

## NOTA INFORMATIVA SOBRE EL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DE REFERENCIA

**Nº expediente:** 2022/005058

**Objeto del expediente:** *IMPLANTACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO DE COMPONENTES NECESARIOS PARA LA CREACIÓN DE UN ESPACIO CIUDADANO PROACTIVO Y ADAPTABLE, SUSCEPTIBLE DE COFINANCIACIÓN CON FONDOS FEDER 2021-2027 Y EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA - NextGenerationEU.*

**ASUNTO:** *PUBLICACIÓN DE CONTESTACIONES A CONSULTAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO.*

En la medida en que las **CONTESTACIONES** facilitadas a las empresas consultantes pueden resultar de interés a todas las empresas interesadas en participar en el procedimiento de contratación de referencia, se procede a PUBLICAR SU CONTENIDO a efectos de garantizar el principio de igualdad de trato y no discriminación que debe informar dicho procedimiento.

### CONSULTAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

Fecha y hora consulta	Texto consulta	Respuesta
22/07/2022 10:51:59	<i>"Buenos días. Respecto al LOTE 6: - ¿Qué fuentes de datos internas y externas se van a utilizar en la solución? - ¿Qué volúmenes (MB,GB,TB) tendrían las fuentes de datos y que histórico tienen? Muchas gracias, un saludo."</i>	<i>"Las fuentes de datos se determinarán a lo largo de la ejecución del proyecto."</i>
22/07/2022 10:51:17	<i>"Buenos días. Respecto al LOTE 3: Dado que va a ser necesario realizar ETL ¿Se va a utilizar una única herramienta de ETL o por cada lote se puede proponer una herramienta diferente? Gracias"</i>	<i>"La ejecución de cada uno de los lotes es independiente. Las posibles decisiones e interrelaciones entre ellas se decidirán en tiempo de ejecución del proyecto."</i>

Fecha y hora consulta	Texto consulta	Respuesta
22/07/2022 10:50:39	<p>"Buenos días. Dado que el LOTE 3 trata de visualización: ¿Estarían los sprints definidos para IA de este lote 3 relacionados con cuadros de mandos referentes a los desarrollos de IA definidos en el lote 2? o bien, ¿Se trataría únicamente de 30+5 sprints de procesamiento de datos? Gracias."</p>	<p>"La ejecución de cada uno de los lotes es independiente. Las posibles decisiones e interrelaciones entre ellas se decidirán en tiempo de ejecución del proyecto."</p>
22/07/2022 10:48:22	<p>"Buenos días. En el LOTE 3, hemos detectado una "Incongruencia en número de sprints en PCAP y PT: En el apartado 5 del Anexo I del PCAP, Pg 8, aparecen 28 sprints en el tipo de procesamiento de datos del lote 3. Si hacemos el sumatorio de los 30 y 5 sprints que aparecen respectivamente en el PT (anexo II, Pg 93 y anexo III, Pg 94) suman 35. ¿Cuál es la cantidad de sprints válida?" Gracias"</p>	<p>"La cantidad válida es la indicada en el Anexo I PCAP: - 28 sprints del tipo Procesamiento de datos - 7 sprints del tipo IA"</p>
22/07/2022 10:47:15	<p>"Buenos días, respecto al LOTE 32: - ¿Qué fuentes de datos internas y externas que se van a utilizar en la solución? - ¿Qué volúmetrías (MB,GB,TB) tendrían las fuentes de datos y que histórico tienen? Gracias."</p>	<p>"Las fuentes de datos se determinarán a lo largo de la ejecución del proyecto."</p>
22/07/2022 10:46:51	<p>"Buenos días, respecto al LOTE 2: - ¿Qué fuentes de datos internas y externas que se van a utilizar en la solución? - ¿Qué volúmetrías (MB,GB,TB) tendrían las fuentes de datos y que histórico tienen? Gracias."</p>	<p>"Las fuentes de datos se determinarán a lo largo de la ejecución del proyecto."</p>
22/07/2022 10:45:42	<p>"Buenos días, respecto al LOTE 5, solicitamos confirmar si la red de EBSI puede considerarse como red pública (para poder cubrir el requisito de certificación de la solución en EBSI). Muchas gracias."</p>	<p>"La red EBSI es una infraestructura de blockchain válida para el proyecto."</p>

