a 11 del apartado 4.5.2.2 del PCAP, son medios de carácter adicional al exigido de manera obligatoria (éste es, el identificado en la letra a) del citado apartado: “relación de los anteriores trabajos o servicios de igual o análoga naturaleza a los que constituye el objeto contractual de cada lote”), y como indicábamos, deberá aportarse cualquiera de ellos junto al que se constituye como obligatorio.

Pregunta 3: En conclusión a lo antes expuesto, no sería suficiente acreditar solamente la solvencia técnica o profesional con el medio obligatoria e identificado como la relación de los anteriores trabajos o servicios de igual o análoga naturaleza a los que constituye el objeto contractual de cada lote, sino que, además de éste, deberá acreditar dicha solvencia por cualquiera de los medios adicionales que se indican en los puntos 5 al 11.

Recuerde en todo caso que, según el señalado apartado 4.5.2.2 del PCAP, los medios de acreditación de la solvencia económica o financiera y técnica y profesional podrán ser sustituidos por los que consten en el certificado de inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas (ROLECE) o en el Registro de Contratistas de

la Comunidad Autónoma de Canarias o de la Comunidad Autónoma donde esté radicada su domicilio social que el licitador aporte a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario; o por la acreditación de la clasificación suficiente a que refiere el apartado 4.5.1 del PCAP.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

### **Pregunta 12:**

*En el PPT se describe el nivel académicos para algunos perfiles, en los que se indica "Nivel académico: Titulación universitaria de grado ingeniería informática en la rama de software o tecnologías de la información o sistema de información o equivalente."*

**¿Se considera equivalente las titulaciones en telecomunicaciones, matemáticas y/o física?**

### **Respuesta a Pregunta 12:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En cuanto a su pregunta, efectivamente se consideran titulaciones equivalentes y adecuadas al perfil demandado del personal adscrito a la ejecución del servicio el Grado o Licenciatura en Ingeniería en Tecnologías de Telecomunicación, el Grado o Licenciatura en Matemáticas y el Grado o Licenciatura en Física, así como la combinación de cualquiera de ellos o la realización de máster o doctorados en estas ramas, siempre que tales titulaciones habiliten y aporten los conocimientos, experiencia profesional y especialización que se exige para el perfil indicado en el PPT adscrito a la ejecución los trabajos del servicio que se licita y garantice la calidad de la prestación demandada.

Esperando haber podido resolver su duda, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

### **Pregunta 13:**

En el PPT se describe el nivel académicos para algunos perfiles, en los que se indica "Titulación universitaria de grado-master en ingeniería informática (en sus diferentes ramas: de software, de servicios, de gestión), tecnológica de la información o equivalente"

**¿Se considera equivalente las titulaciones universitarias en telecomunicaciones, matemáticas y/o física?**

### **Respuesta a Pregunta 13:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En cuanto a su pregunta, efectivamente se consideran titulaciones equivalentes y adecuadas al perfil demandado del personal adscrito a la ejecución del servicio el Grado o Licenciatura en Ingeniería en Tecnologías de Telecomunicación, el Grado o Licenciatura en Matemáticas y el Grado o Licenciatura en Física, así como la combinación de cualquiera de ellos o la realización de máster o doctorados en estas ramas, siempre que tales titulaciones habiliten y aporten los conocimientos, experiencia profesional y especialización que se exige para el perfil indicado en el PPT adscrito a la ejecución los trabajos del servicio que se licita y garantice la calidad de la prestación demandada.

Esperando haber podido resolver su duda, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

### **Pregunta 14:**

*Criterio evaluable automáticamente 12.1.7, 12.2.7, 12.3.7 y 12.4.7, relativos al Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato.*

*(...) Se valorará con 0,5 puntos por cada formación de cada una de las personas asignadas al proyecto, (máximo 1 certificado por persona/año), hasta un máximo de 5 puntos (...)*

*En los Anexos I.a, I.b, I.c y I.d , requiere para valorar este criterio:*

*(...) - Plan de acciones formativas destinadas al equipo adscrito al contrato que incluye acciones o cursos formativos de, al menos, 40 horas anuales, para ..... Personas. (...)*

