

15-02-19

ENTRADA

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la
Contratación del servicio de Impresión,
Ensobrado y Acabado de documentos para
Canal de Isabel II, S.A.**

132/2018

Madrid, agosto de 2018

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por

Área de Infraestructura Informática

Proyecto

Proyecto Impresión Masiva

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

Agosto 2018

Versión

V2.0

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Contexto y antecedentes.....	6
1.2. Objetivos del servicio.....	6
2. ALCANCE DEL SERVICIO.....	10
2.1. Descripción del servicio de impresión, ensobrado y acabado	10
2.1.1. Envío de datos	12
2.1.2. Edición	14
2.1.3. Impresión.....	15
2.1.4. Conversión a PDF	18
2.1.5. Acabado	18
2.1.6. Distribución.....	20
2.1.7. Aportación de consumibles	21
2.1.8. Servicio de emailing masivo.....	22
2.1.9. Bolsa de horas operario	27
2.1.10. Requerimientos de Seguridad.....	27
2.1.11. Confidencialidad y Tratamiento de datos de carácter personal.....	28
2.2. Acuerdos de nivel de servicio.....	41
2.2.1 Cálculo de Penalizaciones en Parámetros.....	44
2.3. Ejecución de los trabajos.....	45
2.3.1 Plazos de ejecución	45
2.3.2 Equipos de trabajo	45
2.3.3 Lugar de realización de los trabajos.....	45
2.3.4 Calendario y horario de los trabajos.....	46
3. MODELO DE GOBIERNO	47
3.1. Gestión de Servicios.....	47
3.2. Gestión de la Relación	47
3.2.1. Modelo de Referencia	48
3.2.2. Comité de Dirección	49
3.2.3. Comité de Seguimiento y control.....	50
3.2.4. Comité Operacional.....	52
3.3. Gestión del Contrato.....	53

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

3.4. Sistema de Gestión Integrado	54
3.5. Seguimiento e informes.....	55
4. FASES DEL CONTRATO	56
4.1. Fase de Transición.....	56
4.1.1. Principios Generales	56
4.1.2. Obligaciones del Proveedor	57
4.1.3. Obligaciones de CANAL.....	58
4.1.4. Gobierno durante el periodo de transición	59
4.1.5. Cambio en Sistema Comercial (CIS).....	59
4.2. Fase de Estabilización.....	62
4.3. Fase de Pleno Servicio.....	62
4.4. Fase de Devolución.....	62
4.4.1. Principios clave	62
4.4.2. Principios generales	64
4.4.3. Elementos que se transferirán.....	64
4.4.4. Planificación y plan de proyecto	65
4.4.5. Gobierno de la finalización	65
4.4.6. Gestión de la seguridad y la conformidad	67
4.4.7. Facturación y obligaciones durante la finalización	67
4.4.8. Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir.....	68
5. AUDITORIA.....	69
5.1. Principios.....	69
5.2. Procedimientos de auditoría	70
5.2.1. Organización de la auditoría.....	70
5.2.2. Plan de Auditoría.....	70
5.2.3. Notificación.....	71
5.2.4. Reunión de arranque.....	72
5.2.5. Trabajo de campo	72
5.2.6. Informe de auditoría	72
5.2.7. Seguimiento	73
5.2.8. Software para la auditoría	73
5.2.9. Documentación	73
5.2.10. Auditorías realizadas por terceros.....	73
6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	75

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

7. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO	76
ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	77
ANEXO 2. CUESTIONARIO PERSONAL	88
ANEXO 3. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTO DE CANAL	90
ANEXO 5 VOLUMETRÍAS	93
ANEXO 6 ARTES FINALES	97
ANEXO 7 EJEMPLOS LOTES DE IMPRESIÓN	98

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Contexto y antecedentes

En este documento se muestran las directrices del concurso de licitación pública para la contratación del servicio de impresión, ensobrado y acabado de documentos para Canal de Isabel II, S.A. (en adelante denominada CANAL).

En la actualidad el mayor volumen de documentos a tratar corresponde a la correspondencia comercial que se genera desde el sistema comercial de CANAL, llamado GRECO. El volumen de documentos impresos en el año 2017 ha sido de más de 10,8 millones de documentos, y el de ensobrado de más de 9,2 millones de sobres.

El sistema GRECO genera los documentos a imprimir en formato PDF, para su posterior impresión. Aunque se podrán solicitar servicios puntuales de generación de documentos a partir de una plantilla y un fichero de datos, incluyendo el servicio en ese caso tanto la edición del documento, como su impresión, ensobrado y conversión a formato PDF para su devolución a CANAL y su almacenamiento documental.

Todos los documentos impresos deben ser organizados y ensobrados para una vez realizados los controles de calidad ser entregados al distribuidor postal designado por CANAL o, en algunos casos, en las Oficinas Centrales de CANAL.

1.2. Objetivos del servicio

CANAL desea establecer un servicio de impresión, ensobrado y acabado de documentos mediante un modelo de servicio gestionado por un Proveedor. Los objetivos de este modelo de servicio son los siguientes:

- Disponer de un proveedor suficientemente dimensionado y con la experiencia y perfiles adecuados para hacer frente al servicio con garantía

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Definir un modelo de gestión de servicio que permita medir y controlar el nivel de servicio ofertado mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y detectar y corregir desviaciones rápidamente.
- Identificar áreas de mejora y adaptaciones en los procesos actuales que permitan obtener mejores resultados de impresión (acabado y calidad), de tiempo (reducción) y de coste
- Garantizar una gestión eficiente del servicio, tanto dentro del equipo del adjudicatario como dentro del equipo de Canal. Para ellos será objetivo primordial documentar y mantener actualizada la documentación del servicio.
- Cumplir con las normas y procedimientos definidos en Canal en relación con la seguridad y la confidencialidad de la información, y en general con la Política de Seguridad de Sistemas de Información.