Fecha y hora consulta	Texto consulta	Respuesta
22/07/2022 10:43:43	<p><i>“Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- PPT, Página 66 Apartado 11.1 Entorno tecnológico</li><li>- ¿Las licencias de las diferentes herramientas mencionadas (JUnit, Mockito, JMeter, Selenium, Gesproy, Git, Drupal,¿) las proporcionará JCCM?</li></ul> <p><i>Muchas gracias, un saludo.”</i></p>	<p><i>“Ninguna de las herramientas mencionadas necesita licencia.”</i></p>
22/07/2022 10:42:34	<p><i>“Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- PPT, Página 49, Apartado 6.5 Servicio de soporte ante incidencias</li><li>- Se indica que el servicio de atención a incidencias se debe prestar en el mismo horario que el de atención del teléfono 012, y en la web se indica que es un servicio 7x24 aunque realmente hay un horario no laboral en el que el servicio se presta mediante un buzón de voz. ¿Qué horario es el que se debe prestar?</li></ul> <p><i>Muchas gracias, un saludo.”</i></p>	<p><i>“La plataforma de Contact Center debe de ofrecer los servicios requeridos según la Carta de Servicios y deberá existir un soporte ante incidencias de la plataforma que repercutan sobre los servicios ofrecidos.”</i></p>
22/07/2022 10:41:43	<p><i>“Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- PPT, Página 48 Apartado 6.2.3 Volumetrías mínimas requeridas</li><li>- Se menciona un almacenamiento de datos de 75GB ¿Hay alguna estimación de almacenamiento de ficheros o no se van a almacenar ficheros sobre el CRM?</li></ul> <p><i>Muchas gracias, un saludo.”</i></p>	<p><i>“Este es un volumen mínimo requerido que debe de ofrecer la plataforma CRM en su modalidad SaaS. Adicionalmente, la DGAD dispone de almacenamiento en modalidad on premise (en los CPDs propios).”</i></p>
22/07/2022 10:39:43	<p><i>“Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- PPT, Página 48. Apartado 6.2.2 Requisitos Técnicos</li><li>- Se solicita integraciones con portales en Drupal y sistema de envíos sms corporativo (Mentes). ¿Disponen estas plataformas de capacidades de integración vía Web Services, ya sea SOAP o REST?</li></ul> <p><i>Muchas gracias, un saludo.”</i></p>	<p><i>“Sí”</i></p>

Fecha y hora consulta	Texto consulta	Respuesta
22/07/2022 10:38:23	<p>"Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PPT, Apartado 6.2.1 Plataforma CRM. Requisitos Gestión casos:</li> <li>- En la página 45 se menciona el requisito ¿mecanismos de autenticación por OTP SMS¿ ¿Dispone JCCM de una plataforma para esto o hay que construirla sobre el CRM?</li> <li>- En esta misma página 45, se menciona el requisito ¿Vinculación de varios casos no identificados ¿pueden detallar el requerimiento?</li> <li>- En la página 46, se menciona el requisito ¿Indicadores de Cartas de Servicio OIR / 012¿,¿pueden detallar el requerimiento?</li> </ul> <p>Muchas gracias, un saludo."</p>	<p>"La JCCM dispone de una plataforma para el envío de SMS que se podría utilizar en el ámbito de este proyecto.</p> <p>Respecto a la "vinculación de varios casos no identificados": En los casos en los que no se identifica al ciudadano (porque no exista en la base de datos del CRM) la plataforma debe de ofrecer la funcionalidad de poder establecer un vínculo de una interacción con otra.</p> <p>Se deberán obtener y realizar informes de los indicadores establecidos en la Carta de Servicios del 012 (<a href="https://docm.jccm.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=2021/06/29/pdf/2021_7572.pdf&amp;tipo=rutaDocm">https://docm.jccm.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=2021/06/29/pdf/2021_7572.pdf&amp;tipo=rutaDocm</a>)"</p>
22/07/2022 10:35:37	<p>"Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PPT, apartado 13. Anexo I Definición y requerimientos mínimos de los perfiles profesionales</li> <li>- En concreto, para los perfiles Ingeniero Software CRM y Especialista CRM identificados para el lote 4, se solicita conocimientos y experiencia profesional en herramientas CRM. Si realizamos una adscripción medios con conocimiento necesario en ambas plataformas ¿Sería correcta la asunción de perfil válido una persona con experiencia en plataformas de Contact Center y/o plataformas CRM?</li> </ul> <p>Muchas gracias, un saludo."</p>	<p>"Tal como se indica en el Anexo: "Dada la diversidad de perfiles requeridos en cada uno de los lotes, una persona adscrita podrá asociarse a varios perfiles siempre que cubra todos los requisitos para cada uno de ellos."</p>
22/07/2022 10:33:26	<p>"Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4:</p> <p>En el apartado 6.2 Plataforma CRM, se solicita la automatización a través de asistentes virtuales, se tienen definidos casos de uso de automatización que deban ser implementados?¿Se puede conocer la volumetría estimada de mensajes a estos Bots?</p> <p>Muchas gracias, un saludo."</p>	<p>"En el punto 6.2 se indican los requisitos funcionales y técnicos que debe de cumplir la herramienta de CRM presentada. Las volumetrías mínimas requeridas se indican en el punto 6.2.3 del PPT. En estos momentos no están determinados los casos de uso de automatización ni sus volúmenes asociados.</p> <p>Cualquier dato adicional en la oferta técnica presentada o propuestas concretas de volúmenes de distintos elementos adicionales se evaluará en los "criterios evaluables mediante juicio de valor"</p>

