



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE
ACTIVOS DE SOFTWARE: DESCUBRIMIENTO,
OPTIMIZACIÓN, CONTRATACIÓN Y REPORTING
PARA CANAL DE ISABEL II, S.A. (PROYECTO
SAMY)**

Nº CONTRATO: 215/2021

Área: Planificación, Control y Seguridad

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Índice

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Contexto y antecedentes	5
1.2. Objetivos del proyecto / servicio	6
2. ALCANCE DEL SERVICIO	10
2.1. Servicio S1: Plataforma de Gestión de Activos de Software.....	11
2.2. Servicio S2: Descubrimiento de activos de software	11
2.3. Servicio S3: Conciliación de la información existente y normalización y clasificación de activos de software	11
2.4. Servicio S4: Análisis del grado de madurez en los procesos SAM y elaboración de un Plan Director del Servicio.....	12
2.5. Servicio S5: Gestión del ciclo de vida de los Activos de Software	14
2.5.1. Servicio S5.1: Gobierno del Proceso de Gestión de Activos	15
2.5.2. Servicio S5.2: Proceso de Gestión del Inventario	17
2.5.3. Servicio S5.3: Proceso de Gestión de la Demanda	19
2.5.4. Servicio S5.4: Proceso de Gestión de Contrato.....	22
2.5.5. Servicio S5.5: Proceso de Auditoría	25
2.5.6. Servicio S5.6: Proceso Informes.....	27
2.6. Servicio S6: Auditoría y Optimización de los activos de software.....	29
2.7. Servicio S7: Revisión y Mejora del Modelo de Gobierno del Servicio.....	30
2.8. Servicio S8: Información y Reporting, y Gestión del Conocimiento	30
2.9. Objetivo de ahorro de costes	31
2.10. Servicio Base SAM	32
2.11. Plan Director SAM	32
2.12. Gestión de proyectos.....	34
3. FASES DEL SERVICIO, REQUISITOS Y ENTREGABLES	35
3.1. Fase previa al inicio de los trabajos	36
3.2. Fase de Transición	37
3.3. Fase de Estabilización	39

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

3.4.	Fase de Pleno Servicio de la Oficina SAM	40
3.5.	Plataforma Software de Gestión de Activos.....	46
3.6.	Otros requisitos.....	47
4.	MODELO DE GOBIERNO DEL SERVICIO	49
4.1.	Gestión de Servicios	49
4.2.	Gestión de la Relación.....	50
4.2.1.	Modelo de Referencia.....	50
4.2.2.	Comité de Dirección	51
4.2.3.	Comité de Seguimiento y control	52
4.2.4.	Comité Operacional	54
4.3.	Gestión del Modelo de Servicio	55
4.4.	Sistema de Gestión Integrado	56
4.5.	Seguimiento e informes	57
4.6.	Acuerdos de nivel de servicio	58
5.	MODELO DE GOBIERNO DE LA FASES DEL CONTRATO	60
5.1.	Fase de Transición	60
5.1.1.	Principios Generales.....	61
5.1.2.	Obligaciones del Proveedor.....	61
5.1.3.	Obligaciones de Canal.....	62
5.1.4.	Gobierno durante el periodo de transición	63
5.2.	Fase de Estabilización	66
5.3.	Fase de Pleno Servicio	66
5.4.	Fase de Devolución	67
5.4.1.	Principios clave.....	67
5.4.2.	Principios generales	68
5.4.3.	Elementos que se transferirán	70
5.4.4.	Planificación y plan de proyecto	71
5.4.5.	Gobierno de la finalización.....	72
5.4.6.	Actividades durante el periodo de Soporte	74
5.4.7.	Gestión de la seguridad y la conformidad.....	75

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

5.4.8. Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir	75
6. AUDITORIA.....	76
6.1. Principios	76
7. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	78
ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	79
ANEXO 2. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y SERVICIOS DE CANAL	91
ANEXO 3 VOLUMETRÍAS	92
ANEXO 4 MARCO TECNOLÓGICO.....	93

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Contexto y antecedentes

En este documento se muestran las directrices y requisitos del concurso de licitación pública para la Oficina de Gestión de Activos Software (SAM) de Canal de Isabel II, S.A. (en adelante Canal).

La evolución constante de Canal, con el consecuente incremento de servicios de Tecnología de la Información (en adelante TI), ha llevado al crecimiento del número de activos de software necesarios para entregar tales servicios. Con el objetivo de garantizar un crecimiento sólido, Canal ve la necesidad de gestionar sus activos de software de una manera centralizada y según las mejores prácticas de mercado.

Para ello desea reforzar y consolidar la Oficina de Gestión de Activos de Software como pieza clave de su desarrollo, en la medida en que proporcionará los servicios necesarios que den cobertura a todas las actividades operativas, tácticas y estratégicas de la empresa.

Se considerará como Activo de Software todo aquel software que haya sido, sea o pueda ser utilizado en Canal independientemente de que sean productos o servicios, de su modo de licenciamiento (en propiedad o suscripción) y su modo de ejecución (en entornos propios de Canal o de terceros -SaaS-) y, salvo que se indique lo contrario, llevará aparejado su mantenimiento y soporte. De igual manera el término Licencia, como derecho de uso del software, hará referencia igualmente al Activo de Software por la relación intrínseca mencionada y por el uso habitual de ambos términos.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

1.2. Objetivos del proyecto / servicio

Canal desea consolidar una Oficina de Gestión de Activos de Software (Oficina SAM, por sus siglas en inglés) mediante un modelo de aprovisionamiento gestionado por un proveedor externo. Los objetivos de este modelo de aprovisionamiento son los siguientes:

1. Garantizar los objetivos particulares de la propia Oficina SAM
2. Operar según procedimientos estándares y mejores prácticas del mercado
3. Alcanzar una gestión flexible, acorde a posibles cambios y mejoras
4. Garantizar la transferencia de conocimiento a Canal

Los objetivos particulares de la Oficina SAM a cubrir son los siguientes:

Aspecto	Objetivo	Descripción
Valor para el negocio	Mejora de la eficiencia y productividad	Una buena gestión del ciclo de vida del software mejorará la eficiencia y productividad de los empleados, haciendo una detección preventiva de futuras incidencias que puedan surgir si no fuese controlado.
	Mejora del cambio tecnológico	La correcta gestión de software permitirá identificar las necesidades reales de software, evitando la obsolescencia, y garantizando un correcto uso de la tecnología en un marco de cumplimiento tanto interno como externo (terceros). Así mismo, se podrán justificar adecuadamente las inversiones en tecnología.
Seguridad y Fiabilidad	Mejora del control y uso de software	Con una adecuada gestión de versiones del software, se mejorará el control de uso del mismo, disminuyendo así el riesgo de

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Aspecto	Objetivo	Descripción
		incidencias de seguridad que pudieran causar pérdidas de información, recuperación de backup y tiempo invertido en su resolución.
Satisfacción del Cliente	Mejora del Time to Market	Mejora de las condiciones, tanto para clientes internos como externos, a través de una gestión de la compra de licencias eficiente.
	Mejora de los niveles de servicio y soporte	La mejora de los niveles de servicio y la correcta gestión de los soportes técnicos hará que haya un uso de software óptimo ya que se realizará una adecuada negociación de las condiciones en las que se producirá la adquisición, el mantenimiento y soporte de las licencias.
Financiero	Control del infralicenciamiento	Llevar un control y gestión del infralicenciamiento en pro del cumplimiento con terceros y para evitar posibles sanciones al utilizar más licencias de las permitidas
	Control del sobrelalicenciamiento	Llevar un control y gestión del sobrelalicenciamiento, evitará que se paguen por más licencias de lo que realmente se están utilizando.
	Optimizar costes mediante negociación con proveedores	Una adecuada gestión en las negociaciones relacionadas con las licencias de software hará que haya una mejora en los costes.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Aspecto	Objetivo	Descripción
Mejora Continua	Reducción del número de incidencias	Búsqueda de la disminución de incidencias y retrasos a través de la mejora continua.
	Optimización de procesos de la Oficina SAM	Mejorar los procesos de Gobierno de la Oficina SAM a través de las lecciones aprendidas que vayan surgiendo, en el día a día y en las auditorías de procesos. Detectarlas, registrarlas e implementarlas.
	Base de conocimiento de negociación con proveedores	Generar una base de conocimiento en la negociación con los proveedores, hará ganar experiencia en las futuras negociaciones en Canal.
Volumen	Flexibilizar la capacidad de los procesos de la Oficina SAM	Una adecuada gestión de la demanda, que permitirá la adaptación de la capacidad en cada momento.

Desde un punto de vista operativo, el alcance de la Oficina SAM se detalla a continuación:

- Es responsable de garantizar el cumplimiento de los aspectos no técnicos en la prestación de servicios con proveedores externos de Activos de Software. Gestionará los aspectos de carácter administrativo de los contratos y las licencias y suscripciones de software. En particular deberá garantizar cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio relacionados con el propio aprovisionamiento.
- Gestiona los contratos de adquisición, soporte, mantenimiento y actualización de Activos de Software y la renovación de los contratos en tiempo y forma.
- Es informada del alcance prestado al usuario final (de TI o Negocio) y del rendimiento de los proveedores en lo referente a los aspectos técnicos.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Participa en la gestión de riesgos, completando el análisis de riesgos que realiza Canal con los riesgos que provienen de la relación con proveedores y el uso de los activos de software (cumplimiento contractual y de Términos y Condiciones del software, legal en su más amplia concepción y de Seguridad Informática).
- Velar por el cumplimiento con las partes implicadas en el proceso SAM.

Para el cumplimiento de estos objetivos el Proveedor debe ofrecer los servicios cuyo alcance se detallan en el apartado 2 de este documento.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2. ALCANCE DEL SERVICIO

El objeto del Contrato es la prestación de un conjunto de servicios que componen un modelo de gestión de activos de software, en adelante “los Servicios”. El alcance de alto nivel de este modelo comprende los siguientes servicios:

- S1 Plataforma de gestión de activos de software**
- S2 Descubrimiento de activos de software.**
- S3 Conciliación de la línea base de la base de datos de licencias-contratos-proveedores existente y normalización y clasificación de los activos de software.**
- S4 Análisis del grado de madurez en los procesos SAM y elaboración de un Plan Director del Servicio.**
- S5 Gestión del ciclo de vida de los activos de software:**
 - 5.1 Gobierno del Proceso de Gestión de Activos.**
 - 5.2 Gestión del Inventario.**
 - 5.3 Gestión de la Demanda.**
 - 5.4 Gestión de Contratos.**
 - 5.5 Auditoría.**
 - 5.6 Gestión de Informes.**
- S6 Auditoría y Optimización de los activos de software.**
- S7 Revisión y Mejora del Modelo de Gobierno del Servicio.**
- S8 Información y reporting / Gestión del Conocimiento.**

La prestación de estos servicios se organizará según las fases del contrato detalladas en el apartado 5 de este documento. A continuación, se detalla el alcance de cada uno de estos servicios:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2.1. Servicio S1: Plataforma de Gestión de Activos de Software

El proveedor hará la provisión y configuración de un Sistema de Información en modalidad software como servicio (SaaS) para soporte a la gestión integral de los servicios SAM, y cuyas capacidades se habrán de ajustar a la *Matriz de Evaluación de Capacidades de la Plataforma* tal y como se describe en el Pliego de Cláusulas Administrativas de este procedimiento. Para la consecución de los objetivos de los servicios descritos en este pliego, el proveedor se podrá apoyar en las herramientas existentes en Canal. En cualquier caso, deberá cumplir con las políticas de las Tecnologías de la Información de Canal y con las normas de Seguridad y RGPD.

2.2. Servicio S2: Descubrimiento de activos de software

El objetivo de este servicio es el establecimiento de la línea base de todos los activos software existentes instalados/accedidos en Canal.

El alcance del descubrimiento ha de ser el que permita realizar el inventario, normalización y clasificación posterior de todo el software instalado/consumido, para lo cual se realizará el descubrimiento de aquellos dispositivos hardware, equipos de usuario, electrónica de red, infraestructura de sistemas, dispositivos móviles, elementos software, usuarios etc. necesarios para ello.

2.3. Servicio S3: Conciliación de la información existente y normalización y clasificación de activos de software

El objetivo de este servicio es la normalización, clasificación y categorización de los activos de software de Canal descubiertos en el servicio anterior, y su conciliación con la información registrada en la base de datos de licencias-contratos-proveedores de Canal.

El servicio contemplará:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Normalización de todo el hardware y software descubierto, utilizando la nomenclatura Vocabulario Común de Contratación Pública (CPV) o el Código de Productos y Servicios Estándar de las Naciones Unidas (USNSPSC) incluyendo la equivalencia entre ambas nomenclaturas.
- Categorización según diferentes criterios para permitir múltiples clasificaciones (técnicas; económicas, de gestión, etc.). Debe incluir el SKU *-Stock Keeping Unit-* completo del fabricante.
- Caracterización del software respecto a su cumplimiento en cuanto a Seguridad Informática (requisitos de seguridad de Canal) y aspectos legales (al menos RGPD).
- Propuestas de regularización (o de análisis detallado posterior) del parque de licencias instalado (instalaciones/desinstalaciones y redimensionado de contratos -compras/amortizaciones-).
- Registro de los contratos existentes (históricos y vigentes) a efectos de facilitar su acceso y tratamiento con el objetivo de disponer de los derechos y obligaciones adquiridos por Canal en los mismos de cara a la gestión del cumplimiento.
- Registro y clasificación de Proveedores y Fabricantes.
- Análisis de uso efectivo del software.
- Lecciones aprendidas del servicio (recomendaciones, mejores prácticas, normas de usuario...)

2.4. Servicio S4: Análisis del grado de madurez en los procesos SAM y elaboración de un Plan Director del Servicio

Mediante este servicio se realizará un análisis de madurez del servicio SAM en Canal, y en función de este análisis y de los resultados de los servicios realizados previamente, se elaborará la versión inicial de un Plan Director con acciones de mejora orientadas a conseguir progresivamente, a corto, medio y largo plazo, un grado de madurez cada vez mayor de la gestión de activos.

Este servicio contemplará los siguientes subservicios:

Servicio S4.1: Análisis de grado de madurez de la gestión SAM de Canal (AS-IS).

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Análisis de los procesos actuales de la gestión SAM en Canal. Canal dispone de una Metodología SAM formalizada. Los procesos que realmente se desarrollan, aunque están alineados con ella, no la siguen formalmente.

Servicio S4.2: Actualización del proceso de gestión de activos de Canal para dotarlo de mayor eficiencia en gestión y en costes.

- Propuestas de mejoras en los procesos.
- Procesos revisados (entregable: Metodología SAM revisada)

Servicio S4.3: Establecimiento de la versión inicial del Plan Director de la gestión SAM de Canal. Constará inicialmente de aquellas Iniciativas de mejora a corto, medio y largo plazo, tanto en cuanto a la posición del licenciamiento de Canal, detectadas en el servicio de conciliación (S3), como de los procesos SAM, fruto del análisis de madurez (S4.1 y S4.2). Dichas iniciativas, como todas las que pasen a formar parte del Plan Director, deberán ser valoradas por el proveedor determinando su alcance, objetivos, entregables, recursos necesarios y presupuesto.

Mediante este Plan Director se cubrirán los siguientes objetivos:

- Cumplir con las necesidades y expectativas de las diferentes áreas de negocio de Canal.
- Cumplir con los compromisos contractuales adquiridos con los fabricantes y proveedores.
- Enfoque externo - fabricante: Optimizar el licenciamiento para los fabricantes que determine Canal por su relevancia (optimización del uso / parque existente / parque contratado).
- Enfoque Interno - usuario final: Analizar las prestaciones de las licencias de distintos fabricantes con requisitos de cumplimiento (RGPD y Seguridad) y las necesidades reales de Canal (demanda usuario final). El objetivo es encontrar software que cumpla las normas internas y la legalidad, y lograr una mayor eficiencia económica y la racionalización de licencias en función de su modo de licenciamiento principalmente. Analizar el uso real de los activos de software.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2.5. Servicio S5: Gestión del ciclo de vida de los Activos de Software

A continuación, se detalla el servicio de la Oficina SAM en lo que respecta a la gestión continua del ciclo de vida de los Activos de Software (desde que se demanda un Activo de Software, se analiza dicha demanda respecto al mercado y las necesidades de uso, se contrata, se adquiere, se pasa a instalación, se mantiene, y se ha de renovar o retirar). Este servicio se requerirá a partir de la finalización de las Fases de Transición/Estabilización. Cubrirá el ciclo de vida completo de activos de software, con base en el modelo de procesos de gestión de activos de software definido en Canal y actualizado en el servicio anterior (S4).

A continuación, se hace la definición de responsabilidades, perfiles y descripción de los flujos de trabajo.