Los objetivos particulares del servicio de impresión, ensobrado y acabado de documentos a cubrir son los siguientes:

- Un servicio de impresión y ensobrado que satisfaga las exigencias de la empresa en la gestión de su impresión y procesos asociados, tanto para documentos comerciales, como no comerciales
- Disponer de unos precios unitarios por impresión de documento y una bolsa presupuestaria suficiente, para hacer frente a las necesidades actuales y futuras de Canal en el área de impresión, ensobrado y acabado de documentos
- Seleccionar un proveedor capaz de adaptar y coordinar los cambios en los procesos de impresión, ensobrado o acabado de documentos, a la demanda de estos servicios que tenga Canal y a los cambios en sus procesos empresariales.
- Poder extender los canales de comunicación con los clientes de CANAL mediante el uso del canal electrónico, disponiendo de un servicio de mailing masivo por correo electrónico para aquellas campañas Comerciales que se diseñen, incluyendo desde el diseño de las plantillas, la generación actual de comunicados, su envío a los destinatarios y el control posterior de recepciones y aperturas.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Desde un punto de vista operativo, el alcance del servicio de impresión, ensobrado y acabado de documentos se detalla a continuación:

- Impresión de documentos según las características demandadas por Canal en cada momento, y a partir del formato en que Canal los genera. El volumen principal de documentos a imprimir se corresponderá con la correspondencia comercial de Canal. Actualmente existen más de 15 trabajos diferentes de impresión con diferentes periodicidades (diarios, mensuales, bimestrales y anuales), aunque estos podrán evolucionar a lo largo de la vida del contrato, y el adjudicatario deberá adaptarse a los cambios solicitados por Canal.
- Ensobrado de documentos para su posterior envío y distribución. Existirán diferentes tamaños de sobres según los documentos a enviar de forma conjunta y su peso. El sistema de ensobrado deberá ser capaz de elegir el sobre adecuado y ensobrar conjuntamente todas las hojas dirigidas al mismo destinatario. El ensobrado también debe soportar la inclusión de anexos bajo demanda en cada sobre, se deben soportar varios tipos de anexos activos a la vez.
- Gestión de la entrega de los documentos impresos y/o ensobrados al distribuidor postal indicado por Canal para cada tipo de documento. La entrega se realizará según la clasificación y criterios acordados entre Canal y su distribuidor postal.
- Suministro del material base para la impresión y ensobrado de documentos, lo que al menos incluye: papel, y sobres de los diferentes tamaños. También incluye los soportes físicos para la entrega de documentos en PDF, si se utiliza esta opción.
- Gestión del Servicio que incluye los trabajos de coordinación y supervisión de los trabajos objeto del contrato, la elaboración de los informes de seguimiento del servicio, la asistencia a las reuniones que Canal le convoque y la implementación de los cambios necesarios en el proceso de impresión para adaptarse a las solicitudes de cambios que realice Canal.
- En caso de que Canal solicitara los servicios de impresión desde plantilla y fichero de datos, se debe ofrecer también el servicio de conversión de documentos a PDF para aquellos tipos de documentos que Canal demande. Toda la correspondencia comercial deberá ser convertida a PDF. Los documentos deberán ser entregados como una imagen exacta del documento impreso, con la nomenclatura que Canal solicite, y en el soporte que sea más adecuado para gestionar el volumen tan elevado de documentos.
- Servicio de emailing masivo por correo electrónico para aquellas campañas Comerciales que se diseñen, incluyendo desde el diseño de las plantillas, la generación actual de comunicados, su envío a los destinatarios y el control posterior de recepciones y aperturas.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

El enfoque del pliego para los servicios de impresión, ensobrado y acabado de documentos es:

- El proyecto de inicio del servicio se considera un proyecto llave en mano, que incluirá todas las acciones necesarias para que el nuevo adjudicatario esté capacitado para proveer el servicio de impresión conforme a la demanda de Canal, incluyendo la relación suficiente de pruebas que permitan mostrar esa capacitación a Canal. Este proyecto debe quedar finalizado antes de 30 días desde la firma del acta de inicio de los trabajos, dado que a partir de esa fecha deberá encontrarse en fase de pleno servicio.
- La impresión de documentos se facturará por documento/hoja impresa según los precios unitarios ofertados y el volumen impreso mensualmente. Se distinguirán precios según el tipo de acabado (blanco y negro o todo color). Los importes solicitados son por flash, en el caso de impresión de una hoja se facturará un flash, y en el de doble cara 2 flashes.
- El ensobrado de documentos y anexos se facturará por documento ensobrado a precio unitario.
- El material utilizado en la impresión y ensobrado se facturará por hoja/sobre utilizado a precio unitario.
- Los licitadores deberán analizar los niveles de servicio demandados por Canal y los volúmenes de impresión y ensobrado que Canal ha previsto, para dimensionar su servicio.
- Los servicios de emailing electrónico se facturarán por número de comunicados a maquetar y por número de correos a enviar mensualmente.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

2. ALCANCE DEL SERVICIO

2.1. Descripción del servicio de impresión, ensobrado y acabado

Los servicios incluidos en el alcance del contrato incluyen:

- Edición de documentos para aquellos documentos que Canal demande. En general, los documentos son generados ya en formato PDF por Canal, pero se podrán solicitar servicios puntuales de generación de plantillas de documentos, para combinar con ficheros de datos. También es posible que a lo largo del contrato (4 años), se pueda cambiar el procedimiento de generación, y pasar a un modelo basado en plantillas y ficheros de datos.
- Impresión de documentos según las características demandadas por Canal. en cada momento, y a partir del formato en que Canal los genera. El volumen principal de documentos a imprimir se corresponderá con la correspondencia comercial de Canal. Actualmente existen más de 15 trabajos diferentes de impresión con diferentes periodicidades (diarios, mensuales, bimestrales y anuales), aunque estos podrán evolucionar a lo largo de la vida del contrato, y el adjudicatario deberá adaptarse a los cambios solicitados por Canal.
- Conversión de documentos a PDF para aquellos documentos que Canal no genere en formato PDF, y que se solicite su conversión. Los documentos deberán ser entregados como una imagen exacta del documento impreso, con la nomenclatura que Canal solicite, y en el soporte que sea más adecuado para gestionar el volumen de documentos a entregar.
- Ensobrado de documentos para su posterior envío y distribución. Existirán diferentes tamaños de sobres según los documentos a enviar de forma conjunta y su peso. El sistema de ensobrado deberá ser capaz de elegir el sobre adecuado y ensobrar conjuntamente todas las hojas dirigidas al mismo destinatario. El ensobrado también debe soportar la inclusión de anexos bajo demanda en cada sobre y se deben soportar varios tipos de anexos activos a la vez. Los documentos se generan con marcas de ensobrado, que el sistema de ensobrado debe reconocer, y según programación, gestionar.
- Grabación y Rotulación de CD/DVD según la guía de estilo de la Imagen Visual Corporativa de Canal, para la entrega de documentación en formato electrónico.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Gestión de la entrega de los documentos impresos y/o ensobrados al distribuidor postal indicado por Canal para cada tipo de documento. La entrega se realizará según la clasificación y criterios acordados entre Canal y su distribuidor.
- Suministro del material base para la impresión y ensobrado de documentos, lo que al menos incluye: papel y sobres de los diferentes tamaños. También incluye los soportes físicos de alta capacidad para la entrega de documentos en PDF si fuera necesario.
- Suministro del material base para la impresión y ensobrado de documentos, lo que al menos incluye: papel y sobres de los diferentes tamaños. También incluye los soportes físicos de alta capacidad para la entrega de documentos en PDF si fuera necesario.
- Servicio de emailing masivo para realizar comunicaciones de carácter comercial (y en su caso de otro tipo si fuera de interés) con clientes de Canal.
- Gestión del servicio que incluye los trabajos de coordinación y supervisión de los trabajos objeto del contrato, la elaboración de los informes de seguimiento del servicio, la asistencia a las reuniones que Canal le convoque y la implementación de los cambios necesarios en el proceso de impresión para adaptarse a las solicitudes de cambios que realice Canal.