Fecha y hora consulta	Texto consulta	Respuesta
22/07/2022 10:30:43	<p>"Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4: "En el apartado 6.2 Plataforma CRM se solicita la ""Capacidad de gestión de las relaciones con la ciudadanía a través de varios canales: ¿ Presencial ¿ Telemático: chats, correo electrónico, mensajería instantánea, sms, whatsapp, redes sociales, ¿ ¿ Automatizado: prestación de servicios a través de asistentes virtuales."" Para poder cotizar es necesario saber la volumetría de mensajes de los diferentes canales estimada. ¿Es posible acotar el número de mensajes por canal de alguna manera?" Muchas gracias, un saludo."</p>	<p>"En el punto 6.2 se indican los requisitos funcionales y técnicos que debe de cumplir la herramienta de CRM presentada. Las volumetrías mínimas requeridas se indican en el punto 6.2.3 del PPT.  Cualquier dato adicional en la oferta técnica presentada o propuestas concretas de volúmenes de distintos elementos adicionales se evaluará en los "criterios evaluables mediante juicio de valor"</p>
22/07/2022 10:28:36	<p>"Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4: - PPT. Apartado 6.2.1 Plataforma CRM. Requisitos Funcionales - ¿El canal de video debe ser gestionado/atendido desde la plataforma CRM o desde la plataforma de Contact Center? ¿Cuántas sesiones simultaneas del canal de video se requieren? Muchas gracias, un saludo."</p>	<p>"Según indica en el PPT, el único canal exigido a la plataforma de Contact Center es el de voz, el resto de canales los debe de implementar la solución de CRM. La comunicación desde el 012 con el ciudadano a través de videollamadas es algo que actualmente no está implantado. A lo largo del proyecto se implementarán los casos de uso y se evaluarán y, a partir de ese momento se podrá conocer con más exactitud los volúmenes y capacidades necesarias. En definitiva, se exige que la herramienta presentada contenga dicha capacidad. Cualquier dato adicional en la oferta técnica presentada o propuestas concretas de volúmenes de distintos elementos, se evaluará en los "criterios evaluables mediante juicio de valor"</p>
22/07/2022 10:27:37	<p>"Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4: "En el apartado 6.2 Plataforma CRM se solicita la ""Capacidad de gestión de las relaciones con la ciudadanía a través de varios canales: ¿ Presencial ¿ Telemático: chats, correo electrónico, mensajería instantánea, sms, whatsapp, redes sociales, ¿ ¿ Automatizado: prestación de servicios a través de asistentes virtuales.""</p>	<p>"Según indica en el PPT, el único canal exigido a la plataforma de Contact Center es el de voz, el resto de canales los debe de implementar la solución de CRM."</p>