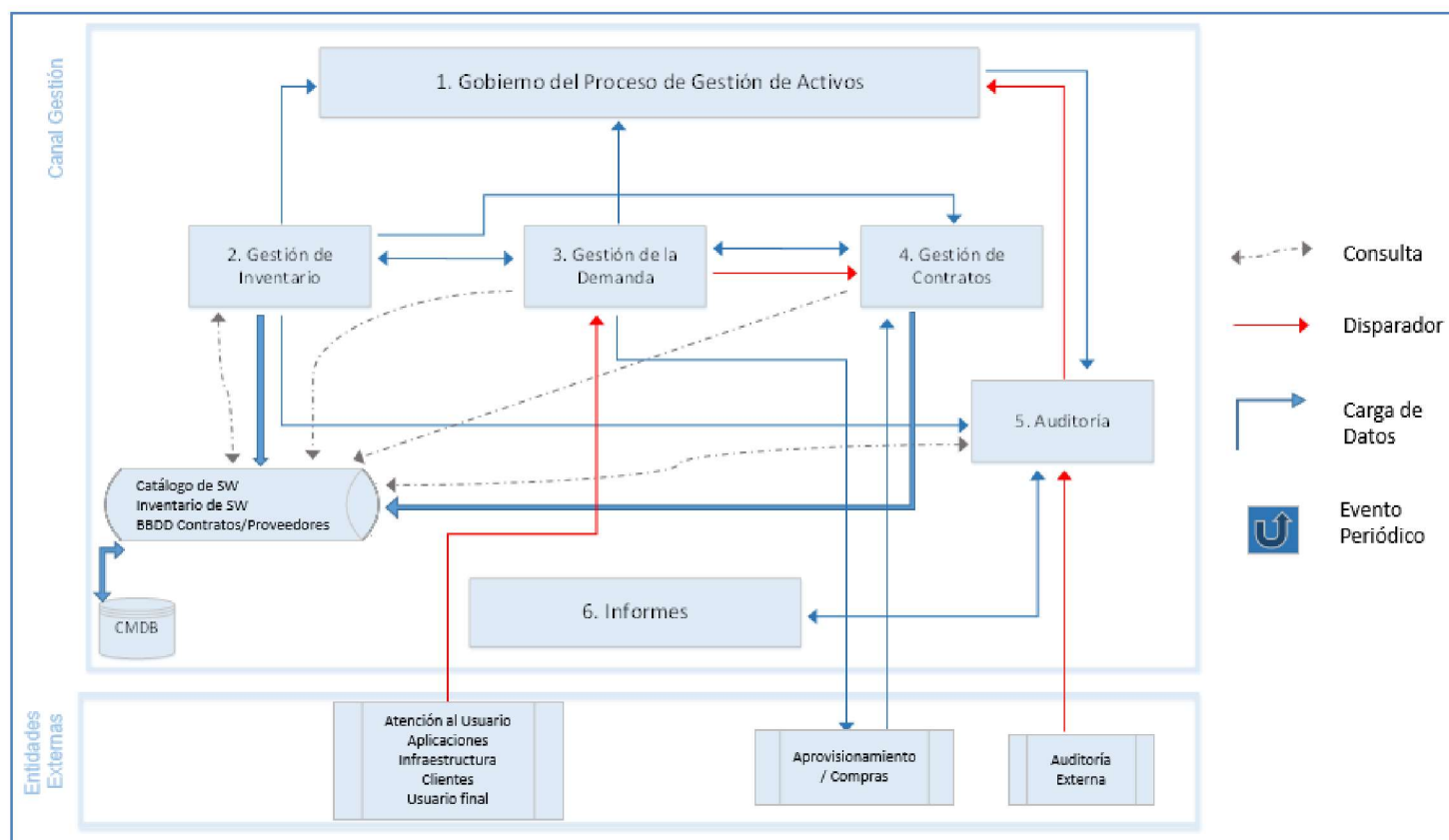
El servicio aquí detallado se basa en la Metodología SAM de Canal formalizada, no obstante, es importante reseñar que los procesos que realmente se desarrollan, aunque está alineados con ella, no la siguen formalmente. De hecho, en el servicio S4 se contempla la revisión de dicha Metodología SAM.

En este apartado se hace referencia a categorías del Catálogo de Software cuya identificación y descripción es la siguiente:

- Categoría 1. Software no permitido – Precisa autorización (Software no permitido para todos los usuarios y que requiere autorización del Gestor de Activos).
- Categoría 2. Software desconocido – Pendiente de Clasificar (Software desconocido, que no está permitido y aún no ha sido aprobado por Canal).
- Categoría 3. Software permitido – Sin Coste específico (Software autorizado permitido que, por demanda del usuario, se instalará, por no tener coste y/o por tener acuerdos de licencias ilimitadas).
- Categoría 4. Software permitido – Con Coste específico. (Software autorizado permitido, pero que requiere autorización del Gestor de Activos por tener un coste asociado).

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Especificación y requerimientos:



El Proveedor debe operar dicha oficina según las responsabilidades específicas que se definen a continuación para las actividades de cada proceso.

2.5.1. Servicio S5.1: Gobierno del Proceso de Gestión de Activos

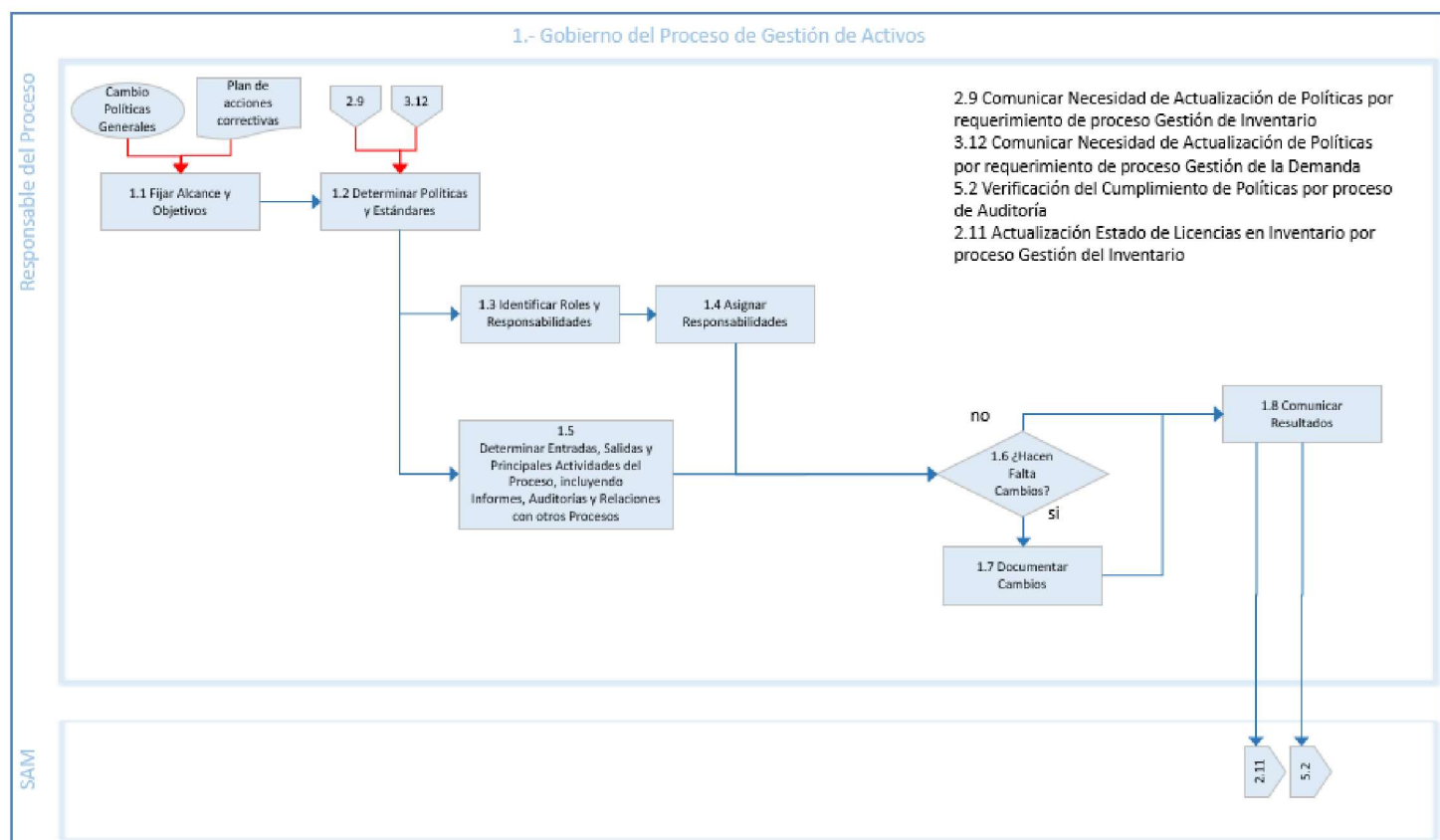
El Gobierno del proceso de gestión de activos define la forma en la que se va a dirigir y controlar el proceso, estableciendo los roles y responsabilidades de los participantes en el mismo, las

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

normas generales a seguir y los procedimientos para modificar el proceso de gestión de activos para su mejora continua.

El objetivo fundamental de Gobierno del Proceso es definir la forma en la que se va a dirigir y controlar el proceso, que asegure un mantenimiento actualizado de los activos, los elementos de configuración y que **garantice el cumplimiento y eficiencia contractual y de la demanda**.

Flujo del Proceso



Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Responsabilidades

Las responsabilidades son las siguientes:

Proceso	Actividades del Proceso	Gobierno del proceso	Ejecución de actividades
Proceso de Gobierno	Fijar alcance y Objetivos	CANAL	CANAL
	Determinar Políticas y estándares	CANAL	CANAL
	Identificar Roles y responsabilidades	CANAL	CANAL
	Asignar Responsabilidades	CANAL	CANAL
	Determinar entradas, salidas y principales actividades del proceso, incluyendo informes, auditorías y relaciones con otros procesos	CANAL	CANAL
	Decisión ¿Hace falta cambios?	CANAL	CANAL
	Documentar cambios	CANAL	CANAL
	Comunicar resultados	CANAL	CANAL

2.5.2. Servicio S5.2: Proceso de Gestión del Inventario

Consiste en llevar un registro actualizado de todas las licencias Software de la organización, sus interrelaciones y el uso que se les da a las mismas. La meta es tener una vista completa, correcta, categorizada, clasificada y actualizada de todo el Software disponible, utilizado, contratado, retirado y no permitido.

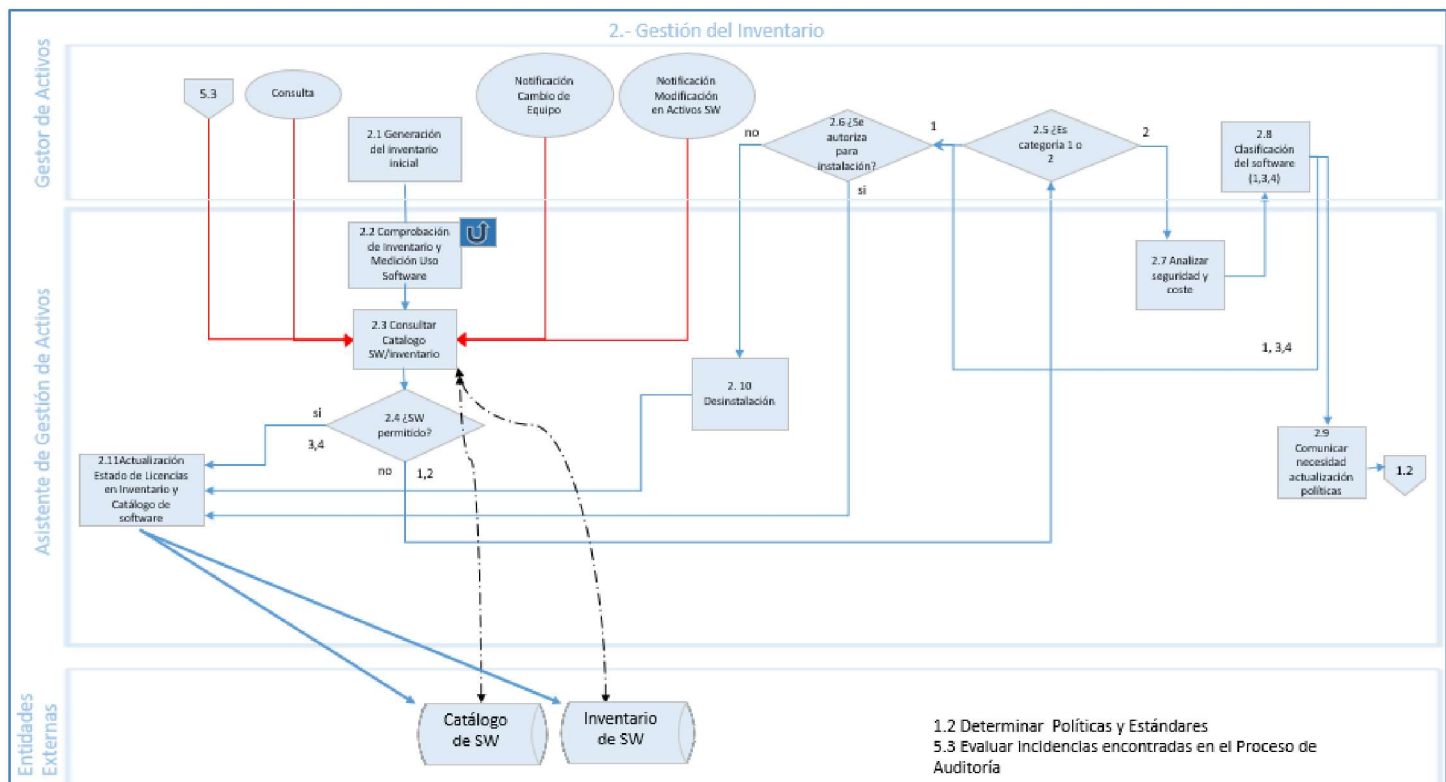
Sus objetivos son:

- Proporcionar información precisa y fiable del Software y de las licencias que existen en la organización.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Mantener actualizados el Inventario y Catálogo Software.
- Registro actualizado del Software y las licencias.
- Relación Servicios TIC- Aplicación/Software - licencias.
- Relación licencias-contratos-fabricante-proveedor.
- Registro del uso del software instalado o suscrito.
- Registro del cumplimiento del software (RGPD, Seguridad)

Flujo del Proceso



Responsabilidades

Las responsabilidades son las siguientes:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Proceso	Actividades del Proceso	Gobierno del proceso	Ejecución de actividades
Proceso de Gestión del Inventario	Generación inventario inicial	CANAL	Proveedor
	Comprobación del inventario y medición uso software	CANAL	Proveedor
	Consultar catálogo software /inventario	CANAL	Proveedor
	Decisión ¿Software permitido?	CANAL	Proveedor
	¿Es categoría 1 o 2?	CANAL	Proveedor
	¿Se autoriza para instalación?	CANAL	Proveedor
	Analizar seguridad y coste	CANAL	Proveedor
	Clasificación del software	CANAL	Proveedor
	Comunicar necesidad de actualización de políticas	CANAL	Proveedor
	¿Se autoriza para instalación?	CANAL	Proveedor
	Desinstalación	CANAL	Proveedor
	Actualización de estado de licencias en inventario y catálogo de software	CANAL	Proveedor

2.5.3. Servicio S5.3: Proceso de Gestión de la Demanda

El proceso de Gestión de la Demanda Gestiona el aprovisionamiento de Software para Canal (usuarios TI y usuarios de negocio), buscando alternativas de mercado, maximizando el uso del stock de licencias disponibles y racionalizando la compra de nuevas licencias. Sirve como elemento de control del uso que se realiza de las licencias existentes y para garantizar que el Software presente en la organización cumple las políticas establecidas en la misma y la legalidad vigente.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
Proyecto SAMY

Fecha
31/08/2021

Elaborado por
Área de Planificación, Control y Seguridad

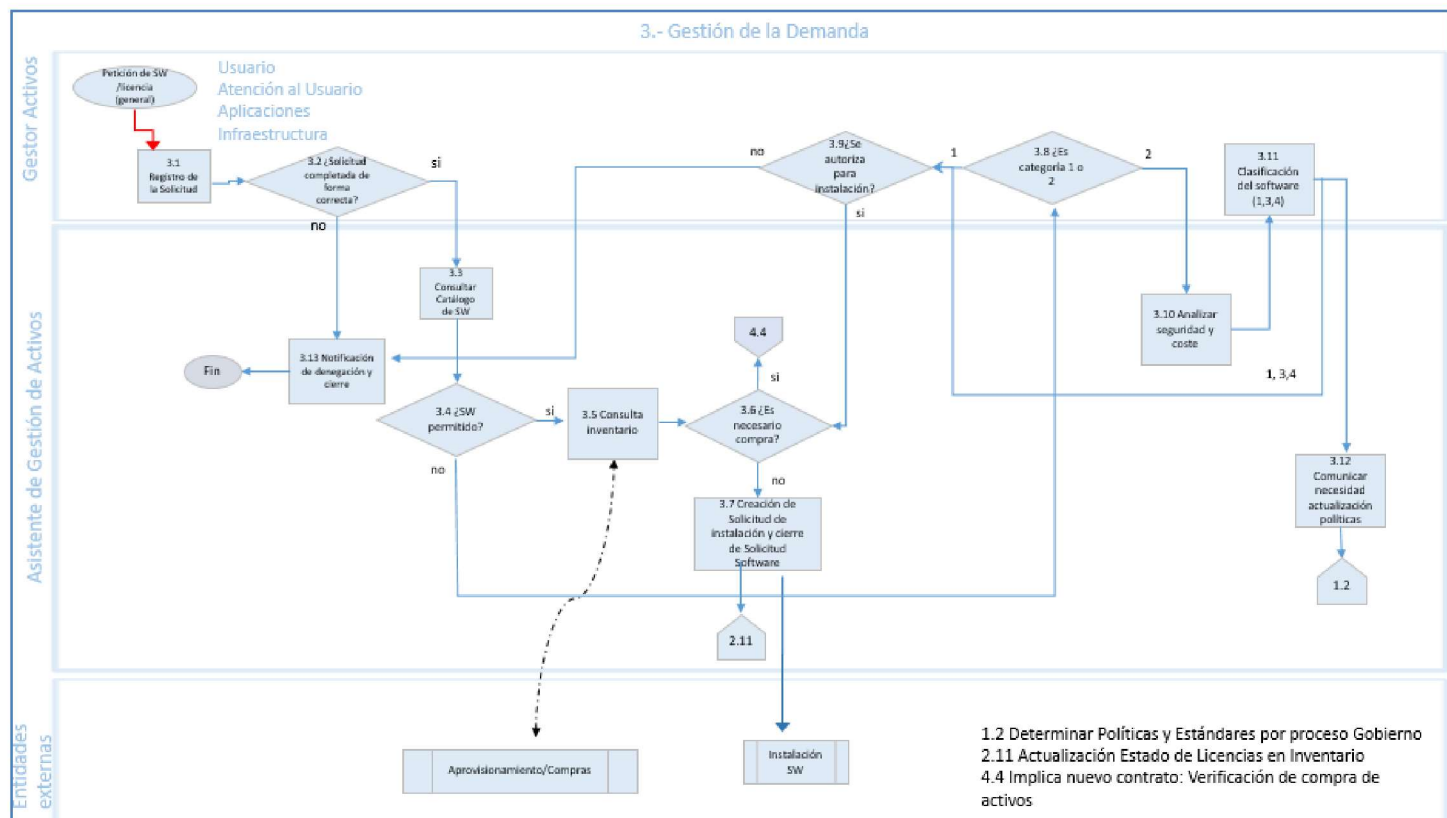
Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V1.0

Sus objetivos son:

- Optimizar y racionalizar el uso de las licencias de Software presentes en la organización.
- Medir la capacidad para asegurar que los Servicios TI que usan las licencias no se ven afectados.
- Mejorar la gestión de las licencias.