A continuación, se enumeran algunas de las actividades básicas incluidas en los servicios contratados:

- Elaboración y mantenimiento de los programas informáticos de edición, adaptados a las necesidades que Canal especifique.
- Recepción, vía línea de comunicaciones, de los ficheros con los documentos que deban ser impresos, o en su caso con los datos para generar los documentos en el proceso de edición.
- Recogida y traslado de documentos a ensobrar, desde las Oficinas Centrales de Canal. Algunos documentos deben ser impresos, y entregados en las Oficinas Centrales de Canal Gestión, para tramitar su salida por registro oficial de Entrada/Salida, y posteriormente volverse a recoger en Oficinas Centrales, para su ensobrado y entrega al distribuidor postal. Los servicios de entrega y recogida de documentos en Oficinas Centrales forman parte del Servicio de Mensajería regular solicitado.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Edición (cuando se solicite), impresión, plegado, ensobrado, clasificación y entrega de los documentos al distribuidor designado por Canal para cada tipo de documento.
- Generación, bajo demanda, de una copia PDF de los documentos editados e impresos y envío de la misma a Canal.
- Suministro de papel y sobres necesarios para la prestación del servicio.
- Visualización vía telemática o Web del estado de los procesos y sus resultados.
- Generación de informes y estadísticas relativos al nivel de servicio proporcionado.
- El contrato comprenderá, además, todas aquellas operaciones y/o servicios que sean necesarios para la perfecta finalización de este.
- Grabación de informes en CD/DVD según la Identidad Visual Corporativa de Canal Gestión y la rotulación de estos.
- Anexado de documentos de forma masiva o selectiva.
- Generación de campañas de mailing masivo
- Envío de mailing masivo y control del proceso (recepción del correo, apertura y clicks).

En el Anexo 3 se relaciona el volumen anual de impresión de los documentos comerciales y en el Anexo 4 se relacionan los diferentes formatos de los documentos que existen en la actualidad.

2.1.1. Envío de datos

El envío de los datos se realizará todos los días laborables, vía telemática, mediante EDITRAN/TCPIP. Las transmisiones normales de información se realizarán durante las 24 horas del día. Toda la información recibida antes de las 05:00 horas debe ser tratada y puesta en el distribuidor postal en el mismo día.

Las comunicaciones deben ser cifradas y el adjudicatario deberá disponer de las licencias necesarias de EDITRAN para la recepción y transmisión de información cifrada.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

El coste de licencias, instalación, mantenimiento y uso del enlace de comunicaciones necesario correrá a cargo del Adjudicatario, así como el coste del envío de los datos a través de dicho enlace.

El licitador podrá proponer otro medio de comunicación telemática mientras garantice la confidencialidad y la integridad en la comunicación y el control adecuado de la misma. En caso de proponer un sistema distinto a EDITRAN, el Adjudicatario deberá además suministrar las licencias necesarias para su uso a Canal, y ofrecer soporte para adaptar los procesos de envío a la nueva herramienta, todo ello dentro del proyecto de inicio de servicio.

El enlace destinado al envío de datos deberá de tener un ancho de banda dedicado de al menos 4 Mbits. Canal controlará los tiempos de envío de ficheros en función del tamaño, y en caso de no cumplirse con el ancho de banda demandado, se podrán aplicar las penalizaciones que los ANS establezcan.

En caso de un fallo general en las comunicaciones que imposibiliten el envío de datos al centro de impresión, el adjudicatario deberá tener previsto un plan alternativo para hacer llegar la información al centro de impresión. El método alternativo solicitado requiere que el adjudicatario facilite al menos 2 discos USB de hasta 100 GB que admitan cifrado AES 256, para que la información se grave en el dispositivo y habilitar un servicio de mensajería para que la recogida del disco en las instalaciones de Canal, y su traslado al Centro de Impresión. El coste de los discos y la mensajería correrá a cargo del adjudicatario.

El envío de los datos se realizará con carácter general en formato PDF, aunque puede solicitarse algún servicio con datos en formato de sol del mainframe, (con sistema operativo z/OS), incluyendo sentencias DJDE de XEROX, y/o ficheros planos para su tratamiento, y/o ficheros HTML para su conversión. En caso de cambio en los procesos de generación de la documentación a imprimir, Canal solicitará al Adjudicatario que adapte el proceso de recepción y envío a dichos cambios, lo que el Adjudicatario se encuentra obligado a realizar en un tiempo inferior a 3 días laborales, sin coste adicional para Canal.

En la actualidad se encuentran en explotación las siguientes sesiones definidas:

- Facturas particulares
- Facturas organismos
- Facturas administradores
- Documentos simples

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Documentos múltiples (divididos por tamaño de sobre en pequeño, mediano y grande)
- Cartas a petición (actividades, etiquetas, listados ayuntamiento etc.)
- Nóminas
- Recibos correos
- Órdenes de lectura
- Revisión facturas sin compromiso (por tamaños de sobre)
- Revisión facturas masivo (por tamaños de sobre)
- Revisión facturas resto (por tamaños de sobre)
- Revisión facturas con compromiso (por tamaños de sobre)
- Certificados
- Cartas certificadas – requiere un tratamiento diferenciado para su entrega al distribuidor postal

Se deberá contemplar el fraccionamiento de los ficheros de datos para facilitar que el proceso tanto de envío (se enviarán los lotes divididos en varios ficheros de menor tamaño) como de impresión pueda llevarse a cabo desde varias impresoras.

2.1.2. Edición

Actualmente Canal genera en formato PDF la documentación a imprimir dentro de sus procesos de impresión regulares. Debido a futuros cambios en su Sistema Comercial, es posible que en el futuro se cambie el proceso para que la impresión se haga desde plantillas y ficheros de datos.