Fecha y hora consulta	Texto consulta	Respuesta
	<i>Estas capacidades ¿deben ser propias de la herramienta CRM seleccionada o si hay integración nativa con el Contact Center podrían ser capacidades de Genesys integradas en la consola del agente?" Muchas gracias, un saludo."</i>	
22/07/2022 10:25:56	<i>"Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4: - PPT. Apartado 6.1.1 Plataforma CC. Requisitos Funcionales - ¿El objetivo de aplicar transcripción es exclusivamente para ofrecer recomendaciones sobre siguientes acciones o resoluciones más adecuadas? Muchas gracias, un saludo."</i>	<i>"Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4: - PPT. Apartado 6.1.1 Plataforma CC. Requisitos Funcionales - ¿El objetivo de aplicar transcripción es exclusivamente para ofrecer recomendaciones sobre siguientes acciones o resoluciones más adecuadas? Muchas gracias, un saludo."</i>
22/07/2022 10:25:07	<i>"Buenos días, trabajando el pliego, nos ha surgido la siguiente duda respecto al LOTE 4: - PPT. Apartado 6.1.1 Plataforma CC. Requisitos Funcionales - ¿Podrían especificar el número y complejidad de los servicios que se deberán configurar en la nueva solución para cada uno de los canales de atención. Podrían facilitar algún esquema de los servicios/gestiones a los que el ciudadano tiene acceso a través de cada canal de atención. Muchas gracias, un saludo."</i>	<i>"En el PPT se especifican una serie de requisitos funcionales y técnicos que debe de tener la herramienta de Contact Center. Dichas características se utilizarán a lo largo del desarrollo del proyecto. A priori no se puede indicar el número y complejidad de los servicios a configurar.  Los servicios que el ciudadano tiene a su disposición a través del 012 están indicados en la carta de servicio del mismo, que puede consultar aquí: <a href="https://docm.jccm.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=2021/06/29/pdf/2021_7572.pdf&amp;tipo=rutaDocm">https://docm.jccm.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=2021/06/29/pdf/2021_7572.pdf&amp;tipo=rutaDocm</a>"</i>
25/07/2022 18:11:22	<i>"Buenas tardes, ¿se ha considerado un sprint 0 para refinamiento del backlog? ¿se ha considerado en la estimación un proceso de onboarding para el equipo? Gracias"</i>	<i>"No existe una categoría especial de sprint 0 ni se ha considerado un proceso de onboarding inicial. Todos los trabajos realizados por los recursos adscritos al contrato deberán de estar incluidos en alguno de los tipos de sprint."</i>
25/07/2022 18:03:19	<i>"Buenas tardes, nos pueden facilitar los criterios de aceptación para dar por cubiertos los objetivos, como por ejemplo "Objetivo 1 Mi Cartera Digital: Recomendador de Servicios". Entendemos que para poder estimar el alcance es necesario tener claro los criterios de aceptación."</i>	<i>"En el PPT se establecen una serie de objetivos y de requisitos a conseguir durante la ejecución del proyecto. En concreto, para los modelos de analítica avanzada desarrollar, en tiempo de ejecución del proyecto, se definirán los métodos de evaluación para determinar la calidad y validez de los mismos."</i>