Flujo del Proceso



Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Responsabilidades

Las responsabilidades son las siguientes:

Proceso	Actividades del Proceso	Gobierno del proceso	Ejecución de actividades
Proceso de Gestión de la Demanda	Registro de la solicitud	CANAL	CANAL
	¿Solicitud completada de forma correcta?	CANAL	Proveedor
	Consultar catálogo software	CANAL	Proveedor
	¿Software permitido?	CANAL	Proveedor
	Consulta de Inventario	CANAL	Proveedor
	¿Es necesario compra?	CANAL	Proveedor
	Creación de solicitudes de instalación y cierre	CANAL	Proveedor
	¿Implica nuevo contrato?	CANAL	Proveedor
	¿Es categoría 1 o 2?	CANAL	Proveedor
	¿Se autoriza para instalación?	CANAL	Proveedor
	Analizar seguridad y coste	CANAL	Proveedor/CANAL
	Clasificación del software con categoría (1,3 o 4)	CANAL	Proveedor
	Comunicar necesidad de actualización de políticas	CANAL	Proveedor/CANAL

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2.5.4. Servicio S5.4: Proceso de Gestión de Contrato

Gestiona la adquisición (compra o suscripción) de las licencias de uso del software, el mantenimiento y su actualización (renovaciones), y el soporte y control de éstas. También se involucra en la búsqueda de la mejora continua durante todo el desarrollo del contrato.

Sus objetivos son:

- Recopilación de información administrativa y técnica.
- Análisis de los requisitos de licencias en cuanto a cumplimiento (RGPD y Seguridad).
- Análisis de mercado y marco de negociación del contrato.
- Informe de dimensionado del contrato (posicionamiento, escenario de crecimiento, capacidad, cumplimiento del licenciamiento, base del conocimiento, presupuesto optimizado). Tendrán una especial importancia las lecciones aprendidas en la fase de negociación con el fabricante.
- Elaboración de borradores de los documentos de contratación (PPT; PCAP Anexo I)
- Control de la información y condiciones de los contratos (cláusulas contractuales, condicionantes técnicos, Términos y Condiciones del fabricante, etc)
- Control del histórico de precios y modelos de licenciamiento.
- Gestión administrativa del contrato (pedidos; entregas; facturación)
- Gestión de vencimientos y renovaciones

Este servicio se puede a su vez dividir en dos actividades con diferente consideración y tratamiento, atendiendo a la envergadura del procedimiento de adquisición, suscripción o renovación de licencias:

5.4.1 Procedimientos Complejos

Se considerará un procedimiento complejo cuando se den todas y cada una de las siguientes condiciones:

- No se tramitará a través de un Contrato Menor.
- El valor anual medio, tomando como base el valor estimado del contrato de adquisición o renovación, es superior al límite establecido como umbral máximo

Fecha
31/08/2021

Elaborado por
Área de Planificación, Control y
Seguridad

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V1.0

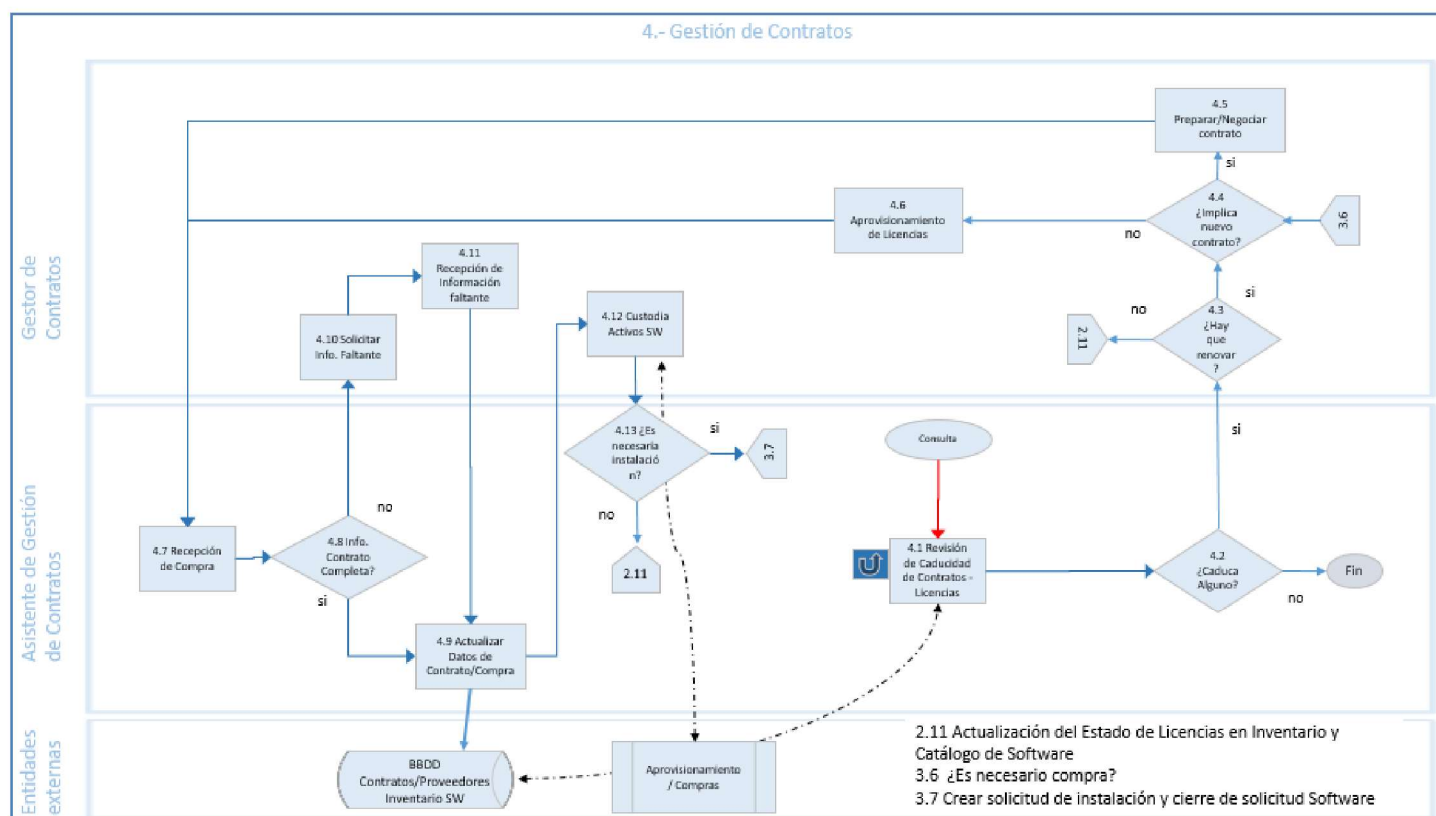
en la legislación de Contratos del Sector Público para un Contrato Menor de suministros o servicios.

- El parque de licencias a adquirir o renovar consta de cuatro o más productos diferentes (SKU diferentes).

5.4.2 Procedimientos Simples

Se considerará un procedimiento simple cualquier procedimiento de adquisición o renovación que no cumpla alguna, cualquiera que sea, de las condiciones para ser considerado como complejo.

Flujo del Proceso



Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Responsabilidades

Las responsabilidades son las siguientes:

Proceso	Actividades del Proceso	Gobierno del proceso	Ejecución de actividades
Proceso de Gestión de Contrato	Recepción de información	CANAL	Proveedor
	¿Caduca alguno?	CANAL	Proveedor
	¿Hay que renovar?	CANAL	Proveedor
	¿Implica nuevo contrato?	CANAL	Proveedor
	Preparar contrato	CANAL	Proveedor
	Negociar contrato	CANAL	Proveedor/CANAL
	Aprovisionamiento de licencias	CANAL	Proveedor
	Recepción de compra	CANAL	CANAL
	¿Información de contrato/compra completa?	CANAL	Proveedor/CANAL
	Actualizar datos contrato/compra	CANAL	Proveedor
	Solicitar información faltante	CANAL	Proveedor
	Recepción de información faltante	CANAL	Proveedor
	Custodia de los activos de software	CANAL	Proveedor
	¿Es necesario instalar?	CANAL	Proveedor

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2.5.5. Servicio S5.5: Proceso de Auditoría

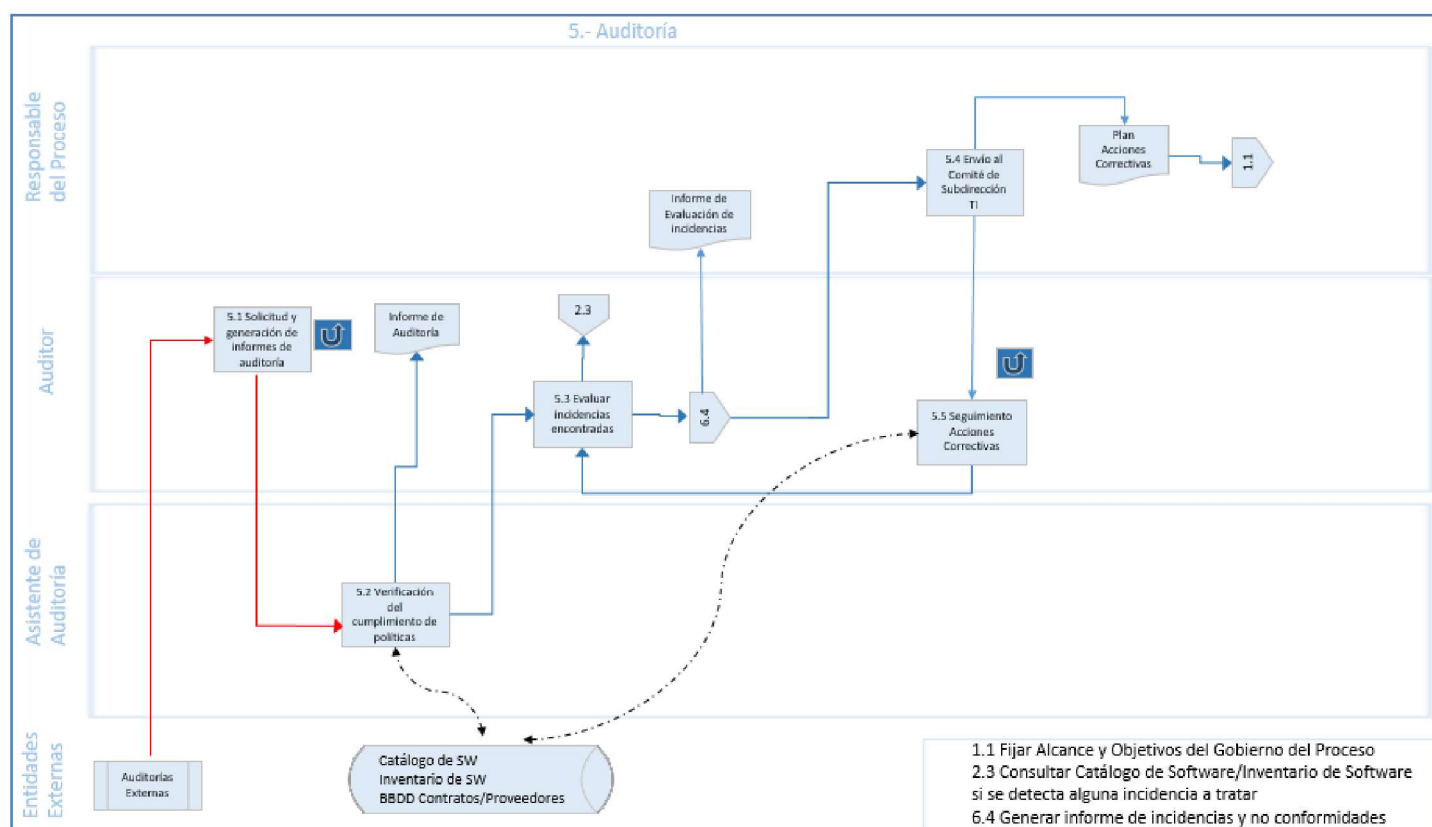
Asegura que la información registrada sobre el Software, las licencias y los contratos en el inventario de Software, coinciden con lo realmente instalado y en uso en Canal.

Sus objetivos son:

- Promover y gestionar auditorías internas.
- Gestionar las auditorías externas.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Flujo del Proceso



Responsabilidades

Las responsabilidades son las siguientes:

Proceso	Actividades del Proceso	Gobierno del proceso	Ejecución de actividades
Proceso de	Solicitud y generación informe de	CANAL	Proveedor

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Proceso	Actividades del Proceso	Gobierno del proceso	Ejecución de actividades
Auditoría	auditoría		
	Verificación del cumplimiento de políticas	CANAL	Proveedor
	Evaluación de incidencias encontradas	CANAL	Proveedor
	Envío al Comité de Subdirección TI	CANAL	Proveedor
	Seguimiento de acciones correctivas	CANAL	Proveedor/ CANAL

2.5.6. Servicio S5.6: Proceso Informes

Consiste en generar todas las consultas e informes necesarios para la adecuada y correcta gestión de Activos de Software en Canal.

El objetivo es proporcionar información veraz del posicionamiento de los activos de software de Canal al menos en cuanto a inventario, uso, contratos, económico-financiero y de auditoría.

Flujo del Proceso

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

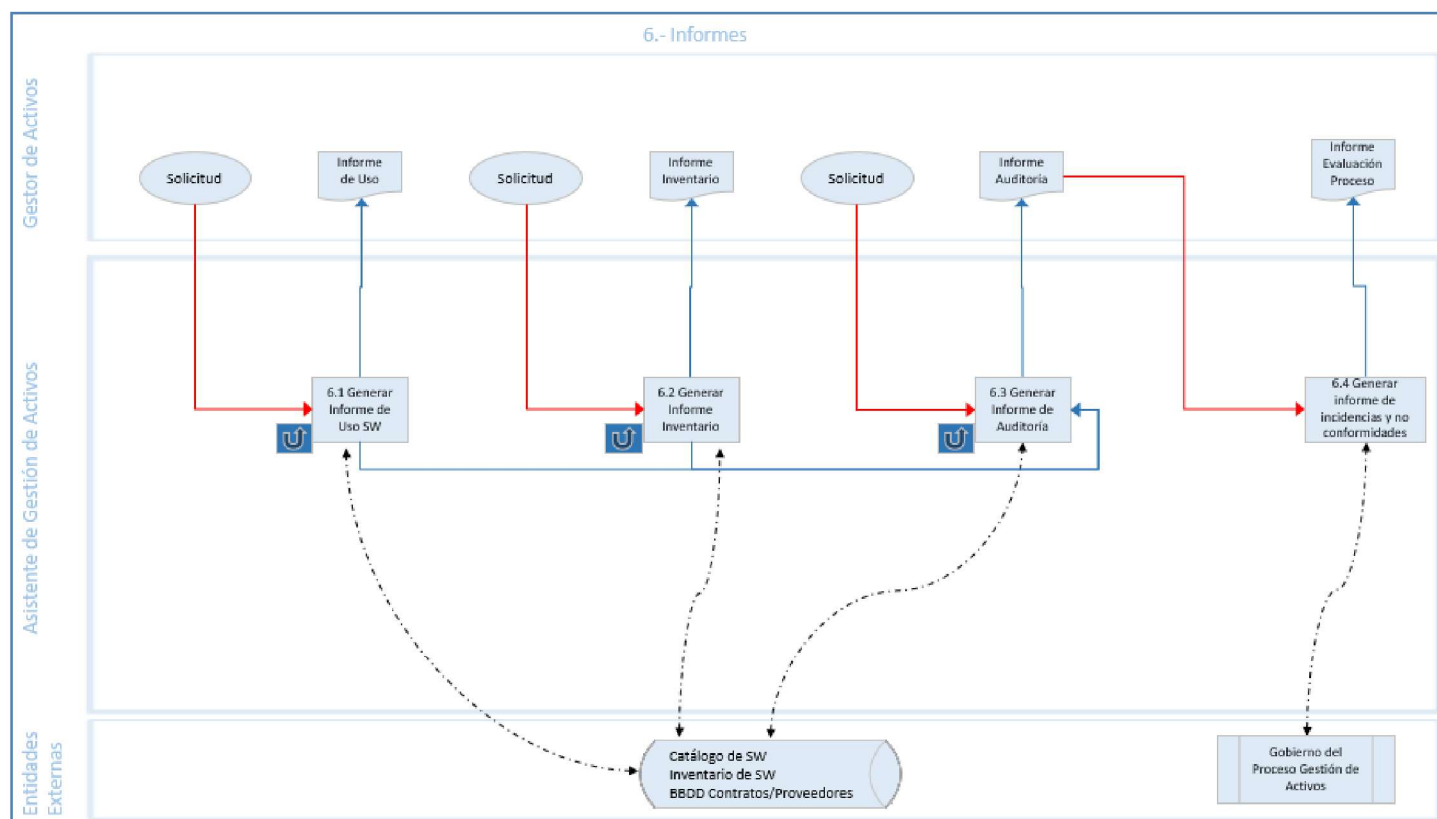
Proyecto
Proyecto SAMY

Fecha
31/08/2021

Elaborado por
Área de Planificación, Control y Seguridad

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V1.0



Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Responsabilidades

Las responsabilidades son las siguientes:

Proceso	Actividades del Proceso	Gobierno del proceso	Ejecución de actividades
Proceso de Informes	Generación de informe de uso de software	CANAL	Proveedor
	Generación de informe de inventario	CANAL	Proveedor
	Generación de informe de auditoría	CANAL	Proveedor
	Generación informe de incidencias y no conformidades	CANAL	Proveedor

2.6. Servicio S6: Auditoría y Optimización de los activos de software

En este servicio tanto Canal como el proveedor del servicio propondrán proyectos (que pasarán a formar parte del Plan Director con todas sus implicaciones) en los que se analizarán periódicamente o a demanda, ciertos conjuntos de licencias (normalmente relacionadas con un fabricante o tecnología en concreto). El análisis se hará desde cinco perspectivas que se detallan a continuación:

- **Uso:** Parque instalado o disponible vs parque utilizado que tendrá como resultado el grado de utilización del parque de activos software instalado. El objetivo principal evitar el sobrelicenciamiento.
- **Cumplimiento normativo:** Normas internas y externas; a efectos de RGPD y seguridad informática.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- **Cumplimiento contractual:** se analizará el parque de licencias desde el punto de vista del software contratado y el software instalado con el fin de evitar el infralicenciamiento y como consecuencia, posibles litigios y sanciones.
- **Racionalización/Eficiencia:** análisis de activos, modos de licenciamiento, productos o versiones similares del mercado que cubran de la manera más eficientes las funciones requeridas a dicho activo.
- **Versiónado** de los activos de software: propuestas de actualización de las versiones de los activos a las más idóneas respecto a su mantenimiento, seguridad y reducción de la obsolescencia tecnológica.

Con el resultado de los análisis desde estas perspectivas, se establecerán planes de acción para lograr el cumplimiento y optimizar tanto el uso como la eficiencia además del versionado, de los activos de software.

2.7. Servicio S7: Revisión y Mejora del Modelo de Gobierno del Servicio

Periódicamente se revisará el modelo de servicio en base a las lecciones aprendidas durante el desarrollo de este subservicio.

El objetivo de este servicio será garantizar la mejora continua del mismo.

2.8. Servicio S8: Información y Reporting, y Gestión del Conocimiento

Servicio de información y reporting de los diferentes Subsistemas desde todos los puntos de vista del Servicio, entre otros:

- Documentación, estadísticas e informes relacionados con los procesos del servicio: registro de documentos, indicadores de rendimiento de los procesos y actividad del servicio.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Posición de activos existentes: inventario de activos software
- Cumplimiento y uso de activos
- Cumplimiento del propio Servicio SAM: informe periódico de seguimiento del servicio y acuerdos nivel de servicio.

Este servicio estará orientado a la gestión del conocimiento de manera que Canal disponga de los datos, información y conocimiento sobre el Servicio SAM.

Este servicio cobra especial importancia en la Fase de devolución del servicio para poder llevar a cabo una salida o traspaso de proveedores en condiciones óptimas.

Gestión del conocimiento:

Si bien el Proveedor es responsable de ciertas actividades, e incluso de procesos completos, dentro de la operación de la Oficina SAM, Canal desea disponer de una gestión del conocimiento que le permita gobernar la actividad del Proveedor y garantizar un traspaso sin pérdida de servicio.

2.9. Objetivo de ahorro de costes

Canal de Isabel II, S.A. establece como uno de los objetivos principales de este contrato un ahorro neto en sus costes anuales en el suministro, suscripción, actualización y mantenimiento de las licencias de software. Por esta razón, el cumplimiento de este objetivo podrá conllevar una bonificación al adjudicatario proporcional a la cuantía del ahorro neto conseguido y limitada por el valor estimado para este concepto en el contrato. Los requisitos que se han de cumplir para poder hacer efectiva la bonificación se describen en el apartado 9.1.1 *Bonificaciones* del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas de este procedimiento.

Es importante, no obstante, determinar el concepto de ahorro. En el marco de la negociación de una renovación de un contrato de licencias o en el marco de una auditoría, los fabricantes de software ante requerimientos de cambio por parte de un cliente en su licenciamiento que pudiera suponer un beneficio para el cliente en forma de disminución de costes, pueden ofrecer

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

alternativas en forma de nuevos productos de software del propio fabricante para cubrir necesidades futuras u otras actuales no cubiertas hasta el momento, por lo que, en ese caso, lo que se produce no es una disminución del coste, sino un incremento en la capacidad de compra del cliente. A lo largo de todos los documentos que componen el presente procedimiento, cuando se menciona el término ahorro, se estará refiriendo indistintamente a una disminución de coste o a un incremento de la capacidad de compra.

En la Fase de Estabilización se consensuará entre Canal y el adjudicatario el procedimiento de verificación y control del ahorro generado que regirá la gestión de esta bonificación y del parámetro del ANS de ahorro mínimo.

2.10. Servicio Base SAM

Se denomina **Servicio Base SAM** a todas las actividades necesarias para desarrollar los servicios S5.- Gestión del ciclo de vida de los activos de software (excepto S5.4.1.- Gestión de Contratos por procedimientos complejos), S7.- Revisión y mejora del modelo de gobierno del servicio y S8.- Información y reporting, y gestión del conocimiento. El Servicio Base SAM incluye el software SaaS de gestión de activos y las actividades necesarias para la realización de las propuestas de ejecución valoradas que permitan la evaluación por parte de Canal de los proyectos a demanda y la gestión de contratos por procedimientos complejos.

2.11. Plan Director SAM

Con el objetivo de disponer de una planificación que asegure el cumplimiento de los compromisos internos y externos en lo concerniente a los activos de software, todas las iniciativas que se creen como fruto de la ejecución de los servicios descritos se vertebrarán a través del plan director, definido en los servicios iniciales S3 y S4, y que se denominará Plan Director de Gestión de Activos Software o **Plan Director SAM**. El Plan Director SAM se articulará como un programa con varios planes, en concreto:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Plan de acciones derivadas de los estudios de madurez SAM.
- Plan de implantación/conciliación de los diferentes fabricantes basado en la documentación contractual de Canal con el fabricante. Este plan y sus correspondientes acciones se consideran incluidos en el servicio base SAM, salvo aquellos casos en los que la excesiva envergadura de la acción pudiera impactar en los objetivos del servicio base SAM y se aconsejara designar recursos específicos destinados a los proyectos a demanda. En este caso, el adjudicatario, mediante el procedimiento de gestión de cambios del Plan Director, realizaría una solicitud de cambio determinando el posible impacto en el servicio base SAM y formalizando la correspondiente propuesta de ejecución valorada de la acción, la cual junto con la solicitud de cambio deberán ser aprobadas por Canal.
- Plan de regularización/optimización del parque de licencias de los distintos fabricantes de software.
- Plan Operativo Anual de renovación y compra de software, mediante procedimientos complejos.
- Plan Operativo Anual de renovación y compra de software, mediante procedimientos simples. Este plan con sus acciones correspondientes se considera incluido como parte del servicio base SAM.
- Plan de acciones derivadas del propio servicio base SAM: revisiones periódicas del modelo de servicio, redacción inicial y revisiones periódicas del Plan de Devolución de los servicios, acciones correctoras de resolución de los incidentes que se puedan producir en la gestión del ciclo de vida de los activos, acciones derivadas de lecciones aprendidas, resultados de informes analíticos, ...etc. Este plan y sus correspondientes acciones se consideran incluidos en el servicio base SAM.
- Plan de revisiones del propio Plan Director SAM. Estas revisiones se consideran incluidas en el servicio base SAM.

El Plan Director SAM será revisado con periodicidad anual. En el Plan Director SAM inicial y, periódicamente, en cada una de las revisiones realizadas, se identificarán de manera consensuada entre la Oficina SAM de Canal de Isabel II, S.A. y el adjudicatario los **proyectos/acciones fundamentales e hitos planificados** que serán objeto de seguimiento específico para el cálculo del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2.12. Gestión de proyectos

Aquellos proyectos/acciones que no formen parte del servicio base SAM, se tratarán inicialmente como iniciativas a demanda de Canal de Isabel II, S.A. bien sean propuestas por Canal o por el proveedor del Servicio SAM. El adjudicatario deberá, por tanto, realizar la correspondiente Propuesta de Ejecución Valorada, con alcance, objetivos, entregables, recursos necesarios y presupuesto; estas iniciativas, a través del procedimiento de Gestión de Cambios de Canal, una vez aprobadas por éste, se integrarán en el Plan Director SAM. No obstante, las actividades necesarias por parte del adjudicatario para la realización de las Propuestas de Ejecución Valoradas se consideran incluidas en el servicio base SAM. Estas iniciativas se tratarán y gestionarán como proyectos en todos sus aspectos. En estos casos, el Proveedor creará los proyectos específicos, según la metodología propia de Canal basada en *PMI Project Management Institute*. El seguimiento y control del proyecto se hará según la métrica del Valor Ganado.

Los servicios *S1. Plataforma*, *S2. Descubrimiento*, *S3. Conciliación* y *S4. Análisis y grado de madurez SAM y elaboración de un Plan Director* se tratarán como un proyecto cerrado con dotación económica específica con el fin de garantizar su correcto seguimiento y control y asegurar en la medida de lo posible su éxito. Este proyecto constituye el Plan de Transición del Servicio a efectos de su definición y ejecución y no se considera, por tanto, un proyecto específico como los definidos anteriormente.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

3. FASES DEL SERVICIO, REQUISITOS Y ENTREGABLES

El servicio SAM se plantea en actividades enmarcadas dentro de varias fases.

Las Fases del servicio son:

- Fase de Transición: se considerarán dos etapas en esta fase:
 - Fase previa al inicio de los trabajos: fase en la que el adjudicatario deberá presentar para su aprobación el Plan General de Gestión del Proyecto y Servicio (en adelante, PGGPS) que gobernará todas las fases del Contrato, y que deberá incluir el Plan para las fases de Transición y Estabilización con la configuración propuesta para la plataforma de software de gestión de activos. En esta fase el adjudicatario constituirá el equipo ofertado para las Fases de Transición y Estabilización y establecerá con Canal la fecha de lanzamiento del servicio (kick-off), en las condiciones definidas en el apartado 2.- Plazos del Anexo I del PCAP de este procedimiento.
 - Fase de Transición propiamente dicha: fase en la que se desarrollarán las actividades del proyecto de Transición: provisión y configuración del software de gestión de activos, descubrimiento, normalización, clasificación y conciliación de activos, análisis del grado de madurez de la gestión SAM y de la metodología SAM, y elaboración de la versión inicial del Plan Director SAM.
- Fase de Estabilización: fase incluida también en el proyecto inicial y en la que el adjudicatario incluirá o modificará en el PGGPS el modelo de gestión del Pleno Servicio, incluidos los procedimientos necesarios para su ejecución, para la aprobación definitiva por parte de Canal.
- Fase de Pleno Servicio: se desarrollará la prestación del Servicio Base SAM y se ejecutarán los proyectos a demanda según la planificación del Plan Director SAM, a lo largo del plazo del Contrato. Durante esta fase se producirán las revisiones periódicas acordadas del propio Plan Director SAM
- Fase de Devolución: fase integrada en la fase de Pleno Servicio que pretende garantizar con el mínimo impacto la devolución de los servicios objeto de este Contrato a Canal o a un tercero designado por Canal. Esta fase será gestionada como un proyecto. La primera

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

versión del Plan de Devolución será realizada por el adjudicatario durante la fase de pleno servicio y se irá actualizando en sucesivas revisiones hasta su puesta en marcha, tal y como se describe en apartado 5.4 de este documento.

Canal pone a disposición de los licitadores las plantillas necesarias para la elaboración de los diferentes Planes de Gestión. Estas plantillas están realizadas conforme a la Metodología de Dirección de Proyectos propia de Canal basada en el PMBok del PMI (*Project Management Institute*), y a la metodología de Gestión de Servicios basada en ITIL V3. En el Anexo 2 se incluyen estos documentos de ayuda.

A continuación, se desglosan los requisitos para cada una de las fases y los diferentes entregables que deberá proporcionar el adjudicatario.

3.1. Fase previa al inicio de los trabajos

- RD101. El adjudicatario elaborará el PGGPS, basado en la oferta que habrá presentado en la fase de licitación, en el que se describirán los principales aspectos a considerar durante la gestión de los trabajos objeto del contrato para cada una de las diferentes fases. En la descripción general del proyecto para las fases de transición/estabilización, incluirá los criterios para la aceptación de la transición, e incluirá la descripción detallada de la metodología a seguir para el análisis del grado de madurez de la gestión de activos de software de Canal, y para la elaboración del plan de las acciones de mejora identificadas.
- RD102. El adjudicatario incluirá en el PGGPS la descripción detallada y la configuración propuesta de la plataforma software de gestión de activos y sus posibles interfaces, configuración que deberá permitir la prestación de todos los servicios objeto del contrato, y las actividades y plazo previstos para su puesta en marcha.
- RD103. El adjudicatario elaborará la documentación necesaria para la reunión de lanzamiento del proyecto (kick-off).

En esta Fase se producirán los siguientes entregables:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- PGGPS (Plan General de Gestión del Proyecto y del Servicio) conteniendo la metodología a seguir para el desarrollo de los trabajos de la fase de transición, los criterios de aceptación de la fase de transición, y la configuración propuesta y descripción detalladas del sistema de información, y actividades, necesidades de integración y plazo para su puesta en marcha. Este documento debe ser validado y aprobado por Canal.
- Presentación para la reunión de kick-off del proyecto.

3.2. Fase de Transición

Esta fase aborda el proyecto de transición que incluye el desarrollo de los servicios S1 a S4. Se deben cumplir los siguientes requisitos:

- RD104. Según el PGGPS aprobado en la fase previa, el adjudicatario realizará la configuración y puesta en marcha de la plataforma software SAM en modalidad SaaS que permitirá la prestación de los servicios SAM tal y como se describen en este pliego y, en particular, todos los servicios incluidos en la fase de transición.
- RD105. El adjudicatario realizará todos los trabajos de descubrimiento, tanto de software como de hardware, necesarios para establecer la línea base de activos de software de Canal de Isabel II, S.A.
- RD106. El adjudicatario normalizará los activos de software utilizando convenciones estándares de nomenclatura.
- RD107. El adjudicatario clasificará y categorizará los activos descubiertos preferentemente mediante el SKU del fabricante.
- RD108. El adjudicatario registrará en la plataforma, la información contractual del software, proveedores y fabricantes, procedente de la Base de Datos de Canal, necesaria para el control de cumplimiento con el fabricante y la conciliación de la línea base.
- RD109. El adjudicatario realizará una primera posición efectiva de licencia de Canal.
- RD110. El adjudicatario caracterizará el nivel de seguridad del software instalado.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- RD111. El adjudicatario realizará un análisis del uso efectivo del software licenciado.
- RD112. El adjudicatario realizará, tanto desde el punto de vista del cumplimiento, como del uso real, una primera propuesta de acciones de regularización del software instalado, o, para situaciones de mayor complejidad, una propuesta de análisis detallado posterior.
- RD113. El adjudicatario realizará, según la metodología propuesta y aprobada en el PGGPS, el estudio de madurez de la gestión de activos de software en Canal.
- RD114. Con los resultados del análisis de madurez, el adjudicatario revisará y actualizará el modelo de procesos SAM.
- RD115. Con las acciones de mejora identificadas en el análisis de madurez, con las iniciativas detectadas de análisis o mejora de la posición de licencia de Canal, y con los proyectos de renovación de contratos derivados del calendario de renovaciones el adjudicatario elaborará la primera propuesta de Plan Director SAM, para lo cual el adjudicatario deberá determinar objetivos, alcance, recursos necesarios y, en función de los precios ofertados por el adjudicatario para los proyectos a demanda en el presente procedimiento, el presupuesto de cada iniciativa. Canal deberá aprobar todas y cada una de las iniciativas, las cuales, una vez aprobadas, pasarán definitivamente a integrarse en el Plan Director SAM.