El Adjudicatario deberá soportar trabajos de edición (inicialmente puntuales bajo demanda, en el futuro puede ser el método principal) consistentes en una plantilla con datos variables y una tabla con los valores de dichas variables, de forma que se genere un documento por fila de la tabla a partir de la plantilla. Los documentos generados deberán ser posteriormente impresos.

En estos casos, el Adjudicatario elaborará y mantendrá los programas informáticos necesarios para la impresión y conversión de los documentos, adaptados a los requerimientos especificados por Canal.

La preparación y modificación de formularios o documentos para edición, se facturará según el precio unitario indicado en la fila "Preparación/modificación formulario para edición (mailing)" de la oferta económica del adjudicatario.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

El Adjudicatario realizará las posibles modificaciones de los formatos y módulos de impresión y la inclusión de nuevos módulos y formatos, a requerimiento de Canal. Los cambios en procesos de edición existentes deberán realizarse en menos de 3 días laborales. La inclusión de nuevos procesos de impresión deberá realizarse en el plazo de 10 días laborales.

El Adjudicatario comunicará a Canal el software de edición de formatos y generación de salidas empleado y le entregará una copia de los formatos y módulos de impresión generados, manteniéndola actualizada.

El Adjudicatario guardará durante 4 años un histórico de formatos de impresión, con control de versiones, con el fin de poder imprimir duplicados.

Las plantillas y programas desarrollados para la ejecución del servicio contratado serán propiedad de Canal, pudiendo disponer de éstos en cualquier momento de la vigencia del contrato.

Semestralmente y al finalizar el contrato, el Adjudicatario entregará copia de todos los programas fuentes y plantillas, junto con la información descriptiva y elementos de soporte o software comercial adicional sobre el que se basan.

Como se ha indicado, actualmente no se está haciendo uso de este servicio, por lo que los licitadores pueden proponer las herramientas y sistemas que mejor encaje en sus procesos. Esta herramienta u otra propuesta por el adjudicatario, deberá permitir la generación en formato PDFs de todos los documentos editados, a petición de Canal para su incorporación en el Gestor Documental de Canal.

Todas las aplicaciones utilizadas para la edición de documentos deberán de estar instaladas en servidores redundantes de alta capacidad de procesamiento para el volumen de documentos a tratar diariamente (50.000 documentos aproximadamente).

Para el tratamiento de los datos se deberá disponer de dos centros de proceso de datos con plan de continuidad y recuperación del servicio en caso de problemas. En las propuestas se especificarán los centros disponibles y sus características, así como los procedimientos de continuidad.

2.1.3. Impresión

La impresión de los documentos debe reunir las características siguientes:

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Los documentos se imprimirán en formato DIN A4, con una resolución mínima de 600x600 dpi, siendo posible la impresión a doble cara.
- Los documentos pueden incluir texto, logos, gráficos, firmas, códigos de barras e imágenes digitalizadas.
- Deberán ser posibles las impresiones en blanco y negro y a todo color (full-color). Actualmente la impresión en blanco y negro no tiene casi utilización, siendo el full-color la tecnología principal.
- Para la impresión a full-color, en la oferta económica se han distinguido precios unitarios distintos en función del porcentaje de tinta utilizado en la impresión. Los rangos definidos han sido <30%, del 30% al 50% y >50%. Se facilita como anexo una "factura tipo" actual de Canal de Isabel II, que es el principal documento impreso a diario. En caso de variación de la factura, el Adjudicatario deberá informar a Canal de Isabel II de que se ha producido un salto de tramo y que se va a proceder a facturar los flashes en los importes del nuevo tramo. Esta variación deberá producirse durante al menos 5 días en un mes, y para un porcentaje de al menos el 15% de los documentos.
- El Adjudicatario deberá colaborar con los servicios de Imagen de Canal para ajustar el diseño de los documentos a aquellos que mejor se ajusten a la imagen visual corporativa de Canal, y a su vez permita obtener una buena calidad de impresión con un consumo de tinta ajustado. Para ello se podrán solicitar las pruebas de impresión que sean convenientes hasta ajustar el diseño y los equipos de impresión, para obtener el resultado deseado.
- Canal realizará procesos de control de calidad de impresión periódicos (adicionales a los propios que el Adjudicatario deba llevar por su control de calidad), que podrán requerir la visita de personal de Canal a las instalaciones del Adjudicatario. El Adjudicatario se compromete a poner los medios técnicos y humanos necesarios para corregir y ajustar los procesos de impresión a las deficiencias de calidad que Canal le reporte. El Adjudicatario tendrá 5 días laborables para ajustar las deficiencias reportadas. Si la deficiencia vuelve a producirse en un control posterior, se considerará también un incumplimiento en su solución.
- El número de tintas de la impresión, así como el tamaño y tipo de letra dependerán del modelo de documento.
- Los documentos podrán tener distintos módulos de impresión, que pueden ser fijos, variables y opcionales.
- Se contemplará la posibilidad de impresión directa desde ficheros en formato HTML, PDF y ofimáticos (Word, Excel, ...).

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Los datos de los documentos incluirán información codificada o contextual que permita determinar los módulos variables correspondientes.
- Pueden existir documentos con más de una hoja, o varios documentos para un mismo envío, por lo que los documentos incluyen marcas ópticas o códigos de barra para su ensobrado.
- Se deben poder imprimir etiquetas.

El licitador deberá especificar los medios técnicos (número de impresoras, marca, modelo, calidad de impresión, muestras, etc.) asignados a la prestación del servicio, así como su capacidad de producción y porcentaje de dedicación exclusivo para Canal.

La disposición real de la maquinaria especificada en la propuesta técnica deberá ser certificada por la empresa fabricante de la misma.

Para la impresión de los documentos se deberá disponer de, al menos, dos centros de producción con plan de continuidad y recuperación del servicio en caso de problemas o sobrecarga. En las propuestas se especificará los centros disponibles y sus características, así como los procedimientos de continuidad, que deben incluir la continuidad de los sistemas informáticos y de comunicaciones para el intercambio de información con Canal.

Los centros estarán dotados de estaciones de impresión y ensobradoras de última generación con suficiente versatilidad para posibilitar, en caso de requerirse, la adición de nuevos módulos, seguridad que permita una adecuada trazabilidad de los documentos y calidad óptima para cumplir los requerimientos establecidos, así como flexibilidad para diferentes formatos de sobre y automatización de los cambios en los trabajos a realizar.