***Pregunta 1: Se entiende que lo que se valorará en este criterio es el número de personas distintas al año a las que se les dará una formación de al menos 40 horas. Independientemente del equipo al que pertenezcan (en el caso del Lote 1), del rol que desempeñen y el número de horas que dediquen al año al servicio ¿correcto?***

***Pregunta 2: Ese número de personas que se ofrezca, ¿es el mínimo número de personas que deben recibir formación anualmente? Por ejemplo, si se indican 10 personas; cada año (de los 4 del servicio o 5 si hay prórroga), se deberá dar esa formación a 10 personas, siendo un total mínimo de 40 formaciones en los 4 años (o 50 si hay prórroga), ¿correcto?***

***Pregunta 3: ¿La identidad de esas personas puede ser diferente cada año, o deben ser las mismas durante todo el contrato?***

**Pregunta 4: El plan de formación que se requiere adjuntar en el sobre 3, asociado a este criterio objetivo, ¿sebería identificar estos cursos concretos que van a cubrir a estas personas ofertadas? ¿En el ejemplo de la pregunta anterior; por cada año de contrato, la formación concreta que se propone que reciban las 10 personas ofertadas?**

**Respuesta a Pregunta 14:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas se indica lo siguiente:

Pregunta 1: Es correcto lo que indica.

Pregunta 2: Es correcto lo que señala.

Pregunta 3: Las personas del equipo técnico principal que disponga la empresa adjudicataria y a las que se oferte esa formación deben ser las mismas a lo largo de la ejecución del contrato, sin perjuicio de que por la adjudicataria se solicitará, mediante escrito motivado, con una antelación mínima de quince días, el cambio o modificación de algunos de los perfiles a los que se destina la formación, acompañándolo de la debida justificación y acreditación de su experiencia y capacidades en términos iguales a los establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares; todo ello según el apartado 2.2.4 (Lote 1), 3.2.3 (Lote 2), 4.2.3 (Lote 3) y 5.2.3 (Lote 4) PPT

Pregunta 4: No se requiere una descripción específica de los cursos destinados a las personas que lo van a realizar, sino que se ha de realizar una descripción con carácter general, sin perjuicio de la suscripción del compromiso del nº de personas.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

**Pregunta 15:**

*LOTE 3: En la pág 56 del PCAT cláusula 12.3.2 d) se indica que "...Los licitadores deberán presentar un plan de formación con las acciones o cursos formativos orientados a la atención al público como mínimo de 20 horas anuales..."*

*En el Anexo I.c a seguir para responder este criterio se indica que "...- Plan de acciones formativas destinadas al equipo adscrito al contrato que incluye acciones o cursos formativos de, al menos, 40 horas anuales, para ..... Personas..."*

**¿Cuál es el mínimo correcto para este LOTE 3, 20 o 40?**

### **Respuesta a Pregunta 15:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En cuanto a su pregunta, le confirmamos que el Plan de formación con las acciones o cursos formativos orientados a la atención al público para el Lote 3 debe ser como mínimo de 20 horas anuales, tal y como se prevé en la cláusula que cita y así, igualmente, en el apartado 9.3.7 del PPT, página 81. El Modelo-Anexo I.c relativo a los criterios evaluables automáticamente para este lote, por lo tanto, contiene un error de transcripción, del que nos disculpamos por los inconvenientes que le haya podido ocasionar. Procederemos así a rectificar dicho error y publicar nuevamente el Anexo para su preparación.

Esperando haber podido resolver su duda y agradeciendo su advertencia, así como estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

### **Pregunta 16:**

*Criterio evaluable automáticamente 12.1.7, 12.2.7, 12.3.7 y 12.4.7, relativos al Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato.*

*Se requiere que en el plan de formación que se debe adjuntar en el sobre 3, se especifiquen las categorías profesionales de las personas destinatarias de la formación.*

***Pregunta 1: ¿Se refiere a categorías profesionales del convenio colectivo o al perfil que desempeña la persona a la que se oferta esa formación en dichos criterios?***

***Pregunta 2: En caso de ser la categoría profesional; dado que, a priori no se sabe qué perfiles van a ser necesarios de los perfiles complementarios por año, pues no se sabe qué proyectos concretos se van a ejecutar, ¿cómo se podría determinar la categoría profesionales de estas personas?***