En esta Fase se producirán los siguientes entregables:

- Plataforma SAM configurada y acceso a las personas de la Oficina SAM de Canal que Canal determine.
- Línea base de activos de software.
- Posición inicial efectiva de licencia.
- Documentos con los resultados del análisis de madurez SAM.
- Modelo de procesos SAM de Canal (metodología SAM) revisado.
- Primera versión del Plan Director SAM.
- Informe de cumplimiento de los parámetros del ANS relativos al Plan de Transición.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

3.3. Fase de Estabilización

En esta fase, incluida también en el proyecto cerrado inicial, se iniciarán las actividades que formarán parte del servicio base SAM, tomando como modelo la metodología revisada SAM, con el objetivo de establecer las bases definitivas para la Fase de Pleno Servicio de la Oficina SAM, es decir, determinar el marco de trabajo del Servicio Base SAM y de la gestión del Plan Director SAM. Se deben cumplir los siguientes requisitos:

RD116. El adjudicatario con base en la experiencia de la prestación inicial de los servicios que formarán parte del Servicio base SAM, revisará el modelo de gestión de los servicios del PGGPS e incluirá el Manual de Procedimientos de Gestión del Pleno Servicio. Deberá detallar la participación requerida de personal de Canal en cada uno de ellos, según los roles del proceso (matriz RACI). El PGGPS revisado deberá ser aprobado por Canal. El manual incluirá los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de gestión del Servicio Base SAM
- Procedimiento de gestión, control de cambios y seguimiento del Plan Director SAM
- Procedimiento de seguimiento y medición del ANS para la fase de Pleno Servicio
- Procedimiento de verificación y control del ahorro anual generado en la renovación de licencias respecto al año anterior por actuaciones del adjudicatario para la aplicación de la bonificación por ahorro descrita en el apartado 9.1.1 *Bonificaicones* del Anexo I del PCAP del presente procedimiento.

En esta Fase se producirán los siguientes entregables:

- Manual de procedimiento de gestión del Servicio Base SAM
- Manual de procedimiento de gestión, control de cambios y seguimiento del Plan Director SAM
- Manual de Procedimiento de seguimiento y medición del ANS
- Manual de procedimiento de verificación y control del ahorro anual generado
- PGGPS revisado
- Informe de cumplimiento de los parámetros del ANS relativos a la Fase de Estabilización

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

3.4. Fase de Pleno Servicio de la Oficina SAM

Esta Fase incluye los trabajos del Servicio Base SAM, la ejecución de los proyectos a demanda según la planificación del Plan Director SAM y todas las actividades relacionadas con el Plan y la Fase de Devolución. Se deben cumplir los siguientes requisitos:

- RD117. El adjudicatario es el responsable de las actividades de la gestión continua del ciclo de vida de los Activos de Software asignadas a él en el modelo de procesos SAM revisado en la Fase de Transición, fundamentalmente la gestión del inventario, de la demanda, de los contratos, y los procesos de auditoría e informes, tomando como eje vertebrador el Plan Director SAM y los Planes Operativos Anuales de Renovación de Contratos de Licencias incluidos en él.
- RD118. El adjudicatario deberá gestionar los incidentes que se pudieran producir en la gestión del ciclo de vida de los activos como, por citar algunos, interrupción del servicio por parte de un fabricante por retraso en renovaciones, Base de Datos SAM desactualizada, detección de software no permitido, mal dimensionado de necesidades, incidentes de seguridad o quejas por licencias inadecuadas o fuera de plazo.
- RD119. El adjudicatario realizará los proyectos de mejora identificados en el Plan Director SAM derivados del estudio de madurez.
- RD120. El adjudicatario realizará los proyectos contenidos en el Plan de Regularización/Optimización incluido en el Plan Director SAM.
- RD121. El adjudicatario realizará los proyectos contenidos en el Plan de Implantación/Conciliación incluido en el Plan Director SAM.
- RD122. El adjudicatario registrará la documentación asociada a la implementación y gestión de las nuevas licencias.
- RD123. El adjudicatario redactará y mantendrá actualizado el Plan de Devolución de los servicios según se establece en el apartado 5.4 de este pliego hasta su ejecución en la Fase de Devolución.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- RD124. El adjudicatario realizará revisiones periódicas, tal y como se haya establecido en los manuales de procedimiento del PGGPS, del modelo de servicio SAM.
- RD125. Anualmente, el adjudicatario realizará junto a Canal, la revisión del Plan Director SAM para adaptarlo a las posibles necesidades que pudieran surgir en la gestión del ciclo de vida de los activos.
- RD126. Las actividades de esta fase se enmarcarán bien en el Servicio Base SAM, cuyos componentes se describieron en el capítulo 2.- Alcance del Servicio, bien en los proyectos a demanda de Canal. Los proyectos a demanda se habrán originado en la fase de transición o habrán sido solicitados posteriormente por Canal. Para estos últimos, el adjudicatario, a través del Servicio Base SAM, realizará la propuesta de ejecución valorada que permita evaluar a Canal su incorporación al Plan Director SAM.
- RD127. El adjudicatario deberá realizar, para todos aquellos proyectos a demanda del Plan Director, el Plan de Gestión de Proyecto correspondiente que deberá ser aprobado por Canal.
- RD128. El adjudicatario deberá tener en cuenta a la hora de prestar los servicios los siguientes criterios de calidad:

Calidad del servicio SAM: El adjudicatario será el responsable de garantizar la calidad del servicio prestado. Se considerará un incumplimiento de la calidad debida del servicio SAM cualquier acción u omisión realizadas por el adjudicatario en el marco de la prestación del servicio que derive en una queja del cliente de TI, o recibida desde otros servicios, considerada procedente por la Oficina de Quejas de TI, o en una incidencia detectada por la propia oficina SAM a través de los propios informes del servicio SAM o a través de muestreos aleatorios de la información de la base de datos SAM. Ante un evento de estas características, a petición de Canal el adjudicatario elaborará un informe evaluando lo sucedido, su origen, el impacto causado y realizando, en su caso, un plan de acción de medidas correctoras valorado. El responsable de la oficina SAM revisará este informe y categorizará el incidente según la siguiente clasificación:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Incidente leve: ni el incidente ni el plan de acción de medidas correctoras generan ningún impacto en el Plan Director SAM en cuanto a objetivos, plazo o coste.
- Incidente grave: el incidente o su plan de acción de medidas correctoras generan un impacto en el Plan Director SAM en cuanto a objetivos, plazo o coste, impacto que deberá confirmarse a través del procedimiento de gestión de cambios del propio Plan Director SAM.

En caso de existir incidentes, tanto leves como graves, el adjudicatario deberá programar el plan de acción necesario para subsanar los problemas detectados y, en su caso, sus consecuencias, pasando, si no es de resolución inmediata, a formar parte del Plan Director SAM. Sólo y exclusivamente a los efectos del cálculo del cumplimiento de los parámetros del ANS del presente procedimiento, un incidente grave equivaldrá a SEIS (6) incidentes leves. Los incidentes de seguridad reportados por la unidad de Seguridad de la Información de Canal tendrán en cuanto a su tratamiento, sin perjuicio de otras acciones que se pudieran especificar en el pliego de cláusulas administrativas del presente procedimiento, las mismas consideraciones aquí descritas que el resto de los incidentes de incumplimiento de la calidad debida del servicio SAM, aunque se evaluarán con un parámetro específico del ANS de cumplimiento de la seguridad de la información.

Calidad de los entregables: El adjudicatario será el responsable de garantizar la calidad de los entregables generados durante todas las fases del contrato. Se considerará un incumplimiento de la calidad debida de los entregables cualquier omisión o desviación respecto a los requisitos y condiciones del presente pliego. Para asegurar la calidad de los entregables, el responsable de la oficina SAM realizará un proceso de revisión y certificación de estos y generará un informe de validación de la entrega conteniendo las posibles disconformidades existentes según la siguiente clasificación:

- Disconformidad leve: problema detectado que hay que subsanar pero que no pone en riesgo al proyecto (en objetivos, plazo o coste), en el que se enmarca el entregable.
- Disconformidad grave: problema detectado que hay que subsanar y que además pone en riesgo al proyecto (en objetivos, plazo o coste) en el que se enmarca el entregable. También se considerará una disconformidad grave la reiteración de una disconformidad leve ya detectada y comunicada. Sólo y

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

exclusivamente a los efectos del cálculo del cumplimiento de los parámetros del ANS, una disconformidad grave equivaldrá a SEIS (6) disconformidades leves.

- Incumplimiento reiterado: se considerará incumplimiento reiterado cuando se realicen TRES (3) o más entregas sucesivas del mismo entregable con algún tipo de disconformidad.

En caso de existir disconformidades, tanto leves como graves, el adjudicatario deberá generar una nueva versión del entregable subsanando los problemas detectados. El entregable se considerará definitivamente aceptado una vez que el responsable de Canal de la oficina SAM certifique la ausencia de disconformidades. Una definitiva “no aceptación” por parte de Canal, por incumplimiento reiterado de un entregable incluido en el ANS, se considerará una disconformidad grave sin perjuicio de otras acciones que se pudieran especificar en el pliego de cláusulas administrativas del presente procedimiento.

Calidad de los informes y documentos: El adjudicatario será el responsable de garantizar la calidad de los informes generados durante la Fase de Pleno Servicio, y de los documentos de Propuesta de Ejecución Valorada de los proyectos del Plan Director SAM. Se considerará un incumplimiento de la calidad debida de los informes o documentos cualquier omisión u error importante detectado en el proceso de revisión por parte de Canal. Para asegurar su calidad, el responsable de la oficina SAM realizará un proceso de revisión de estos y generará un informe conteniendo las posibles anomalías existentes, según la siguiente clasificación:

- Anomalía: información errónea o ausencia de información prevista en el informe o documento que es preciso subsanar

En caso de existir anomalías, el adjudicatario deberá generar una nueva versión del informe o documento subsanando los problemas detectados. El informe se considerará definitivamente aceptado una vez que el responsable de Canal de la oficina SAM certifique la ausencia de anomalías.

Calidad de la planificación: Se considerará una desviación en la planificación un retraso incurrido por el proveedor en las entregas fijadas para el Plan de Transición, o de los proyectos identificados en el Plan Director SAM. Se considerará desviación la diferencia de días hábiles entre la fecha real de entrega y la fecha planificada. Para los

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

cálculos de plazos se tendrán en cuenta siempre las replanificaciones realizadas en el marco de la gestión de cambios del Plan Director. La medida del cumplimiento se realizará, para cada tipo de proyecto, de la siguiente manera:

- Proyectos derivados de los planes de renovación de licencias: porcentaje de volumen anual de renovaciones/suscripciones en euros (calculado a partir del importe anual de licitación de cada contrato/compra, o, si no se dispusiera del mismo, del importe anual presupuestado para cada uno), puesto en Contratación o en las plataformas de compras con retraso, es decir, después de la fecha establecida en el Plan de Renovaciones Anual del Plan Director SAM. Se establece una secuencia de plazos desde la fecha prevista de puesta en contratación, en días hábiles, en los cuales se aplicará un factor multiplicador al importe de licitación/contratación del expediente retrasado, solo y exclusivamente a los efectos de este cálculo:
 - si el retraso es > 0 días, el factor será de 0,02;
 - si el retraso es > 5 días, el factor será de 0,05;
 - si el retraso es > 10 días, el factor será de 0,1;
 - si el retraso es > 15 días, el factor se incrementará en 0,5 décimas por cada 1 día adicional de retraso, hasta un máximo de 1.
- Proyectos fundamentales/Hitos del Plan Director que no forman parte del Servicio Base SAM ni de los planes de renovación de licencias: porcentaje de volumen anual de proyectos/acciones en euros (presupuesto anual del proyecto en el Plan Director SAM), finalizado con retraso, es decir, después de la fecha establecida en el Plan Director SAM. Se establece una secuencia de plazos desde la fecha prevista de finalización, en días hábiles, en los cuales se aplicará un factor multiplicador al presupuesto del proyecto, exclusivamente a los efectos de este cálculo:
 - si el retraso es > 0 días, el factor será de 0,02;
 - si el retraso es > 5 días, el factor será de 0,05;
 - si el retraso es > 10 días, el factor será de 0,1;
 - si el retraso es > 15 días, se incrementará en 0,5 décimas por cada 1 día adicional de retraso, hasta un máximo de 1.
- Proyectos fundamentales/Hitos del Servicio Base SAM: porcentaje de retraso en días hábiles respecto de la duración total de los proyectos/acciones fundamentales o hitos para el periodo de medición.

En esta Fase se producirán los siguientes entregables:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Informes del servicio, incluyendo informe de inventario, de uso de software, y de seguimiento financiero de las licencias, conteniendo cada uno de los elementos del inventario relacionado con las licencias o contratos correspondientes.
- Informes de dimensionado de los contratos de licencias, conteniendo, al menos:
 - Posicionamiento actual (licencias contratadas y licencias en uso; análisis del infra/sobre licenciamiento y optimización del posicionamiento actual)
 - Escenario de crecimiento (necesidades de licencias, propuesta de renovación y adquisición de nuevas licencias)
 - Análisis de mercado (según precios, plazos, condiciones de soporte y mantenimiento, términos y condiciones)
 - Marco de negociación (con las partes implicadas -fabricante, partner, Canal, ...-). Incluirá ahorros esperados, justificaciones necesarias del resultado de las negociaciones incluyendo los ahorros esperados)
 - Presupuesto (propuesta del presupuesto óptimo del contrato incluyendo la justificación de las diferentes partidas)
 - Lecciones aprendidas
- Borradores de los documentos de contratación de los expedientes de adquisición, renovación de contratos de licencias.
- Planes de proyecto de los diferentes proyectos a demanda del Plan Director.
- Entregables específicos de cada uno de los proyectos del Plan Director.
- Informe de auditoría externa e interna, cuando corresponda, con la relación de no conformidades. Informe que reflejará las incidencias encontradas en el Proceso de Gestión de Activos detectadas en la auditoría.
- Informes periódicos de seguimiento del servicio, incidentes producidos, indicadores y cumplimiento de ANS.
- Plan de Devolución del Servicio.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

3.5. Plataforma Software de Gestión de Activos

Dado el alcance de los servicios gestionados mediante el contrato propuesto, se hace necesaria la gestión de estos a través de un Sistema de Información mediante el cual se pueda realizar la gestión y el seguimiento y control del parque de activos de software y de los servicios SAM y se puedan gestionar los procesos y flujos de trabajo asociados.

El adjudicatario deberá proporcionar acceso a Canal en modo SaaS a la plataforma de gestión de activos de software, para dar respuesta a todos los requerimientos descritos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

A continuación, se describen los requisitos funcionales de alto nivel que debe cumplir la plataforma:

- RD129. El adjudicatario suministrará en modo SaaS, asumiendo los costes que de ello se deriven, las licencias necesarias para cubrir los servicios descritos en el apartado 2 *Alcance del Servicio* de este documento. Este software estará disponible para el espacio temporal definido en la vigencia del presente Contrato.
- RD130. Para la gestión de los activos software de Canal, y según los servicios y procesos descritos en este documento, el adjudicatario deberá configurar la plataforma para automatizar lo máximo posible toda actividad relacionada con dicha gestión.
- RD131. Los usuarios que Canal determine tendrán acceso ilimitado a dicha plataforma en lo referente a la gestión del servicio de gestión de activos de software.
- RD132. La plataforma debe estar alineada con el marco tecnológico de Canal (anexo 4).
- RD133. La plataforma debe cumplir la legislación en cuanto a RGPD.
- RD134. La plataforma debe proveer la redundancia mínima para garantizar los siguientes parámetros de servicio:
 - Disponibilidad del 100% en el horario de servicio de la Oficina SAM.
 - RTO inferior o igual a una hora.
 - RPO inferior o igual a una hora.
 - Latencia de transmisión inferior o igual a 75 ms.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- RD135. En la Fase de Devolución previa a la conclusión del contrato, el adjudicatario garantizará la migración de los datos a la plataforma designada por Canal, independientemente que la misma sea gestionada directamente por Canal o por un proveedor externo.

3.6. Otros requisitos

- RD136. Dimensionado de los recursos: Los recursos con los que se dimensione el equipo de trabajo deberán cubrir los roles detallados en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP del presente procedimiento. No obstante, se considera que, para cubrir los roles planteados para la Fase de Pleno Servicio, al menos es necesario que el equipo tenga la capacidad mínima equivalente a 3600 horas/año durante el periodo de duración total de la fase mencionada. Por tanto, este es un requisito considerado como requisito mínimo.
- RD137. Ubicación física de los recursos: El servicio se prestará de forma remota. El equipo designado por el adjudicatario para la prestación de los servicios deberá estar localizado en las instalaciones del adjudicatario, las cuales deben localizarse en España. Canal, ante situaciones que así lo requieran, podrá solicitar al adjudicatario la presencia del responsable del Servicio con los medios técnicos necesarios (móvil, portátil, comunicaciones, correo, etc.) en dependencias físicas de Canal durante el tiempo que Canal considere necesario y sin coste extra.
- RD138. Horarios: El horario de la Oficina SAM de Canal es, actualmente, de lunes a viernes laborables entre las 9:00 horas y las 18:00 horas, rigiéndose por el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid. Si bien la actividad del equipo de trabajo se desarrollará normalmente dentro del horario habitual, el proveedor deberá comprometerse a una total disponibilidad horaria del equipo de trabajo (incluyendo noches, sábados, domingos y festivos) cuando la criticidad o urgencia de las peticiones así lo exijan. Esta situación es de carácter totalmente excepcional. La realización del trabajo fuera del horario habitual no tendrá una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

RD139. Personal clave: se considerará personal clave del adjudicatario, a los efectos de cumplimiento del parámetro correspondiente del ANS, al responsable de la prestación del Servicio SAM, tal y como se define en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP.