El centro de impresión deberá contar con un sistema de control de la producción integrado, que permita una traza completa desde los documentos recibidos, los impresos y los ensobrados, de forma que una discrepancia en el número de documentos enviados, impresos, y ensobrados, genere una alerta que permita identificar fallos en el proceso y minimizar el riesgo de enviar información incorrecta a un cliente final. Este control debe poder funcionar a nivel de sobre, es decir, controlarse desde la recepción cuántas hojas van en cada sobre, y validar en el ensobrado que en efecto se ensobran las hojas que se esperan.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Aquellas impresiones fallidas o con una calidad inferior a la requerida, deberán destruirse, como mínimo, en el nivel de seguridad 3 según especifica la norma DIN 32757-1.

2.1.4. Conversión a PDF

Para aquellos documentos que no sean enviados por Canal en formato PDF, se deberá crear una copia en formato PDF que sea una imagen exacta del documento impreso.

Los ficheros generados se copiarán a un soporte de alta capacidad y se entregarán semanalmente en Canal. El adjudicatario dispondrá de los soportes necesarios para cubrir al menos un ciclo de 4 semanas. Estos soportes se encuentran incluidos en el precio unitario por documento convertido (los soportes serán devueltos por Canal en un máximo de 4 semanas desde su entrega). Los soportes estarán cifrados con una política AES-256 o superior.

2.1.5. Acabado

El Adjudicatario procederá, en los casos que así se requiera, al plegado y ensobrado de los documentos, teniendo en cuenta el número de hojas que integran el envío y los posibles encartes de documentos adicionales (incluidos sobres de respuesta comercial).

Los documentos que se impriman dirigidos al mismo Cliente y que deben ensobrarse de forma conjunta, se generarán con marcas de ensobrado. Las máquinas de acabados deben ser capaces de reconocer las marcas de control de ensobrado, previamente impresas en los documentos, que se utilizan para indicar:

- El número de documentos a incluir en el mismo sobre.
- El tipo de documentos a incluir.
- El control de secuencia de los documentos a incluir.

Según el número de documentos a incluir en el mismo sobre, se deberán utilizar distintos tipos de sobres:

- Americano (C6) – hasta 5 documentos (según peso)
- C5 – hasta 11 documentos
- Bolsa (C4) – el resto hasta 130.

Los sobres deberán llevar la fecha correspondiente al día en que se han ensobrado.

Deberá realizarse el control del peso de los sobres para su correspondiente franqueo.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

El licitador debe tener capacidad para realizar el ensobrado de un mínimo de 4 insertos publicitarios de forma automática, mediante lectura de código de barras o marcas de ensobrado.

El licitador deberá tener capacidad para realizar el casado y ensobrado automático de documentos provenientes de distintos ficheros de impresión, mediante lectura de marcas ópticas de ensobrado.

El Adjudicatario deberá garantizar la integridad de todos los documentos ensobrados mediante un sistema de control de integridad automatizado. Este sistema deberá garantizar que todo lo que se tenía que procesar, imprimir y ensobrar se ha realizado, registrar todas las incidencias acaecidas durante el proceso, impedir el proceso de las dobles impresiones, impedir la posible manipulación y facilitar la reimpresión de aquellos documentos que sufrieron alguna incidencia.

Aunque actualmente Canal no tiene implementado en sus procesos sistemas de Control de Integridad (ADF/ANV u otros en función del fabricante), esta es una característica que es de valor para Canal, por lo que el fabricante deberá disponer de equipos con estas características y con una capacidad mínima conforme a la solicitada en la Solvencia Técnica del Anexo I del PCAP. Si durante el contrato Canal solicita al proveedor realizar un proyecto para implementar un sistema de Control de Integridad, se abonará el importe "Proyecto Implantación ADF (o similar)" por la realización del mismo. Pasando a partir de la puesta en producción del proyecto, a abonarse los importes por documento ensobrado, ofertados en el cuadro de precios, sin coste adicional para Canal por documento ensobrado.

Se deberá disponer de la posibilidad de plegar documentos en dípticos o trípticos, así como la de retractilar documentos, revistas y otro tipo de adiciones.

El licitador deberá especificar los medios técnicos (número de ensobradoras, marca, modelo, etc.) asignados a la prestación del servicio, así como su capacidad de producción y porcentaje de dedicación exclusivo para Canal. También deberá describirse el sistema de control de la impresión y las medidas que propone implantar para evitar errores en el ensobrado (evitar que a un cliente final le lleguen documentos que no son para él, o menos documentos de los que le deben llegar).

La disposición real de la maquinaria especificada en la propuesta técnica deberá ser certificada por la empresa fabricante de la misma.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

El Adjudicatario deberá tener capacidad de procesar correo certificado con y sin seguimiento.

El Adjudicatario deberá tener capacidad de realizar el pegado de etiquetas en los documentos y/o sobres.

2.1.6. Distribución

El Adjudicatario se obliga a entregar los sobres con la documentación destinada a los Clientes en las dependencias del distribuidor designado por Canal antes de las 15:00h, para poder garantizar que el postratamiento de la información se ha realizado dentro del día de la transmisión de los ficheros. Las dependencias del distribuidor serán aquellas que garanticen que los envíos a Madrid (capital) sean considerados LOCAL para garantizarse las mejores tarifas de distribución. Dichos sobres deben estar clasificados por código postal y peso, e introducidos en los embalajes, (sacas, cajas, valijas, etc.), requeridos por el distribuidor. Para cada entrega se deberá completar un albarán en el que se detalle el número de sobres entregados por tipo (dimensión y peso). Este albarán deberá ser remitido diariamente (en formato electrónico) a Canal.

Así mismo, entre las 08:00 y las 09:00 el Adjudicatario deberá entregar diariamente en las instalaciones de Canal los documentos solicitados a tal efecto para su distribución interna, y recoger los documentos que Canal le devuelva para su ensobrado. La entrega y recogida se realizará hasta en 3 puntos de las Oficinas Centrales de Canal en la c/ Santa Engracia 125 y edificios anexos (menos de 200 metros). El coste de la entrega y de la recogida diaria de todos los documentos en hasta 3 puntos de las Oficinas de Centrales de Canal, se deberá indicar en la fila "Servicio Mensajería regular (importe mensual)" de la tabla de precios unitarios de la oferta económica, siendo ese el importe total a pagar mensualmente por este servicio.

El licitador deberá también tener posibilidad de realizar entregas o recogidas urgentes (en el mismo día en el plazo de 3 horas) – con una frecuencia esporádica - en las instalaciones de Canal de los documentos que sean requeridos a tal efecto. El importe por cada servicio urgente será el indicado en la fila "Servicio Mensajería urgente (entregas/recogidas urgentes)" de la tabla de precios unitarios de la oferta económica.