### **Respuesta a Pregunta 16:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas se indica lo siguiente:

Pregunta 1: Se refiere al perfil establecido en el PPT que desempeña la persona a la que se oferta esa formación en dichos criterios-

Pregunta 2: Siguiendo la respuesta efectuada a la anterior pregunta, en la que se indica que, en efecto, en el PPT se refiere a los perfiles que demandamos para la adscripción

del contrato que se han establecido en dicho documento, la descripción de dichos perfiles son los que se enuncian específicamente en los apartados 2.2.4 (Lote 1), 3.2.3 (Lote 2), 4.2.3 (Lote 3) y 5.2.3 (Lote 4) PPT.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

#### **Pregunta 17:**

*Buenos días,*

*Referente al lote 3, nos pueden indicar las **especificaciones sobre los equipos de los agentes que van a dar servicio en el CAU y las especificaciones sobre Comunicaciones.***

*Muchas gracias!*

#### **Respuesta a Pregunta 17:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En lo referente a su consulta, las especificaciones y características técnicas del servicio fraccionado como Lote 3 y referido al “Servicio de Atención de Usuario (CAU)” se describen de forma detallada en la Cláusula núm. 4 del PPT, donde se explica: i) el alcance del servicio; ii) las condiciones de su ejecución, que incluye las condiciones generales, los acuerdos de nivel de servicio (ANS) y los recursos humanos para la prestación del servicio; iii) la ejecución propiamente dicha del servicio, que contiene la configuración de los centros de atención al usuario, la prestación específica del servicio y los entregables; todo ello, sin perjuicio de lo prevenido en la Cláusula núm. 1 y demás relacionadas en el PCAP.

Esperando haber podido resolver su duda, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

#### **Pregunta 18:**

Buenos días,

*en la pregunta respondida del 31-08-2022 a las 13:09 se dice respecto a las licencias lo siguiente: El contratista se hará cargo de los costes derivados de las licencias a partir de la formalización del contrato, teniendo en cuenta la forma de pago de cada una de ellas, descrita en el documento “INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LICENCIAS” publicado en el perfil del contratante (en la siguiente url:*

<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/fichaExpte.do;jsessionid=0XRcGD7acFfYzYXE6obtLM5M3jyExe2vKQ2Z6Od?idExpediente=1605>.

**Sin embargo ni en esa URL ni en la PCSP se puede encontrar dicho documento "INFORMACION ADICIONAL SOBRE LICENCIAS". ¿Pueden volver a publicarlo o facilitar la URL correcta para su descarga? Gracias**

**Respuesta a Pregunta 18:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En lo referente a su consulta, la información relativa a las licencias se encuentra en el punto 4 "software como servicio (SAAS)/licencias de uso)", página 99 del PPT. No obstante, hemos comprobado nuevamente si el documento a que refiere se publicó correctamente, en la Plataforma de Contratación del Sector Público y, así en el Portal de licitación que emplea Promotur Turismo Canarias, con independencia de su ubicación en el PPT, y parece que no se llegó a publicar correctamente por estas plataformas, por lo que procederemos a volver a publicarlo.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y disculpándonos por los inconveniente que este hecho le haya podido ocasionar, quedamos a su disposición para lo que precise.

**Fecha: 09/09/2022**

### **Pregunta 1:**

*Apartado 9.1.7 se indica, “ Los licitadores deberán presentar un plan de formación con las acciones o cursos formativos como mínimo de 40 horas anuales x persona, donde deberán especificar el compromiso sobre las temáticas concretas, que deberán referirse sobre aspectos concretos que resulten de aplicación a este contrato, la planificación temporal año por año prevista, las categorías profesionales de las personas destinatarias a las acciones formativas o cursos de formación. Esta formación deberá ser acreditada necesariamente mediante un certificado y justificada a PROMOTUR.”*  
**¿Este plan de formación donde debe ir incluido en la propuesta técnica o en el Anexo I a?**

### **Respuesta a Pregunta 1**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a la pregunta realizada, le confirmamos que el criterio relativo al “Plan de formación al equipo adscrito a la ejecución del servicio del Lote 1 se establece como un criterio evaluable automáticamente y, por lo tanto, deberá estar incluido en el Anexo I.a: “Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente para el Lote 1”