Si, de forma excepcional, ante una incidencia del Servicio, fuera necesario algún tipo de actuación por parte del adjudicatario y no fuera posible una solución en remoto, existirá un método de escalado en el cual el adjudicatario estará obligado a acudir a las oficinas de Canal con el fin de solucionar la incidencia y causar el menor impacto posible.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

4. MODELO DE GOBIERNO DEL SERVICIO

Canal considera que, para el éxito de este proyecto, es imprescindible un Modelo de Gestión y de Relación con los Proveedores sólido y consistente, capaz de evolucionar los servicios externalizados de acuerdo con la evolución del negocio y de la tecnología.

En este apartado se describe el Modelo de Gestión requerido por Canal. La oferta del Licitador deberá describir con detalle suficiente la organización de su equipo de trabajo, tanto para los servicios centralizados en sus instalaciones, como para aquellos técnicos que deban desplazarse a ubicaciones de Canal. Esta descripción debe incluir el detalle de los procedimientos, políticas, guías y herramientas que utilizará durante la vigencia del contrato para la gestión y supervisión de los servicios, de los equipos de trabajo propios y de los de terceros o subcontratados implicados en la prestación de los servicios.

En su diseño, el proveedor debe adaptarse al Modelo de Gestión que se describe a continuación. El proveedor debe establecer y detallar en su propuesta, los requerimientos de su modelo organizativo respecto a la participación de personal de Canal.

4.1. Gestión de Servicios

El proveedor será el responsable de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios prestados y de que estos se presten de acuerdo con los niveles de calidad acordados con Canal.

El objetivo que persigue Canal es disponer de un entorno de gestión estándar que permita realizar cambios o incorporaciones durante el Contrato o tomar decisiones a su finalización, sin impacto significativo en el usuario de los mismos.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

4.2. Gestión de la Relación

Para la gestión de la relación se tendrán presentes los siguientes principios que se consideran clave para el éxito de este proyecto:

- Asegurar que se dispone de la necesaria flexibilidad y agilidad para responder a las renovaciones de software y la demanda del mismo desde las Áreas de Negocio de Canal.
- Asegurar que se puede responder eficientemente a los cambios en el entorno de negocio de Canal.
- Asegurar que la relación definida incluye de forma proactiva la innovación TI y que esta se traduce en beneficios para Canal.

Dicho modelo está basado en el Modelo de referencia que se expone a continuación.

4.2.1. Modelo de Referencia

El Modelo requerido se estructura en tres niveles.

- El **nivel estratégico** es el encargado de velar por que la estrategia y objetivos del proyecto estén alineados con los corporativos, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- El **nivel táctico** se encarga de transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción y de coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.
- El **nivel operacional** se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

4.2.2. Comité de Dirección

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			Canal	Proveedor
Semestral (o tras 10 días de la petición de cualquiera de las partes)	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprobar los cambios en el ámbito del servicio propuestos por el Comité de Seguimiento y Control ▪ Aprobar los cambios al contrato propuestos por el Comité de Seguimiento y Control ▪ Debatir sobre cualquier incidencia o problema surgido durante la ejecución del servicio ▪ Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica que pueda surgir a lo largo de la prestación del Servicio ▪ Resolver cualquier conflicto continuado entre los participantes en el proyecto, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director ejecutivo (capacitado para asegurar el nivel de decisión y compromiso que requieren las decisiones estratégicas) (*) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestor Estratégico / Director del Servicio (capacitado para asegurar el nivel de decisión y compromiso que requieren las decisiones estratégicas)

(*) Rol que preside el Comité

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

4.2.3. Comité de Seguimiento y control

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			Canal	Proveedor
Trimestral (o a petición de cualquiera de las partes)	Seguimiento y control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asegurar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, se desarrollen e implementen planes de resolución de problemas ▪ Monitorizar el estado de los servicios ▪ Revisar, actualizar y controlar el cumplimiento de la planificación ▪ Coordinar los grupos y personas asignados a la entrega del Servicio ▪ Discutir nuevos requerimientos o cambios. Revisar y aprobar las Peticiones de Cambio. ▪ En el caso de que el cambio requiera de cambios en el Modelo de Servicio, revisar el informe de impacto correspondiente. Estos informes son los que deben ser enviados al Comité de Dirección de acuerdo con un Proceso de Gestión de Cambios. ▪ Asegurar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el proveedor está disponible y disponen de los recursos, formación y 	▪ Director / Jefe de Proyecto (*)	▪ Responsable del Servicio

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			Canal	Proveedor
		soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas <ul style="list-style-type: none"> Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos acordados y calcular, en su caso, las penalizaciones aplicables Servir como punto único de contacto entre las organizaciones de Canal y del proveedor para todos los asuntos relacionados nivel de gestión táctico del Servicio Controlar que la facturación se está realizando conforme a los acuerdos y resolver cualquier problema relacionado con el precio o los pagos Revisar y facilitar al Comité de Dirección cualquier información que le sea solicitada 		

(*) Rol que preside el Comité

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

4.2.4. Comité Operacional

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			Canal	Proveedor
A petición de cualquiera de las partes	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar planes de detalle semanales de actuación para las planificaciones mensuales acordadas y realizar su seguimiento ▪ Revisar la lista de incidencias y tareas pendientes y asignar prioridades ▪ Revisar y priorizar las peticiones recibidas ▪ Coordinar los grupos y personas asignados a la entrega del Servicio ▪ Discutir nuevos requerimientos o cambios. Revisar y aprobar las Peticiones de Cambio menores. ▪ En el caso de que el cambio sea significativo elaborar informe propuesta para el Comité de Seguimiento y Control. ▪ Verificar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el Proveedor está disponible y disponen de los recursos, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas ▪ Revisar la tendencia de los niveles de servicio y establecer acciones correctoras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de Proyecto / Responsable Operativo (*) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de Proyecto / Responsable Operativo

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
		<ul style="list-style-type: none"> Servir como interlocutor entre las organizaciones de Canal y del Proveedor para todos los asuntos del día a día relacionados con el Servicio Revisar y facilitar al Comité de Seguimiento y Control cualquier información que le sea solicitada. 		

(*) Rol que preside el Comité

4.3. Gestión del Modelo de Servicio

Canal considera como un requerimiento imprescindible contar con estructuras de gestión del Servicio flexibles, que permitan los cambios en cualquier aspecto del servicio que sea preciso como consecuencia de cambios en la demanda de servicios a los usuarios o áreas de negocio de Canal, o cambios en el entorno de negocio de Canal. Además, debe garantizar que el proyecto se beneficia del avance de la tecnología, tanto en mejoras de calidad de servicio o productividad como en su coste.

El licitador debe describir los procedimientos, métodos y herramientas que propone implantar para la gestión de cambios en el Modelo de Servicio planteado. Para ello debe completar adecuadamente el apartado *Verificación y Control del Alcance del Plan de Gestión del Alcance*, dentro del PGGPS de su oferta. El licitador deberá proponer concretamente un Procedimiento de Gestión de Cambios al Modelo de Servicio capaz de gestionar:

- Cambios mayores y menores
- Cambios en los documentos
- Cambios en el Ámbito de los servicios
- Cambios como consecuencia de la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o de planes de acciones correctoras

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Cambios en las actividades de negocio (nuevos servicios, abandono de actividades) o en la organización de Canal que impactan en el ámbito, volúmenes o la forma de entrega de los servicios
- Cualquier otro cambio que pueda afectar a la estructura o contenido del Modelo de Servicio que regulan la prestación de los servicios.

4.4. Sistema de Gestión Integrado

Canal tiene como objetivo llevar a cabo una gestión activa e integrada de la entrega de los servicios, en dos niveles: estratégico y táctico-operativo. Para ello espera que el proveedor implemente un Sistema de Gestión Integrado que permita a Canal realizar la gestión continua y en todos los niveles:

- **Nivel Estratégico.** Tener una visión global que permita:
 - Controlar el cumplimiento del contrato
 - Controlar que los niveles de servicio responden a las necesidades de negocio para mantener la alineación con los objetivos corporativos
 - Controlar el cumplimiento global de los niveles de servicio y que se produce una mejora continua de su calidad
 - Controlar la evolución del consumo de servicio y su coste asociado (ratios de coste)
 - Controlar y ajustar los precios
- **Niveles Táctico y Operativo.** Tener una visión detallada que permita:
 - Controlar el cumplimiento de los niveles de servicio
 - Monitorizar y ajustar los niveles de servicio
 - Seguimiento y control de fallos, incidencias y problemas
 - Control y seguimiento de la capacidad

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Seguimiento, control y ajuste de la asignación de tareas y de recursos
- Seguimiento y control de la ejecución de tareas y trabajos
- Maximizar el uso de los servicios del proveedor
- Conocer el detalle de los consumos y precios de los servicios

El proveedor debe detallar en el Plan de Gestión de la Comunicación dentro del PGGPS de su oferta las herramientas y procesos que componen el Sistema de Gestión Integrado que propone utilizar.

4.5. Seguimiento e informes

Se establecen como estándar los informes siguientes:

Informe mensual

Informe dirigido a los miembros del Comité de Seguimiento y Control para analizar la información requerida en dicho comité, en especial la actividad del periodo correspondiente, el cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio y la identificación proactiva de problemas en el cumplimiento del ANS.

Informe anual

Informe dirigido a los miembros del Comité de Dirección para analizar la información requerida en dicho comité, en especial recogiendo la evolución de los indicadores de calidad, el índice de cumplimiento del objetivo de ahorro, y la información de los elementos que se consideren más críticos.

Adicionalmente a estos informes, y ante situaciones específicas, el Proveedor deberá presentar información requerida bajo demanda y en particular para cubrir los puntos descritos en el Comité Operacional.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

4.6. Acuerdos de nivel de servicio

Se entiende por Acuerdos Nivel de Servicio (ANS), los parámetros de calidad que será necesario cumplir para considerar que el Proveedor cumple con sus compromisos.

El ANS y el procedimiento para su gestión, tendrán carácter contractual.

Para la medición de los niveles de servicio se establecen los indicadores de objetivo que se indican en este apartado. Adicionalmente se establecen otros indicadores (indicadores de rendimiento) para realizar un seguimiento de la actividad.

El Proveedor deberá satisfacer los niveles de servicio establecidos según los indicadores de objetivo. Si al finalizar un periodo de monitorización no se ha cumplido un indicador el Proveedor deberá establecer medidas correctoras.

El Proveedor proporcionará mensualmente, o según la periodicidad que se determine en el modelo de relación, un informe a Canal para verificar el cumplimiento del Proveedor con los niveles de servicio establecidos a través de los indicadores de objetivo. Este informe podrá ser publicado en panel electrónico propiedad del proveedor. El proveedor, en este caso, dará acceso seguro a Canal a este panel.

El Proveedor utilizará las herramientas de Canal disponibles en cada momento, pudiéndose complementar con sistemas auxiliares o toma de datos específicos según sea necesario.

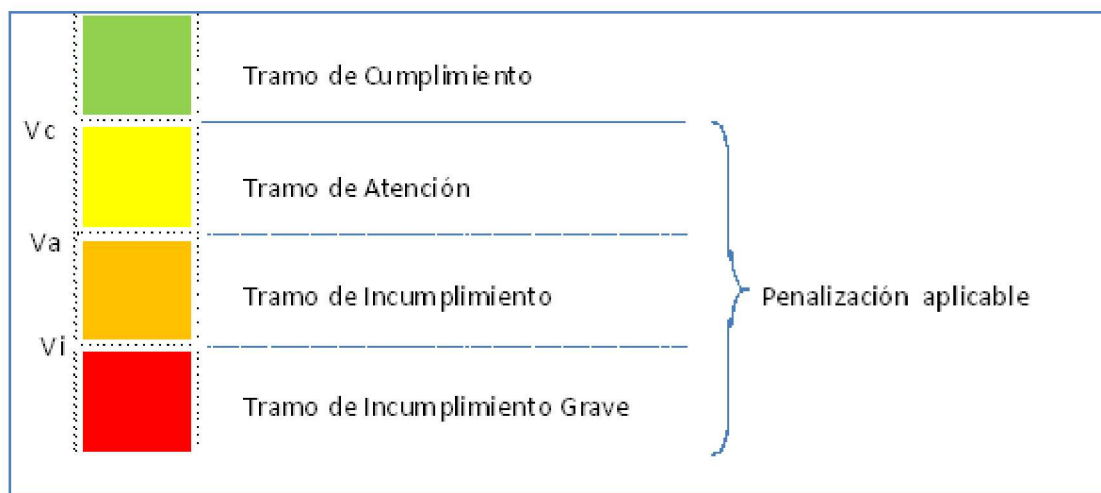
La funcionalidad y alcance de las herramientas que provea el adjudicatario deberán ser detallados en su propuesta (incluyendo ejemplos ilustrativos) en el Plan de Gestión del Alcance del PGGPS de su oferta.

Canal podrá en todo momento auditar la información facilitada por el Proveedor, así como las fuentes de datos.

En caso de fallo en la provisión de los Servicios de acuerdo con los requerimientos de calidad acordados, el Proveedor incurrirá en una penalización, que tiene como objetivo una compensación económica que refleje que ha entregado los Servicios con un nivel de calidad inferior al comprometido.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Se establecerán varios Tramos de Control para la medida del cumplimiento de los compromisos de calidad. Cada Tramo viene definido por un valor contra el que comparar el valor obtenido por el Proveedor, tal como se muestra en la siguiente figura.



Si el valor medido es igual o mayor al definido en el Tramo de Cumplimiento (Vc), se considerará que el Proveedor ha entregado el servicio conforme a los compromisos contractuales. Por debajo de dicho valor, se considerará que el Proveedor ha incumplido su compromiso, por lo que Canal podrá aplicar la penalización correspondiente al Tramo de Control en el que se sitúe el valor obtenido. Si el valor medido es igual o inferior al definido en el Tramo de incumplimiento (Vi) se considerará que el Proveedor ha incurrido en Incumplimiento Grave.

Con el fin de diferenciar la criticidad de los Parámetros del ANS, y focalizar la atención sobre aquellos aspectos críticos del Servicio, cada uno de ellos tendrá definido un Peso o prioridad, que se fija en el presente pliego por Canal. Este valor, como se detalla en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, forma parte de la fórmula de cálculo de la penalización.

En el Anexo 1 *Tablas de Acuerdos de Nivel de Servicio* se indican los parámetros del ANS de este servicio.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

5. MODELO DE GOBIERNO DE LA FASES DEL CONTRATO

El licitador presentará un Plan General de Gestión de Proyecto y Servicio (PGGPS) donde se indiquen los principales hitos con tareas y entregables por cada una de las distintas fases del proyecto.

En su oferta el licitador presentará un plan detallado para la prestación de los servicios en sus diferentes fases, que serán las siguientes:

- Transición.
- Estabilización.
- Pleno Servicio.
- Devolución.

Las fases de Transición y Estabilización (subproyecto cerrado) se gestionarán como un proyecto independiente según la Metodología de Gestión de Proyectos de Canal basada en el PMBok del PMI (*Project Management Institute*).

5.1. Fase de Transición

Este capítulo describe los requisitos para la transición de los servicios, incluido un Plan de Transición que el Proveedor deberá proporcionar. El Proveedor realizará la transición del servicio conforme lo especificado en los apartados 3.1 *Fase previa al inicio de los trabajos* y 3.2 *Fase de Transición* de este documento.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

5.1.1. Principios Generales

El objetivo de la transición y del Plan de Transición es permitir a las partes a completar los preparativos necesarios para que el Proveedor pueda asumir la responsabilidad de la prestación de los Servicios.

El Proveedor notificará a Canal por escrito que los criterios de aceptación para cualquiera de los hitos establecidos en el Plan de Transición se han cumplido sustancialmente y el Proveedor es capaz de prestar los servicios pertinentes en cada fase. Al finalizar las fases de transición y estabilización, el Proveedor comenzará la prestación de los servicios según los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.

Durante esta Fase, Canal y el Adjudicatario pueden revisar cualquier información utilizada para el diseño de los Servicios. En caso de que se detectaran discrepancias significativas en la información contenida u omitida en el modelo de servicios, se realizarán de común acuerdo, las modificaciones que se pueda demostrar que son necesarias para realizar los ajustes necesarios.

5.1.2. Obligaciones del Proveedor

Durante el período de transición las obligaciones del Proveedor deberán incluir:

1. La realización de la transición.
2. Analizar los servicios tal como se hacen en la actualidad, y en el marco del análisis de madurez y de revisión del modelo SAM de Canal, proponer los cambios necesarios para su optimización de cara al Pleno Servicio con el compromiso de garantizar la continuidad de los mismos, y que los usuarios y procesos de negocio no sufren una merma de su calidad. La mayoría de las actividades durante esta fase se desarrollarán en estrecha colaboración con personas responsables de la Oficina SAM de Canal.
3. Asistir a las reuniones relativas a la transición que procedan para asegurar que sus obligaciones se concluyan dentro de los plazos establecidos en el Plan de Transición.
4. Revisar el progreso de transición contra el Plan de Transición con Canal.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

5. La actualización periódica y el mantenimiento del Plan de Transición con la aprobación de Canal, tal aprobación no debe ser injustificadamente retrasada.
6. Garantizar la ejecución de los procedimientos necesarios para desarrollar el Servicio adecuadamente.
7. Garantizar de que las incidencias y riesgos planteados por Canal se gestionan con el fin de minimizar el posible impacto en la planificación y/o resultados de la transición.
8. La gestión de la documentación del proyecto y el mantenimiento de un archivo de proyecto relacionado con la transición.
9. La redacción de un conjunto de documentos de buenas prácticas adaptados a Canal.
10. Acordar criterios adecuados de aceptación de la transición con Canal para su inclusión en el Plan de Transición.