Todos los documentos deberán ser entregados, debidamente clasificados y ordenados, en los centros indicados por Canal, en el plazo estipulado.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

2.1.7. Aportación de consumibles

El Adjudicatario deberá incluir el coste del papel y de los sobres necesarios para imprimir y enviar los diferentes tipos de documentos objeto de este servicio.

De forma general, el papel a utilizar para la impresión de los documentos será del tipo Offset, blanco, de 90 gr/m2, tamaño DIN-A4. Podrá usarse papel en bobina (u otra dimensión como DIN-A3) para los procesos de impresión, siempre que la calidad del mismo sea la demandada, y el proceso de ensobrado realice el corte del papel en dimensión DIN-A4, sin alterar dimensiones o calidades.

Los sobres que se utilizarán para el envío de documentos a los Clientes de Canal serán de tipo americano, C5 o bolsa, todos ellos con ventanilla derecha y con holgura suficiente para que puedan contener, como máximo, 5, 11 o 130 documentos respectivamente. El papel es tipo Offset blanco, de 80 gr/m2, y llevará el diseño de sobre que facilite Canal en cada momento, que como mínimo llevará el logotipo y la dirección de Canal impreso en 4 tintas con tecnología offset, y si es requerido por el distribuidor postal, el estampillado de Franqueo pagado. Las artes finales de este sobre se encuentran en el Anexo 6.

Canal de Isabel II utiliza habitualmente su sobre como soporte para campañas de comunicación a sus clientes, y, por tanto, incluye en el mismo, mensajes de carácter publicitario, llevando a diseños de sobres más complejos. Se adjunta en el Anexo 6 ejemplos de estos sobres con la campaña de "Cita previa". El licitador deberá tener en cuenta que Canal podrá solicitar la fabricación y uso de estos sobres sin coste adicional para Canal, abonando los costes ofertados por el licitador por cada tipo de sobre en el Anexo 2 del PCAP (Oferta Económica).

Aunque no es habitual, para otros documentos podrían ser necesarios sobres de distintos tamaños, con o sin ventanilla, según se indique cuando se vayan a imprimir.

Canal utiliza con su Distribuidor Postal la solución de Prueba Electrónica de Entrega (PEE), motivo por el cual los sobres que se utilizan en los procesos con PEE, deben llevar impreso un texto solicitador por el distribuidor postal. Para este fin se ha habilitado un precio específico en el modelo de proposición económica, de cara a serigrafiar en el sobre el texto solicitado por el distribuidor postal. En este coste, también estarán incluidos todos los costes adicionales que le suponga al licitador hacer entrega de los mismos como PEE (un albarán específico y una entrega diferenciada entre otros).

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

CD/DVD según Imagen Visual Corporativa de Canal para la emisión de listados en soporte electrónico.

Papel de etiqueta para aquellos trabajos que lo requieran.

El Adjudicatario deberá mantener un stock de los diferentes modelos de papel y sobres equivalentes al consumo de 30 días, para cubrir posibles incidencias.

Cada 2 meses Canal podrá poner en marcha una nueva campaña publicitaria en sus sobres, por tanto, el Proveedor deberá dimensionar su stock para adaptarse a los cambios en los sobres en un máximo de 2 meses desde su solicitud por Canal.

Canal puede operar el servicio de aguas de municipios fuera de la comunidad de Madrid, por ejemplo, Cáceres. En estos casos, suele ser necesario la utilización de soportes específicos para esta concesión, es decir, existirá diseños de documentos y de sobres específicos para cada concesión. El proveedor deberá ofrecer estos servicios a Canal, distinguiendo cada concesión y utilizando las plantillas y consumibles (sobres, etc..) definido para cada concesión. Los costes seguirán siendo los ofertados por el licitador en su modelo de proposición económica.

2.1.8. Servicio de emailing masivo

El Adjudicatario dispondrá de un servicio de envío de mails electrónicos (e-mails) masivos para que Canal pueda realizar comunicaciones de carácter comercial (y de otro tipo si fuera de interés) con sus clientes.

El servicio debe permitir el envío masivo de comunicados por vía electrónica (e-mail) con las siguientes características:

- Cada mensaje es diferente al ir destinado a clientes diferentes
- El envío de mensajes debe seguir todas las buenas prácticas que impidan que el mismo sea catalogado como SPAM.
- Se deberá hacer un control (trazabilidad) del envío, entrega, recepción, apertura y/o click sobre algún enlace del correo, para cada envío.
- La trazabilidad deberá ser devuelta a Canal, para su procesamiento y en su caso incorporación a sus sistemas informáticos.
- Todo el proceso debe quedar integrado en el sistema de control de trabajos masivos que tiene Canal de Isabel II, para facilitar su supervisión y control.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Los siguientes requisitos deben ser cubiertos por la solución que ofrezca el proveedor para el servicio solicitado. Todos los requerimientos serán obligatorios, salvo que específicamente se indique lo contrario.

Los siguientes requisitos deben ser cubiertos por la solución que ofrezca el proveedor para el servicio solicitado.

- Proveedor:
 - El proveedor debe cumplir con la norma GDPR
- Plataforma:
 - La plataforma que el proveedor utilice para el envío de mails debe tener una disponibilidad 24X7 por parte del proveedor, es decir, Canal podrá solicitar el envío masivo de correos electrónicos en formato 24x7.
 - La plataforma debe permitir el envío de al menos 14.400 correos/hora.
 - El proveedor deberá disponer de alguna herramienta de análisis anti-spam de forma que se puedan detectar en pruebas las causas más habituales por los que los sistemas antispam rechazan los correos, y tomar medidas correctivas para evitar la clasificación de los correos como SPAM.
 - El proveedor deberá de disponer de la capacidad de previsualizar los correos en múltiples clientes de correo (los más comunes), de cara a validar la forma en la que se visualizan los correos durante pruebas.
 - El envío de los correos se realizará desde los servidores de correo del proveedor, usando un dominio de correo propiedad de Canal. Canal habilitará dicho envío en el dominio a través de los registros DNS correspondientes a la extensión SPF del protocolo SMTP.
- Comunicaciones e intercambio de ficheros:
 - Todas las comunicaciones con Canal para el intercambio de ficheros se realizarán por sesiones de Editran.
 - Canal enviará por sesiones Editran ficheros ZIP (Envíos).
 - El proveedor del servicio enviará por sesiones Editran los ficheros XML de retorno, con la trazabilidad de cada envío.
 - El proveedor deberá comenzar el envío de los correos entregado por Canal en un plazo máximo de 8 horas desde su entrega por Canal.
- Formato y estructura de ficheros de datos:
 - Cada fichero ZIP de envío contendrá una relación N de ficheros con formato EML (estándar RFC822) para los correos electrónicos.
 - Cada fichero EML recibido se tendrá que tratar de forma individual, validando y procesando los siguientes aspectos:

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Cabeceras personalizadas con datos de asociación.
- Remitentes de correo.
- Tratamiento de los posibles enlaces en el cuerpo HTML del correo para la recogida de estadísticas, inclusión de testigos de apertura, lectura, etc.
- Los ficheros que no pasen la validación tendrán que ser reportados vía email a las personas que Canal indique.
- Por cada fichero de envío tratado se generará un fichero de retorno en formato XML, informado de cada uno de los eventos que ha producido cada envío de mail (fichero eml). Será indispensable que se generen tantos XML de retorno como ficheros EML individuales recibidos.
- El XML de retorno tendrá que tener la siguiente estructura:
 - ID comunicado en el EML.
 - Dirección del destinatario.
 - Eventos:
 - Envío.
 - Fecha
 - Estado
 - Descripción estado
 - Apertura.
 - Fecha / hora
 - IP
 - UserAgent
 - Clicks sobre Hipervínculos
 - Fecha / Hora
 - IP
 - UserAgent
- Los eventos deberán incluir información de geolocalización (opcional).
- Los ficheros XML de retorno se reportarán con una periodicidad diaria y contendrá los nuevos eventos producidos en cada uno de los comunicados emitidos en días anteriores desde el último reporting.
- Se tendrá que informar de los posibles eventos de cada mail enviado por un periodo de un mes posterior a su envío.
- Se reportarán también todos los errores que tengan que ver con el envío o recepción del correo y que se puedan identificar desde el propio envío (correos rechazados, direcciones incorrectas, buzones llenos, etc.).
- La solución del proveedor debe soportar información avanzada de ISPs o proveedores de servicios de correo (Google, Microsoft, Yahoo, etc...) para saber qué usuarios han marcado los correos enviados en las campañas como "Esto es SPAM".
- Asistencia y Soporte:

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- El proveedor deberá ser una empresa experta en este servicio, y como parte del mismo deberá asesorar a Canal de Isabel II, S.A. desde su experiencia, en todo lo relativo a evitar legítimamente que los mensajes que se envíen a través de su servicio/plataforma se marquen como correo no deseado, garantizando (o minimizando el riesgo) de que Canal de Isabel II no aparezca en ninguna lista negra.
- Para ello, el Adjudicatario trabajará con los servicios técnicos de Canal para acordar el contenido y formato de los mensajes y, en la parte técnica, ser asesorados por el Adjudicatario en lo referente a técnicas de administración de la reputación (SPF, DKIM, anonimización de IP, uso de dominios/subdominios, etc.)
- El proveedor deberá de ofrecer soporte y consultoría en temas relacionados con la entregabilidad y la reputación de los envíos, de forma que los envíos realizados no queden retenidos en sistemas anti-spam o similares.
- El proveedor tiene que ayudar en la elaboración de campañas, proponiendo una redacción del contenido del mensaje que minimice el riesgo de que dichos mensajes, por su contenido, obtengan una puntuación excesiva en reglas bayesianas de dispositivos antispam. Por ejemplo (aunque como expertos, el propio proveedor deberá extender esta relación):
 - Uso de mensajes cortos, claros y concisos, evitando el uso de código HTML. Si es imprescindible el uso de código HTML, tiene que ser sencillo y acorde con W3C
 - No utilizar firmas de correo con gráficos y/o generadas en Word.
 - Evitar faltas de ortografía, expresiones gramaticalmente incorrectas, etc., puesto que determinados sistemas antispam pueden catalogar un correo mal redactado como una traducción automática y catalogarlo directamente como SPAM.
 - Indicando claramente por qué el destinatario recibe el correo y cómo puede darse de baja (buenas prácticas de emailing). Se valorará que el proveedor proporcione un método (buzón, página web, etc.) para recoger aquellas peticiones de baja y poder así mantener una lista correcta de direcciones.
 - Indicando claramente el nombre, la dirección postal y otra información de contacto de Canal de Isabel II
 - Evitando el uso de enlaces a páginas de sitios web de terceros en el mensaje, sobre todo si son páginas web que puedan tener mala reputación.
- El proveedor tiene que tener políticas estrictas para evitar que el abuso del servicio por parte de otros clientes impacte en el servicio que presta a Canal de Isabel II. Por ejemplo:
 - Que en los términos y condiciones del servicio se indique claramente que el proveedor suspenderá/cesará la prestación del servicio a aquellos clientes que no cumplan con las buenas prácticas del emailing masivo

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Dispondrá de un servicio de anonimización de SMTP para aquellas IPs que puedan acabar en una lista negra.
 - Dispondrá de un servicio de IP fija por servidor dedicado para la realización del emailing masivo de aquellos clientes que lo requieran
- En el caso de usar un servidor dedicado con IP fija para la realización del emailing masivo, el proveedor deberá proporcionar asistencia técnica, al menos, en el uso de configuraciones SPF, firmas DKIM y resolución inversa
- El proveedor deberá proporcionar asistencia para el fraccionamiento de los envíos en caso de campañas que se identifiquen como muy voluminosas.
- Arranque y Puesta en Marcha del Servicio:
 - Todas las labores necesarias para la configuración de las comunicaciones y las precisas en la plataforma del proveedor para atender los requisitos del servicio demandado por Canal, así como las pruebas de funcionalidad para validar el correcto funcionamiento de todo el proceso antes de la puesta en servicio, se gestionarán como una asistencia técnica de proyecto y el importe total (incluyendo todos los costes) de dicho proyecto deberá ser reflejado por el proveedor en la oferta económica en la línea "Proyecto puesta en marcha sistema de emailing".
 - El plazo máximo del proyecto de "Arranque y Puesta en Marcha del Servicio mailing masivo" será de 1 mes desde la solicitud por parte de Canal al Adjudicatario.
- Servicio regular y mantenimiento:
 - A partir de la puesta en producción del servicio, todas las labores de mantenimiento de la plataforma, comunicaciones, etc. Estarán incluidas en los costes reflejados por el proveedor en la línea "Canon Mensual" de su oferta económica. Eso incluye las labores necesarias para hacer cambios en el servicio solicitados por Canal, y las pruebas que esos cambios puedan requerir. Así como el asesoramiento y soporte en relación con la entregabilidad y reputación de los envíos.
 - Canal desea que la facturación de este servicio (a parte de los conceptos anteriores de Arranque y puesta en servicio y Canon mensual) se realice en función del número de correos efectivamente enviados por la plataforma. Por tanto, en la oferta económica se solicitan precios unitarios por millar de correos enviados, y la facturación mensual del servicio se realizará en base a los correos enviados en dicho mes, aplicando el precio unitario ofertado por el proveedor.
 - Canal entiende que, a mayor volumen de envíos, el precio unitario por millar de envíos debe bajar, es decir, el proveedor debe ofrecer un precio inferior cuanto mayor sea el volumen mensual de envíos realizados. Por este motivo en la oferta económica se piden precios unitarios por millar de envíos en base según volumen total de envíos mensual. Es decir, si en un mes se envían menos de 100.000 correos se aplicará el precio unitario de la línea

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

“Envío de comunicados digitales: desde 1 hasta 100.000 emails/mes”, si se enviarán 120.000 correos el mes se aplicaría el precio unitario “Envío de comunicados digitales: desde 100.001 hasta 250.000 emails/mes” y así sucesivamente.