Esperando haber podido resolver su duda, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

### **Pregunta 2:**

**¿En Anexo I a del PPT se indica que se debe adjunta los C.V. anonimizados y el plan de acciones formativas? ¿Se puede adjuntar a este documento en ese sobre y no es necesario adjuntarlo a la PPT o no cuenta para las 15 pág. de la propuesta y debe adjuntarse ahí?**

### **Respuesta a Pregunta 2**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas formuladas, se indica lo siguiente:

Pregunta 1: En efecto, en los Anexos dispuestos para cada Lote y denominados: “Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente para el Lote ...” es donde se habrá de incluir los CV anonimizados y el Plan de acciones formativas destinadas al equipo adscrito a la ejecución del Lote o Lotes correspondiente/s al o a los que concurra.

Pregunta 2: Siguiendo la respuesta dada en la anterior pregunta, dado que el criterio relativo al "Plan de formación al equipo adscrito a la ejecución del servicio del Lote 1 se establece como un criterio evaluable automáticamente, por lo tanto, deberá estar incluido en el Anexo establecido para el Lote o Lotes a los que se presente y que se nominan como "Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente para el Lote ..."

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

### **Pregunta 3:**

*En el apartado 3.1 ALCANCE DEL SERVICIO correspondiente al LOTE 2, se especifica: "Servicio de caudal Internet transferencia: ancho de banda sin límite y en modalidad por transferencia consumida, siendo la empresa adjudicataria la responsable de garantizar el caudal adecuado según demanda, que permita garantizar los picos de demanda según las campañas publicitarias o proyectos simultáneos."*

*Así mismo, en el apartado 9.2.2 Características técnicas de los servicios propuestos, correspondiente el LOTE 2, se especifica: "parámetros de comunicación: latencia, ancho de banda ofertado y la capacidad de recuperación ante una avería severa"*

***Entendemos por tanto, que el licitador debe ofertar un ancho de banda específico (y no ilimitado) con capacidad de crecimiento, absorción de picos de carga, flexibilidad antes ciertas campañas, etc., independientemente de que después se facture en modalidad GBs consumidos.***

***Solicitamos confirmación de esta interpretación.***

### **Respuesta a Pregunta 3:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas, en efecto deberá ofertar un servicio de caudal de internet de transferencia tal y como se exige en las especificaciones del alcance de servicio y características técnica para este lote y que resumidamente ha indicado.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

#### **Pregunta 4**

*En referencia a la plataforma tecnológica - infraestructura actual del Lote 2*

***¿Qué ancho de banda de salida a Internet dispone actualmente el entorno?***

***¿Cuál es la transferencia de datos (GB/mes) que consume actualmente la plataforma?***

#### **Respuesta a Pregunta 4:**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas, se indica lo siguiente:

Pregunta 1: El ancho de banda actual no tiene un mínimo establecido y lo marca el consumo de tráfico.

Pregunta 2: La plataforma consumió **125.660GB** durante el año **2021**. El consumo mensual varía de un mes a otro puesto que depende de las campañas activas en cada momento.

Esperando haber podido resolver su duda, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

#### **Pregunta 5**

*Criterio evaluable automáticamente 12.1.7, 12.2.7, 12.3.7 y 12.4.7, relativos al Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato.*

*Se requiere que en el plan de formación que se debe adjuntar en el sobre 3, se especifiquen las categorías profesionales de las personas destinatarias de la formación.*

***Pregunta 1: ¿Se refiere a categorías profesionales del convenio colectivo o al perfil que desempeña la persona a la que se oferta esa formación en dichos criterios?***

***Pregunta 2: En caso de ser la categoría profesional; dado que, a priori no se sabe qué perfiles van a ser necesarios de los perfiles complementarios por año, pues no se sabe qué proyectos concretos se van a ejecutar, ¿cómo se podría determinar la categoría profesionales de estas personas?***

### **Respuesta a Pregunta 5**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas se indica lo siguiente:

Pregunta 1: Se refiere al perfil establecido en el PPT que desempeña la persona a la que se oferta esa formación en dichos criterios-