Fecha y hora consulta	Texto consulta	Respuesta
25/07/2022 17:54:33	<p>“Buenas tardes, de cara a un mejor entendimiento de la licitación. ¿Sería posible conocer la forma de estimación de esfuerzos y detalle de alcance de las historias de usuario para las épicas definidas (Por ejemplo: épica "Objetivo 1 Mi Cartera Digital: Recomendador de Servicios" de 4 sprints (cada sprint de 10 días) esfuerzo total equivalente: 704 horas entre 1 perfil tipo 1, 1 perfil tipo 2 y un 20% de jefe de proyecto ).”</p>	<p>“Las estimaciones se han realizado en base a la experiencia adquirida, el conocimiento de la organización y los sistemas implicados. Los sprints hay que verlos en todo momento como "paquetes de trabajo" de un equipo, en ningún momento se ha realizado una conversión a horas para la estimación de esfuerzos. Adicionalmente, la propuesta de Metodología y planificación de los trabajos se evalúa mediante los criterios evaluables mediante juicio de valor.”</p>
25/07/2022 14:25:54	<p>“En el Anexo IV. Modelo e Proposición Económica correspondiente al LOTE 2. Se indican dos bloques para la valoración: 1.- A Tanto Alzado, donde solo se indica información de importe base, importe iva e importe total. 2.- Precios Unitarios, donde se informará el precio unitario ofertado para cada sprint. En el caso del bloque 1, correspondiente al Tanto Alzado, no se encuentra diferenciación para las distintas partidas: - Servicios de implantación, administración y capacitación: 213.899,04 € - Licencias de plataforma analítica avanzada: 568.569,60€ - Direct link o equivalente: 30.000 € Por tanto, ¿se entiende que el descuento aplicado en este bloque de Tanto Alzado aplica de forma global sobre los 812.468,64€, sin discriminar por cada uno de los elemento que conforman la partida? ¿Es correcto? o por el contrario se trata de una errata. Muchas gracias por su respuesta.”</p>	<p>“Es correcto.”</p>
26/07/2022 9:09:06	<p>“Buenos días, en la página 29, del anexo I del Cuadro de Características (17.2. Sobre Electrónico Nº 2), se indica que "la inclusión en el sobre electrónico nº 2 de cualquier información o documentación relativa a criterios de adjudicación cuantificables mediante la aplicación de fórmulas que se deban incluir en el sobre electrónico nº 3, será motivo de exclusión". En el Lote 2 sobre 2 se incluye el apartado de índice "Infraestructura de despliegue de la solución incluyendo el proveedor de nube pública</p>	<p>“Por una parte, la indicación del proveedor de nube pública en la solución propuesta (sobre 2) no entra en conflicto con el criterio del sobre 3 de "Descuento sobre infraestructura de nube pública" siempre que no se indique ninguna referencia al descuento aplicado..  En el apartado de "Infraestructura de despliegue de la solución" exigido en el sobre 2 se deberá de omitir cualquier dato o detalle relativo a posibles soluciones de proximidad, ya que en tal caso sería motivo de exclusión.”</p>

Fecha y hora consulta	Texto consulta	Respuesta
	<p><i>propuesto." En 17.3. SOBRE ELECTRÓNICO Nº TRES (3): para el Lote 2 se incluye el criterio "Solución en proximidad". Ambas están relacionadas ya que la infraestructura de despliegue incluirá una descripción de la solución en proximidad al ser parte de la infraestructura. Les agradecería confirmasen si el hacer referencia necesaria en el sobre 2 a este criterio del sobre 3 no llevará a una exclusión."</i></p>	
<p>26/07/2022 11:04:03</p>	<p><i>"Hola, a la pregunta "el repositorio HDFS del Data Lake tiene que ser montado obligatoriamente en modalidad On-Premise", se ha contestado "... Como información adicional, indicar que la JCCM tiene infraestructura técnica disponible para el almacenamiento basado en objetos".</i></p> <p><i>En lo relativo al texto identificado de la respuesta, nos surgen unas preguntas adicionales:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué plataforma o base de datos es exactamente?</li> <li>- ¿Se puede reutilizar para este proyecto?</li> <li>- ¿Qué espacio tiene disponible para este proyecto (se comentan al menos 12 TB)?</li> <li>- Y por último en caso de utilizarla ¿Está licenciada o debemos licenciarla nosotros?</li> </ul> <p><i>Muchas gracias"</i></p>	<p><i>"Actualmente la DGAD dispone de una infraestructura de OCP con ODF que permite sistemas de almacenamiento basado en objetos mediante el estándar S3.</i></p> <p><i>Toda la infraestructura existente en la DGAD es potencialmente utilizable para este proyecto. No obstante, será necesario en todo momento un estudio previo y aceptación explícita del responsable del contrato.</i></p> <p><i>Según se indica en el PPT "En el caso de despliegue en nube pública, se permitirá el uso de, al menos, 12Tb de almacenamiento." Estos 12Tb deberán de ser suministrados y gestionados por la plataforma propuesta y deberán residir en la nube pública.</i></p> <p><i>Según se indica en el PPT "Deberán suministrarse y estar a nombre de la DGAD, todas las licencias software y/o servicios de soporte y suscripción necesarias para la utilización de todos los componentes de la Solución propuesta".</i></p>