5.1.3. Obligaciones de Canal

Durante el período de transición Canal proporcionará al Proveedor de los recursos e información que pueda ser solicitada razonablemente por el Proveedor a fin de que la transición progrese de acuerdo con los plazos establecidos en el Plan de Transición previamente aprobado por las partes.

Canal desempeñará sus obligaciones de acuerdo con el Plan de Transición.

Los recursos, la información y las obligaciones requeridas de Canal incluirán:

1. Asistir a las reuniones relativas a la transición que procedan para asegurar que sus obligaciones se concluyan dentro de los plazos establecidos en el Plan de Transición.
2. Revisar con el proveedor de servicio el progreso de transición según el Plan de Transición.
3. Servir de enlace, en su caso, con los usuarios finales de Canal para que las actividades de transición se realicen de acuerdo con la planificación acordada en el Plan de Transición.
4. La realización de las pruebas necesarias de la plataforma software de Gestión de Activos.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

5. Garantizar que el personal pertinente de Canal está a disposición del Proveedor de servicio como sea razonablemente solicitado por el Proveedor de servicio para permitir que los plazos acordados que figuran el Plan de Transición se cumplan.
6. Identificar los plazos y períodos de cambios necesarios para su implantación en el Servicio.
7. Asegurar que las cuestiones planteadas por el responsable del Proyecto de Transición por parte del Proveedor son reconocidas y, en su caso, tratadas en plazos razonables con el fin de tratar de minimizar el impacto potencial en la planificación y/o los servicios.
8. Acordar, cuando corresponda, los cambios a los procesos y procedimientos retenidos de Canal que podrían afectar a la prestación de los servicios prestados por el Proveedor.

5.1.4. Gobierno durante el periodo de transición

Como referencia para el modelo de gobierno se considera lo especificado en el capítulo **Modelo de Gobierno**, en particular en lo que se refiere a los niveles estratégico, táctico y operativo y sus respectivos gestores.

Con anterioridad al comienzo de la Transición cada parte habrá nombrado a un Responsable de la Transición, que será responsable de la coordinación y gestión de la transición y de la aplicación del Plan de Transición.

Durante la fase de transición se establece el siguiente comité de nivel estratégico:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			Canal	Proveedor
Bimestral	Comité Estratégico de la Transición	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la calidad de la transición y sus resultados clave Supervisar los criterios de aceptación de transición acordados Ofrecer compromiso, apoyo y recursos para la transición de las respectivas áreas de responsabilidad de cada parte para facilitar el éxito de la transición Revisar y monitorizar el progreso según los hitos del Plan de Transición. Resolver problemas y riesgos clave escalados de las reuniones de Progreso de la Transición. Actuar como canal de relación con el negocio de Canal para cuestiones que le afecten. Revisar incidencias y registros de riesgos. Revisar y aprobar cambios en el Plan de Transición. 	<ul style="list-style-type: none"> Director / Jefe de Proyecto (*) Responsable de la Transición 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor Estratégico Responsable de la Transición

(*) Rol que preside el Comité

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Durante la fase de transición se establece el siguiente comité de nivel táctico:

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			Canal	Proveedor
Quincenal / Mensual	Progreso de la Transición	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del progreso de todas las actividades incluidas en el ámbito de la transición. Examinar las incidencias y los riesgos. Revisar los cambios en el Plan de Transición. Revisar las actividades y carga de trabajo para la siguiente semana. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la Transición (*) Gestor Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la Transición Gestor Operativo

(*) Rol que preside el Comité

El Proveedor proporcionará a Canal los informes periódicos (quincenales en principio y mensuales una vez considere Canal a su única decisión) de progreso que describen:

1. El estado actual de la transición y asuntos pendientes de reuniones anteriores.
2. El progreso del trabajo e hitos planificados.
3. Identificación y progreso de trabajos no planificados.
4. Hitos y entregables alcanzados.
5. Identificación y análisis de Riesgos que causen problemas o retrasos reales o previstos de los cuales el Proveedor tenga conocimiento, el impacto de este tipo de problemas o retrasos en el Plan de Transición, y las acciones que se están adoptando o que deban adoptarse para remediar ese tipo de problemas o retrasos.
6. Informe de progreso según la Métrica de Valor Ganado cuya elaboración llevará a cabo Canal con la información suministrada por el Proveedor.
7. Trabajos planificados para el próximo periodo
8. Acciones acordadas y pendientes de acordar.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

El Proveedor realizará las sesiones de comunicación y/o formación que sean necesarias y según el Plan de Transición. Estas sesiones contarán con la presencia de Canal y el personal clave del Proveedor.

No se podrá dar por concluida la fase de transición si el proveedor no ha cumplido con los hitos establecidos para la aceptación de la Fase de Transición por lo que será de aplicación la penalización correspondiente al incumplimiento de los parámetros del ANS de la fase de transición reflejados en el capítulo **Acuerdos de Nivel de Servicio**.

5.2. Fase de Estabilización

Se establecerán las bases definitivas de la Fase de Pleno Servicio de la Oficina SAM y, en consecuencia, se determinará el marco de trabajo del Servicio Base SAM y de la gestión del Plan Director SAM. En esta fase, el proveedor, iniciará la realización de las tareas identificadas como servicio base SAM para ajustar definitivamente los modelos de servicio y el marco de trabajo. El modelo de relación y sus comités estarán en pleno funcionamiento operativo. Se realizarán las mediciones de todos los indicadores del ANS de la fase de Estabilización y los de aplicación a los componentes del servicio base SAM, si bien las penalizaciones solo se aplicarán en los parámetros del ANS referidos a la Fase de Estabilización.

Las actividades comenzarán a realizarse desde las oficinas del Proveedor, para lo cual el Proveedor deberá haber establecido una red de comunicación adecuada con Canal. Se seguirán realizando actividades de coordinación y las que Canal considere necesarias desde instalaciones del mismo.

5.3. Fase de Pleno Servicio

El servicio se prestará con responsabilidad completa del Proveedor.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Se incorporarán de mutuo acuerdo las adaptaciones al modelo que se consideren oportunas en virtud de las lecciones aprendidas en las fases anteriores. La mayoría de las actividades se realizarán en las instalaciones del Proveedor, a excepción de aquellas que requieran interacción con el personal de Canal o sean acordadas entre las partes.

Los parámetros del ANS entrarán en pleno funcionamiento, incluido el esquema de penalizaciones aplicándose una cuantía del 100%.

5.4. Fase de Devolución

A continuación, se describen los requisitos para los servicios de finalización, incluido un Plan de Devolución que el Proveedor deberá redactar, mantener y actualizar anualmente de acuerdo con el contrato.

5.4.1. Principios clave

El objetivo del Plan de Devolución es permitir la finalización del contrato y la transferencia de todos los servicios a otro proveedor, proveedores o su devolución a la organización de Canal.

El Proveedor deberá, en un plazo de SEIS (6) meses a partir del comienzo de la fase de Pleno Servicio, producir un borrador del Plan de Devolución, que estará basado en los principios establecidos en este documento.

El Plan de Devolución detallará los tipos de procesos y actividades que el Proveedor prestará para la finalización ordenada, con la mínima alteración material para el negocio de Canal, de los servicios del Proveedor a Canal o cualquier proveedor sustituto en caso de cualquier finalización o vencimiento de este contrato por cualquier motivo.

En un plazo de 30 días a partir del envío del borrador del Plan de Devolución, las partes deberán reunirse y realizar todos los esfuerzos para acordar definitivamente el contenido y forma del Plan de Devolución definitivo.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

El Proveedor actualizará el Plan de Devolución al comienzo de cada año contractual para reflejar los cambios en los servicios, excepto el último año de contrato, que realizará dos actualizaciones: una al principio del año contractual y otra a los SEIS (6) meses antes del vencimiento del contrato. Después de cada actualización, el Proveedor deberá enviar el Plan de Devolución actualizado a Canal para su revisión. En un plazo de treinta días después del envío del Plan de Devolución actualizado, las partes deberán reunirse y realizar respectivamente todos los esfuerzos razonables para acordar el Plan de Devolución a aplicar en caso de finalización de los servicios.

El Plan de Devolución deberá cubrir las siguientes cuestiones con detalle:

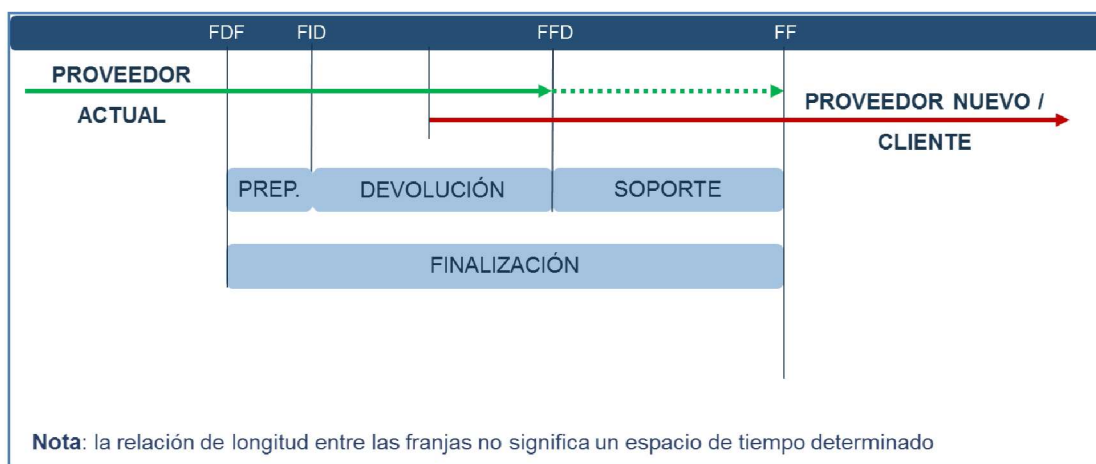
1. Principios generales.
2. Elementos que se transferirán.
3. Planificación y plan de proyecto.
4. Gobierno de la finalización.
5. Actividades durante el periodo de soporte
6. Gestión de la seguridad.
7. Facturación y obligaciones durante la finalización.
8. Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir.

En el siguiente capítulo se explicarán con más detalle los requisitos para cada cuestión.

5.4.2. Principios generales

Se establecen los siguientes periodos de tiempo para la finalización de los servicios:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0



Donde:

- Fecha de Decisión de la Finalización: fecha en la que el Proveedor y Canal deciden finalizar los servicios. A partir de esta fecha comienza el periodo de preparación, donde se comienza a elaborar el plan de proyecto de ejecución de la finalización en base al Plan de Devolución
- Fecha de Inicio de la Devolución: fecha en la que comienza el periodo de devolución donde se realiza el proyecto de ejecución de la finalización.
- Fecha de Fin de la Devolución: fecha a partir de la cual la responsabilidad, el conocimiento y los activos se han transferido y finaliza el contrato. A partir de esta fecha empieza un periodo de soporte por parte del Proveedor.
- Fecha de Finalización: que define el final del proyecto de ejecución de la finalización.

Durante el proyecto de finalización, el Proveedor asumirá la responsabilidad de ayudar a Canal y/o los posibles proveedores sustitutos elegidos por Canal, con la finalización de los servicios que se mencionan en el presente pliego y todos los puntos relacionados que se describen a continuación, sin interrupción alguna de los servicios ni de los niveles de calidad.

Durante el proyecto de finalización el Proveedor facilitará a Canal y a los posibles proveedores sustitutos acceso a:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Los Sistemas de Información base del Servicio.
- Los registros y la documentación que puedan ser necesarios.

Durante el proyecto de finalización el Proveedor garantizará que sus empleados relacionados con la entrega del servicio dedicarán tiempo suficiente a transferir su conocimiento a Canal o a los proveedores sustitutos.

Toda documentación necesaria para la prestación del servicio se mantendrá actualizada, lo que se auditará antes de la Fecha de Inicio de la Devolución. Si no están al día, será necesario actualizarlas.

5.4.3. Elementos que se transferirán

El Plan de Devolución deberá contener listas exhaustivas, correctas, actuales y ordenadas que incluyan toda la información disponible para el Proveedor en uso para la prestación de los servicios, que se transferirán a petición de Canal durante la finalización y antes de la Fecha de Inicio de la Devolución. El Proveedor será responsable de la recopilación y actualización de estas listas, así como de la precisión de estas listas. El Proveedor deberá cumplir los principios siguientes:

- Datos y bases de datos. El Plan de Devolución especifica todos los datos electrónicos e impresos, su propiedad y la ubicación de almacenamiento, y la propiedad del sistema de almacenamiento. El Proveedor también suministrará un registro de todos los cambios realizados y planificados como parte del procedimiento integral de gestión del cambio. Canal determina y debe aprobar el formato en que el Proveedor deberá transferir los datos.
- Documentación. El Plan de Devolución incluye una lista de toda la documentación, descripciones de procesos e instrucciones de trabajo utilizados por el Proveedor para la prestación de los servicios. El Proveedor garantiza que toda la documentación relevante sea exacta y esté actualizada en el momento de su transferencia a Canal o al Proveedor sustituto. La documentación se pondrá a disposición de Canal en formato electrónico.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Transferencia de conocimientos. El Proveedor dedicará tiempo y recursos razonables durante la transición de finalización a garantizar la adecuada transferencia de conocimiento a Canal o al proveedor sustituto. La transferencia de conocimiento deberá incluir (sin limitación):
 - La transferencia de todo el conocimiento relacionado con la provisión de los servicios a Canal o a un proveedor sustituto.
 - La transferencia de todos los errores conocidos y soluciones provisionales relacionados con la provisión de los servicios a Canal o a un proveedor sustituto.
 - La base de conocimientos necesaria para el centro de atención al usuario.
 - Las respuestas a todas las preguntas razonables, formuladas por Canal o el proveedor sustituto, hasta la Fecha de Devolución.

5.4.4. Planificación y plan de proyecto

El Plan de Devolución incluirá un plan de proyecto de finalización con la planificación de las actividades necesarias para realizar la finalización a partir de la Fecha de Inicio de la Devolución. Deberán especificarse para cada actividad las responsabilidades del proveedor, de Canal y del proveedor sustituto.

A partir de la Fecha de Decisión de la Finalización y durante el periodo de preparación se realizará una verificación del Plan de Devolución entre Canal y el Proveedor, se verificarán las hipótesis y los requisitos previos, y se actualizarán si se acuerda y es necesario. En virtud de tal revisión el Proveedor generará el plan de proyecto de ejecución de la finalización.

Durante el periodo de preparación, el Proveedor y Canal recopilarán y facilitarán toda la información necesaria para una devolución fluida de los servicios a partir de la Fecha de Inicio de la Devolución.

El periodo de preparación no podrá ser superior a 1 mes.

El plan de ejecución de la finalización se desglosará en procesos de trabajo manejables, que se detallarán cada semana y describirán en detalle las actividades y entregables necesarios del

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

proveedor, Canal, y (si corresponde) del proveedor sustituto. Por cada proceso de trabajo se acordará una lista clara de hitos para cada etapa. Para cada proceso de trabajo, el plan de ejecución de la finalización incluirá los criterios de aceptación que deberán cumplirse.

Después de la Fecha de Fin de la Devolución, el Proveedor facilitará soporte a Canal o a su proveedor ante incidencias que se pudieran producir resultantes de una inadecuada transferencia durante un periodo de tiempo acordado (periodo de soporte). El periodo de soporte no podrá ser inferior a 2 meses.

Al finalizar el periodo de soporte se realizará el cierre del proyecto de ejecución de la finalización, dando por terminada la finalización de los servicios.

5.4.5. Gobierno de la finalización

El Plan de Devolución deberá contener una descripción detallada de la configuración organizativa, las personas implicadas, y las líneas de comunicación. Como referencia para el modelo de gobierno se considera lo especificado en el Modelo de Gobierno, en particular en lo que se refiere a los niveles estratégico, táctico y operativo y sus respectivos gestores.

Durante el periodo de preparación cada parte nombrará un Responsable de la Finalización, que será responsable de la coordinación y gestión de la finalización de los servicios y de la aplicación del Plan de Devolución.

Durante la fase de devolución seguirá vigente el modelo de gobierno indicado en el presente pliego. Los comités establecidos en dicho modelo podrán ir desapareciendo progresivamente, según el proyecto de ejecución de la finalización. Además, se establece el siguiente comité de nivel estratégico:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			Canal	Proveedor
Quincenal	Comité Estratégico de la Finalización	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la calidad de la devolución y sus resultados clave Supervisar los criterios de aceptación de finalización acordados Ofrecer compromiso, apoyo y recursos para la finalización de las respectivas áreas de responsabilidad de cada parte para facilitar el éxito de la finalización Revisar y monitorizar el progreso según los hitos del proyecto de ejecución de la finalización Resolver problemas y riesgos clave escalados de las reuniones de Progreso de la Devolución Actuar como canal de relación con el negocio de Canal para cuestiones que le afecten. Revisar incidencias y registros de riesgos Revisar y aprobar cambios en el Plan de Devolución 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor Estratégico (*) Responsable de la Finalización 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor Estratégico Responsable de la Finalización

(*) Rol que preside el Comité

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Durante la fase de devolución se establece además el siguiente comité de nivel táctico:

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			Canal Gestión	Proveedor
Semanal	Progreso de la Devolución	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del progreso de todas las actividades incluidas en el ámbito de la finalización Examinar las incidencias y los riesgos Revisar los cambios en el Plan de Devolución. Revisar las actividades y carga de trabajo para la siguiente semana. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la Finalización (*) Gestor Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la Finalización Gestor Operativo

(*) Rol que preside el Comité

El Proveedor proporcionará a Canal los informes semanales de progreso de la devolución que describen:

1. El estado actual de la devolución.
2. El progreso del trabajo que se realiza.
3. Los problemas o retrasos reales o previstos de los cuales el Proveedor tenga conocimiento.
4. El impacto de este tipo de problemas o retrasos en el Plan de Devolución.
5. Todas las acciones que se están adoptando o que deban adoptarse para remediar ese tipo de problemas o retrasos.