Pregunta 2: Siguiendo la respuesta efectuada a la anterior pregunta, en la que se indica que, en efecto, en el PPT se refiere a los perfiles que demandamos para la adscripción del contrato que se han establecido en dicho documento, la descripción de dichos perfiles son los que se enuncian específicamente en los apartados 2.2.4 (Lote 1), 3.2.3 (Lote 2), 4.2.3 (Lote 3) y 5.2.3 (Lote 4) PPT.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

### **Pregunta 6**

*Buenos días,*

*en el punto 15.2.2.2. del PCAP se afirma que se podrá descargar la versión xml del DEUC en el perfil del contratante pero, entre la documentación publicada, no la encontramos; ¿podrían indicarnos dónde encontrarla o enviarnos el enlace?*

### **Respuesta a Pregunta 6**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En cuanto a su consulta, hemos comprobado si el documento a que refiere se publicó correctamente, en la Plataforma de Contratación del Sector Público y, así en el Portal de licitación que emplea Promotur Turismo Canarias, y parece que no se llegó a publicar por estas plataformas, por lo que procederemos a volver a publicarlo.

Esperando haber podido resolver su duda, y disculpándonos por los inconvenientes que este hecho le haya podido ocasionar, quedamos a su disposición para lo que precise

## **Pregunta 7**

Buenos días,

Tenemos unas dudas respecto el Pliego Administrativo:

1. En el punto 15.4 sobre 3 se indica que en la proposición económica, deberá indicarse el valor del porcentaje de comisión, de acuerdo con lo establecido en las cláusulas 12.1.B) y 12.2.C) y en el propio anexo, pero no veo donde se indica esto en el anexo, ¿lo tenemos que incluir o no es necesario?
2. En el mismo punto se indica que se indicará como partida independiente el importe del IGIC, pero no vienen ningún sitio en la plantilla donde indicarlo, ¿lo añadimos nosotros?
3. En el anexo I.d viene el precio/hora, ¿este precio es con IGIC o sin el?

## **Respuesta a Pregunta 7**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En cuanto a las preguntas realizadas, se indica lo siguiente:

Pregunta 1: En los Anexos dispuestos para cada Lote y correspondientes al “Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente para el Lote ...”, se especifica claramente en el apartado de cada Modelo “En concepto de Comisión por la gestión de proyectos de integración tecnológica... (LOTE 1); y “En concepto de Comisión por la gestión de software/ hardware de terceros... (LOTE 2); el valor porcentual que habrán de ofertar, señalándose que se hará mediante la indicación de valor porcentual en letra y número.

Pregunta 2: En efecto, en caso de ser repercutido I.G.I.C deberá señalarlo de forma expresa en el Modelo. Si usted fuere un profesional o entidad no establecida en territorio canario, en ese caso se invierte la condición de sujeto pasivo del impuesto, y deberá igualmente hacerlo constar expresamente en la oferta. También, si estuviere exento de repercutir IGIC, deberá indicar en su proposición económica, junto con el importe del precio ofertado, la manifestación expresa de que el importe del impuesto a repercutir es cero, así como la mención expresa de la circunstancia que les exime de realizar la repercusión del impuesto, es decir, ser comerciante minorista, o cualquiera de las otras circunstancias previstas con tal efecto en la normativa reguladora del impuesto.

Pregunta 3: De conformidad con la Cláusula núm. 15.4 del PCAP, y como ha adelantado, en la proposición económica, deberá indicarse, en su caso, como partida independiente, el importe del Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) que deba ser repercutido, lo que afecta también a la oferta económica por precio/hora.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

### **Pregunta 8**

*Buenos días,*

*El Anexo IV ¿vale que este firmado digitalmente por el representante de la empresa o hay que entregar un documento notarial?*

### **Respuesta a Pregunta 8**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En cuando a su pregunta, le indicamos que el Anexo IV relativo a la "Declaración responsable" de no estar incurso en causas de prohibición para contratar, al igual que el resto de Anexos dispuestos y las proposiciones técnica y económica, deben venir suscritas por el representante de la entidad que tenga atribuidas las facultades para poder concurrir a las licitaciones. En este momento procedimental, que es el correspondiente a la fase de presentación de ofertas, no tendrá que aportar la Escritura o documento notarial que acredite fehacientemente la representación, sino que dicho documento se solicitará, junto con el Documento Nacional de Identidad del representante o documento identificativo equivalente, en caso de que resultara adjudicataria, conforme a la Cláusula núm. 18.1 del PCAP. En todo caso, y de acuerdo con la Cláusula núm. 15.2.3 del PCAP, si existiese dudas de la documentación administrativa a presentar en este momento del procedimiento, y cuando resulte necesario para el buen fin del procedimiento, se podrá solicitar, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, el documento al que refiere, sin perjuicio de los restantes señalados en dicha Cláusula.

Esperando haber podido resolver su duda, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

### **Pregunta 9**

*buenos días, ¿podrían aclararnos si el límite de páginas de cada uno de los aportados valorables mediante juicio de valor de los diferentes Lotes son con o sin la portada y el índice? Muchas gracias por su respuesta*

### **Respuesta a Pregunta 9**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En lo referente a su consulta, dentro de la extensión establecida para la propuesta se incluye igualmente la portada y el índice. Es decir, el documento completo debe tener el número de páginas indicado.

Esperando haber podido resolver su pregunta, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

### **Pregunta 10**

Buenos días,

Con respecto al lote 3:

**1. Podemos conocer la ventana de servicio, entendida como el horario de atención que se espera cubrir sobre las 24H del día para cada canal de atención?** Interesa además del horario, saber si se prevé atender solo de Lunes a Viernes y/o será necesario tener recursos disponibles los fines de semana, festivos nacionales, festivos locales, etc...

Podemos conocer la demanda (nº de llamadas, mails, chats, o cualquier otro canal que se quiera activar) que se estiman recibir en el año, desglosado por meses para saber si se prevén meses de mayor actividad??

**2. cuál sería, sobre un mes tipo, el desglose en días y tramos horarios de esa demanda estimada para verificar las necesidades de recursos asignados según tramos de mayor actividad??**

**3. Del mismo modo, necesitamos el tiempo total que se estima invertir en promedio para cada uno de esos eventos (tiempo medio atención llamada, tiempo medio atención mails, etc.)**

**4 Pueden indicarnos cuál sería el objetivo de Nivel de Atención, entendido como nº de llamadas que se atenderán por los agentes sobre el total de llamadas que se reciban (por ejemplo un 90% de atención directa, permitiendo un 10% de abandono para rellamadas, etc...??**

**5. Pueden indicarnos cuál sería el objetivo de Nivel de Servicio, entendido como el nº de llamadas que se atenderán antes de determinado umbral en segundos (por ejemplo, un 85%-20 establecería que el 85% de las llamadas que se atiendan, deben "responderse" antes de que el cliente supere los 20 seg de espera en cola de llamadas)**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas se indica lo siguiente:

Pregunta 1: Los proyectos de Promotur que requerirán de este servicio de atención a usuarios, son proyectos relacionados con servicios turísticos (turistas, turistas potenciales, empresas turísticas, administraciones públicas...), por lo que los días y horario de prestación de servicio que se prevé será amplio.

Pregunta 2: No tenemos una estimación de la demanda porque dependerá de los proyectos que se pongan en marcha durante el año y aún no se han definido.

Pregunta 3: Dependerá del tipo de proyecto que requiera este servicio.

Pregunta 4: Dependerá del tipo de proyecto que requiera este servicio.

Pregunta 5: Dependerá del tipo de proyecto que requiera este servicio.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

### **Pregunta 11**

*Buenos días,*

*en la pregunta publicada el 31-08-2022 a las 12:59 se dice que cada uno de los criterios de valoración por juicio de valor deben responderse en documentos independientes. ¿esto es así para todos los lotes o únicamente para el lote4? ¿la extensión máxima de cada uno de los criterios de valoración incluye portada e índice o la portada e índice no computan en la extensión máxima?*

*Gracias*

### **Respuesta a Pregunta 11**

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En lo referente a su consulta, dentro de la extensión establecida para la propuesta se incluye igualmente la portada y el índice. Es decir, el documento completo debe tener el número de páginas indicado.

Esperando haber podido resolver su pregunta, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.