5.4.6. Actividades durante el periodo de Soporte

Durante el periodo de soporte, los Responsables de la Finalización de Canal y del Proveedor

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

mantendrán la comunicación necesaria para la ejecución de las actividades de soporte definidas.

5.4.7. Gestión de la seguridad y la conformidad

En el Plan de Devolución, el Proveedor especificará cómo se garantiza la seguridad de los datos, sistemas e información durante la finalización. En un plazo de cuatro semanas después de la Fecha de Fin de la Devolución el Proveedor borrará cualquier copia (on-line) restante de software de aplicación y juegos de datos, sin conservar ninguna copia de seguridad, a menos que Canal indique lo contrario.

5.4.8. Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir.

Durante los periodos de preparación y devolución el Proveedor deberá cumplir los niveles de servicio descritos en el presente pliego, estando vigente la aplicación de posibles penalizaciones.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

6. AUDITORIA

Se definen los principios aplicables a las actividades de auditoría de Canal y terceros (auditores externos, reguladores, etc.) en los servicios proporcionados por el Proveedor.

6.1. Principios

Canal tendrá derecho a auditar los servicios prestados por el Proveedor durante la vigencia del presente contrato con el fin de determinar:

- El cumplimiento de los servicios según lo especificado en este pliego.
- El cumplimiento de las capacidades técnicas confirmadas en su oferta por el adjudicatario, de la plataforma software de gestión de activos requeridas en la matriz de capacidades del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares de este expediente.
- El cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- La integridad y exactitud de los informes.
- La exactitud de los costes facturados.

Canal tiene derecho a llevar a cabo una auditoría en cualquiera de los siguientes momentos:

- Una vez al año.
- Después de la fase de estabilización.
- Cuando circunstancias específicas den a Canal motivos razonables para el supuesto de que el Proveedor no cumple con sus obligaciones contractuales.

Los costes facturados por un auditor externo elegido por Canal serán pagados por Canal. Cualquier gasto razonable incurrido por el Proveedor con respecto a la auditoría correrá a cargo del Proveedor.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Sin perjuicio de cualquier otro derecho de Canal, si el resultado de la auditoria demuestra que el rendimiento real de Proveedor no cumple los niveles de servicio, el Plan de Transición o el Plan de Devolución, o si la auditoría revela cualquier otro rendimiento insuficiente o falta de cumplimiento, el Proveedor definirá, planificará e implementará las mejoras necesarias para subsanar tal incumplimiento que serán autorizadas por Canal y se ejecutarán sin cargo alguno para el mismo. El Proveedor elaborará un Plan de Subsanación que aúne las deficiencias encontradas en la auditoría y se responsabilizará de su correcta ejecución.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

7. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

La estructura de la oferta se encuentra detalla en el **apartado 6 *Formato de las especificaciones técnicas del anexo I del PCAP.***

Firmado electrónicamente por
JESUS PLAZA RUBIO
el día 20-01-2022 12:12:40

Firma: Jefe Área Proponente

Firmado electrónicamente por
ÁNGEL RODRÍGUEZ GARCÍA
el día 20-01-2022 12:14:08

Firma: Subdirector de SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electrónicamente por
Monica Fierro Martin
el día 20-01-2022 19:12:41

Firma: Directora de RECURSOS

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

ANS										
Identificador	Tipo requisito	Periodicidad	Recurrente	Inicio medición	Descripción	Medida	Peso	Vc	Va	Vi
TRN01	Transición	Inicio fase transición	N	Fase de transición	Entrega y aprobación del Plan de Transición del PGGPS, incluido el documento de diseño de la configuración propuesta para el software de gestión de activos y el documento de criterios de aceptación de la fase de Transición	Número de disconformidades leves subsanadas en el proceso de aprobación	8	5	10	15

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

TRN02	Transición	Finalización fase transición	N	Fase de transición	Cumplimiento del plazo previsto en el Plan de Transición para la realización de los procesos de descubrimiento, normalización, clasificación, registro en el Sistema, conciliación y establecimiento de la posición efectiva de licencia	Porcentaje de retraso respecto de la duración total del hito	8	10	15	20
TRN03	Transición	Finalización fase transición	N	Fase de transición	Cumplimiento del plazo previsto en el Plan de Transición para la elaboración del Plan Director SAM	Porcentaje de retraso respecto de la duración total del hito	8	10	15	20
TRN04	Transición	Finalización fase transición	N	Fase de transición	Entrega y aprobación del documento de modelo revisado de gestión de activos SAM	Número de discrepancias leves subsanadas en el proceso de aprobación	6	5	10	15
EST01	Estabilización	Finalización fase estabilización	N	Fase Estabilización	Entrega y aprobación del documento del Plan de gestión del servicio del PGGPS, incluyendo el Manual de Procedimientos de gestión del Pleno Servicio (Servicio Base SAM y Plan Director SAM)	Número de discrepancias leves subsanadas en el proceso de aprobación	6	5	10	15

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

EST02	Estabilización	Finalización fase estabilización	N	Fase Estabilización	Entrega y aprobación del procedimiento de seguimiento y medición del ANS	Número de discrepancias leves subsanadas en el proceso de aprobación	6	5	10	15
EST03	Estabilización	Finalización fase estabilización	N	Fase Estabilización	Entrega y aprobación del procedimiento de verificación y control del ahorro anual generado	Número de discrepancias leves subsanadas en el proceso de aprobación	8	5	10	15

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

SER01	Pleno Servicio	Anual	S	Fase de Pleno Servicio	Cumplimiento del plazo previsto en la gestión de los contratos de renovación o suscripción de software (incluidos los procedimientos menores de compras)	Porcentaje de volumen anual de renovaciones/suscripciones en euros (calculado a partir del importe anual de licitación de cada contrato/compra, o si no se dispusiera del mismo, del importe anual presupuestado para cada uno), puesto en Contratación o en las plataformas de compras con retraso, es decir, después de la fecha establecida en el Plan de Renovaciones anual del Plan Director SAM. Se establece una secuencia de plazos desde la fecha prevista de puesta en contratación, en días hábiles, en los cuales se aplicará un factor multiplicador al importe de licitación/contratación del expediente retrasado, solo y exclusivamente a los efectos de este cálculo: si el retraso es > 0 días, el factor será de 0,02; si el retraso es > 5 días, el factor será de 0,05; si el retraso es > 10 días, el factor será de 0,1; si el retraso es > 15 días, el factor se incrementará en 0,5 décimas por cada 1 día adicional de retraso, hasta un máximo de 1	12	2	5	10
						82/93				

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

SER02	Pleno Servicio	Anual	S	Fase de Pleno Servicio	Cumplimiento contractual con los fabricantes. Ausencia de incumplimientos por infralicenciamiento no advertido previamente por el adjudicatario, en procesos de auditoría de fabricantes implantados en el sistema SAM	Número de incumplimientos, en valor medio por auditoría, recogidos en los informes de auditoría del fabricante	12	0	1	2
SER03	Pleno Servicio	Anual	S	Anualidad 2 (Fase de Pleno Servicio)	Cumplimiento del objetivo de ahorro mínimo en licencias. Ahorro mínimo anual equivalente al importe anual del presente contrato, achacable a una propuesta del proveedor de modificación en el licenciamiento (precio, versión, producto, reducción del número de licencias...)	Porcentaje que supone el ahorro producido en la gestión de licencias respecto del importe anual del presente contrato (precio de la anualidad anterior del contrato SAM, excluyendo el importe destinado a la bonificación por ahorro de costes)	12	90	80	70

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

SER04	Pleno Servicio	Anual	S	Fase de Pleno Servicio	Cumplimiento del plazo previsto de los proyectos/acciones del Plan Director SAM, identificados como proyecto/acción fundamental o hito, incluidos en el alcance del servicio base SAM	Porcentaje de retraso en días hábiles respecto de la duración total de los proyectos/acciones fundamentales o hitos, finalizados en la anualidad correspondiente.	8	10	15	20
-------	----------------	-------	---	------------------------	---	---	---	----	----	----

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

SER05	Pleno Servicio	Anual	S	Fase de Pleno Servicio	Cumplimiento del plazo previsto de los proyectos/acciones del Plan Director SAM, identificados como proyecto/acción fundamental o hito, no incluidos en el alcance del servicio base SAM (excluida la renovación de contratos a través de procedimientos complejos)	Porcentaje de volumen anual de proyectos/acciones en euros (presupuesto anual del proyecto en el Plan Director), finalizado con retraso, es decir, después de la fecha establecida en el Plan Director SAM. Se establece una secuencia de plazos desde la fecha prevista de finalización, en días hábiles, en los cuales se aplicará un factor multiplicador al presupuesto del proyecto, exclusivamente a los efectos de este cálculo: si el retraso es > 0 días, el factor será de 0,02; si el retraso es > 5 días, el factor será de 0,05; si el retraso es > 10 días, el factor será de 0,1; si el retraso es > 15 días, el factor se incrementará en 0,5 décimas por cada 1 día adicional de retraso, hasta un máximo de 1	10	3	5	10
-------	----------------	-------	---	------------------------	---	---	----	---	---	----

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

SER06	Pleno Servicio	Trimestral	S	Fase de Pleno Servicio	Cumplimiento de la calidad debida en la realización de los proyectos/acciones del Plan Director SAM, identificados como proyecto/acción fundamental o hito	Número de disconformidades leves, en valor medio por entrega, subsanadas en los procesos de aceptación de los trabajos	10	5	10	15
SER07	Pleno Servicio	Trimestral	S	Fase de Pleno Servicio	Cumplimiento de la calidad debida del servicio SAM. Ausencia de incidentes del servicio por licencias inadecuadas, fuera de plazo, retraso en la instalación, mal dimensionado de necesidades, detección de software no permitido, BBDD desactualizada, interrupción del servicio por incumplimiento de renovaciones, etc..., exceptuando los incidentes de seguridad reportados por la Unidad de Seguridad de la Información de Canal	Número de incidentes leves derivados de cualquier acción u omisión realizadas por el adjudicatario en el marco de la prestación del servicio SAM, exceptuando los incidentes de seguridad reportados por la Unidad de Seguridad de la Información de Canal	12	3	5	10

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

SER08	Pleno Servicio	Trimestral	S	Fase de Pleno Servicio	Cumplimiento políticas de seguridad de la información. Ausencia de incidentes de seguridad achacables a características del software (versión obsoleta, vulnerabilidades publicadas), según los informes de seguridad del incidente elaborados por la unidad de Seguridad de la Información de Canal, no advertidas previamente por el proveedor	Número de incidentes leves detectados en el conjunto de los incidentes de seguridad informados en el periodo de medición	10	0	2	5
SER09	Pleno Servicio	Trimestral	S	Fase de Pleno Servicio	Reducción del número de incidentes derivados del servicio SAM, incluidos los incidentes de seguridad	Porcentaje de reducción del número de incidentes leves derivados del servicio SAM, incluidos los incidentes de seguridad, con respecto al periodo anterior	7	10	5	0

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

SER10	Pleno Servicio	Trimestral	S	Fase de Pleno Servicio	Calidad de los Informes SAM del servicio del contrato: uso del software, inventario, auditoría y, en general, todos los informes previstos en el modelo de servicio.	Número de anomalías, en valor medio por informe, reportadas en el proceso de aceptación de los informes	7	1	3	5
SER11	Pleno Servicio	Trimestral	S	Fase de Pleno Servicio	Cumplimiento de la calidad debida de los Informes de dimensionado del contrato, incluyendo lecciones aprendidas en fase de negociación con el fabricante	Número de discrepancias leves, en valor medio por entrega, subsanadas en los procesos de aceptación de los informes	8	5	10	15
SER12	Pleno Servicio	Trimestral	S	Fase de Pleno Servicio	Parámetros de disponibilidad de la plataforma SAM en los umbrales marcados por el pliego de prescripciones técnicas	Número de incidencias verificadas de incumplimiento de los parámetros de disponibilidad, recuperación y latencia reportadas por la oficina SAM de Canal	4	0	1	2

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

SER13	Pleno Servicio	Trimestral	S	Fase de Pleno Servicio	Cumplimiento de la calidad debida en la realización de las propuestas de ejecución valoradas de las iniciativas demandadas por Canal para su incorporación al Plan Director SAM.	Número de anomalías, en valor medio por documento de caso de negocio, reportadas en el proceso de aceptación de los documentos	5	1	3	5
SER14	Pleno Servicio	Trimestral	S	Fase de Pleno Servicio	Cumplimiento de la calidad debida en los Planes de Gestión de Proyecto (PGP) de los proyectos/acciones del Plan Director SAM	Número de discrepancias leves, en valor medio por entrega, subsanadas en los procesos de aceptación	5	5	10	15
DEV01	Pleno Servicio	Tercer año Pleno Servicio	N	Fase de Pleno Servicio (trimestre 14 del Contrato/3 años del Pleno Servicio)	Existencia de un Plan de Devolución actualizado, según el plan de actualización recogido en el PPT, entregado y aceptado sin discrepancias por Canal	Número de discrepancias leves subsanadas en el proceso de aprobación de la última actualización del Plan de Devolución. Si a la fecha de medición el Plan no hubiera sido aceptado por Canal por existencia de discrepancias sin subsanar se considerará INCUMPLIMIENTO GRAVE del parámetro	8	5	10	15

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

DEV02	Pleno Servicio	Anual/Único (última anualidad)	N	Anualidad última (Fase de Devolución)	Cumplimiento Plan de Devolución	Porcentaje de retraso respecto de la duración total del hito. En caso de que no se produzca la finalización del Plan de Devolución por causas imputables al adjudicatario, se considerará INCUMPLIMIENTO GRAVE del parámetro	8	10	15	20
GSER01	Gestión Servicio	Trimestral	S	Fase de Pleno Servicio	Cumplimiento de la calidad debida de los informes de seguimiento y cumplimiento ANS	Número de anomalías, en valor medio por informe, reportadas en el proceso de aceptación de los informes. Una entrega fuera del plazo establecido para ello se considerará una anomalía en sí misma	3	1	3	5
GSER02	Gestión Servicio	Anual	S	Fase de Transición	Control de la rotación del personal clave	Número de veces que se sustituye a miembros del equipo identificados como personal clave en el periodo establecido	8	0	1	2

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

ANEXO 2. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y SERVICIOS DE CANAL

El Área de Planificación y Control a través de la Oficina de Proyectos, pone a disposición de los licitadores, de cara a la elaboración de sus propuestas y para el desarrollo del servicio una serie de plantillas relacionadas con la Gestión de Proyectos y Gestión de Servicios a través de los siguientes enlaces:

Para concursos que impliquen la elaboración de un proyecto más el servicio correspondiente:

https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/3672224/Metodologia_de_Gestion_de_Proyectos_Proyecto_y_Servicio.zip

Para concursos que impliquen la elaboración de un proyecto corto o medio en el tiempo o de no muy alto coste en el que no se requiera un Plan de Proyecto muy detallado (es la generalidad de los proyectos):

https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/3672224/Metodologia_de_Gestion_de_Proyectos_Reducida.zip

Para trabajos que impliquen la elaboración de un proyecto de corto plazo y de bajo coste en el que se requiera un Plan de Proyecto básico enfocado a cerrar un alcance determinado y realizar un seguimiento y control adecuado:

https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/3672224/Metodologia_de_Gestion_de_Proyectos_Express.zip

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

ANEXO 3 VOLUMETRÍAS

En este anexo se incluyen las cifras relacionadas con el número de contratos y parque de equipos para ayudar al licitador a dimensionar su oferta.

VOLUMETRÍA DE CONTRATOS:	
Contratos mayores (promedio 3 años e importe superior a 15.000€)	65
Contratos menores (=< 12 meses e importe inferior a 15.000€)	70

INFORMACIÓN DE CONTRATOS MAS SIGNIFICATIVOS			
FABRICANTE	Nº CONTRATO VIGENTE	ULA/EA	DURACIÓN (Años)
MICROSOFT	267/2020	SI	3
ORACLE	264/2019	SI	3
SAP	004/2020	NO	1
IBM	254/2019	NO / SI para MAXIMO	3
AUTODESK	166/2021	NO	3
VMWARE	012/2021	SI	3
ASPENTECH	084/2021	NO	3
INFOWORKS	231/2019	NO	3
CA TECHNOLOGIES	060/2019	NO	3
ESRI	119/2019	SI	3
RED HAT	142/2018	NO	3
ALFRESCO	148/2018	NO	3

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Proyecto SAMY	Fecha 31/08/2021
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

ANEXO 4 MARCO TECNOLÓGICO

Parque de equipos (volumen aproximado):

VOLUMETRÍA EQUIPOS Y SERVIDORES:	
PC's físicos	2.500
PC's portátiles	700
Servidores virtuales windows	364
Servidores virtuales resto	354
Servidores físicos windows	2
Servidores físicos resto	0

Herramientas de gestión de activos de software disponibles en Canal:

- System Center Configuration Manager (SCCM)
- FlexLM
- Sentinel RMS
- Otros específicos para producto:
 - Spark System Key Store
 - Golden Software LA
 - Adobe
 - Autodesk
 - McAfee
 - Palo Alto
 - Microsoft RDLM