2.1.9. Bolsa de horas operario

Canal podrá solicitar la realización puntual de algunos trabajos especiales que requieran manipulación manual por parte de operarios. Por ejemplo: manipulación manual de documentos, pegado de etiquetas o ensobrado manual de cartas, entre otros.

Estos trabajos que requieran la intervención manual de un operario se abonarán a precio hora de operario.

2.1.10. Requerimientos de Seguridad

El Adjudicatario informará a Canal de las medidas de seguridad que tiene implementadas para garantizar la seguridad de la información propiedad de Canal y los procedimientos establecidos para garantizar su cumplimiento. Adicionalmente, se posibilitará a Canal la facultad de realizar auditorías para comprobar el grado de cumplimiento de las normas especificadas en el párrafo anterior.

Toda la información facilitada, así como los datos enviados al adjudicatario por parte de Canal serán única y exclusivamente para la prestación del servicio contratado y tendrán el carácter de Confidencial.

El Adjudicatario deberá realizar copias diarias de respaldo de los datos transferidos por Canal, con una retención mínima de 3 meses para posibilitar su recuperación ante pérdidas o errores.

Las copias de respaldo deberán estar cifradas y con control de acceso a las mismas.

En caso de que Canal decida utilizar el servicio para imprimir datos de salud, el Adjudicatario deberá firmar una nueva adenda al contrato con las cláusulas específicas para el tratamiento de esta información.

En caso de borrado de soportes magnéticos, el adjudicatario se compromete al borrado seguro de la información contenida en soportes magnéticos siguiendo como mínimo los protocolos de borrado seguro del CMRR (Center for Magnetic Recording Research).

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

En caso de borrado de soportes ópticos, el adjudicatario se compromete al borrado seguro de la información contenida en dichos soportes.

En caso de destrucción, el adjudicatario se compromete a la destrucción de la documentación en papel y de aquellos soportes magnéticos, ópticos o de otras índoles capaces de albergar información confidencial y que ésta tenga una antigüedad mayor de 3 meses. La destrucción de material papel se realizará, como mínimo, en el nivel de seguridad 3 según especifica la norma DIN 32757-1. Para la destrucción de otro tipo de soportes, el adjudicatario deberá disponer de la correspondiente certificación, o de un contrato firmado con una tercera empresa certificada, para la gestión, producción y transporte de residuos, emitiéndose periódicamente un certificado acreditativo de la destrucción de dicho material que se hará llegar a Canal en un plazo máximo de treinta días desde su emisión.

El Adjudicatario acepta que Canal de Isabel II, S.A., o quién este designe, pueda realizar una auditoría de seguridad y confidencialidad en el marco de ejecución del contrato, de forma que se comprueben que se cumplen todos los requisitos de seguridad y confidencialidad exigidos en el contrato. El Adjudicatario se compromete a implantar las recomendaciones de seguridad que puedan derivar de la auditoría en el plazo de 1 mes desde su notificación y sin coste para Canal de Isabel II, S.A. En caso de no resolverse en el plazo previsto, se considerará una incidencia abierta en los procesos de impresión y ensobrado y se aplicarán las penalizaciones que correspondan hasta su resolución.

2.1.11. Confidencialidad y Tratamiento de datos de carácter personal

Toda la información que se entregue al adjudicatario para el desarrollo de los trabajos tendrá el carácter de confidencial.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento o realización de los trabajos objeto de este pliego, especialmente los de carácter personal o empresarial, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. En todo caso, el Adjudicatario actuará en el tratamiento de los datos únicamente de conformidad con las instrucciones que le señale Canal.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

El adjudicatario devolverá a Canal la información confidencial y todas sus copias, o la destruirá dando prueba de ello. La devolución o destrucción de la información no eximirá al adjudicatario del cumplimiento de confidencialidad aquí reflejado.

El adjudicatario sólo podrá revelar la información confidencial a sus empleados, con la finalidad de realizar el trabajo objeto del presente pliego y será responsable de los actos de los mismos. Será responsabilidad exclusiva del adjudicatario el comunicar a su personal, por cualquier medio de prueba admisible en derecho, las obligaciones y prohibiciones establecidas en el presente pliego.

El adjudicatario y el personal encargado de la realización de los trabajos, guardarán secreto profesional sobre toda la información, documentos o datos a los que tengan acceso o de los que tengan conocimiento con ocasión del cumplimiento del contrato, incluso una vez finalizado el plazo contractual, obligándose a no hacer pública cualquier información o datos obtenidos o elaborados durante la ejecución del contrato. Las obligaciones de confidencialidad subsistirán de forma indefinida.

Canal tendrá derecho a exigir en cualquier momento que la información confidencial, proporcionada al adjudicatario, sea destruida o devuelta, ya sea antes, durante o después de la celebración.

Cualquier comunicación o publicación de los trabajos, sin previa autorización expresa por escrito de Canal, podrá ser causa de resolución del contrato en caso de estar vigente, con pérdida de la garantía depositada, así como, en cualquier caso, dará lugar a las acciones legales que Canal tuviera en derecho para resarcir aquellos daños o perjuicios causados por la divulgación, o uso de la información fuera del ámbito y alcance del contrato.

Los datos de carácter personal facilitados por el contratista serán incluidos en las actividades de tratamiento de contratación de Canal de Isabel II, S.A., con la finalidad de gestionar el objeto del presente procedimiento, en base a la aplicación de medidas precontractuales y contractuales y/o como consecuencia de una obligación legal. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y/o demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, podrán ser ejercidos en el domicilio social de Canal de Isabel II, S.A. Canal de Isabel II, S.A., en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno podrá publicar, en el apartado de Transparencia de su página web, parte del contenido del presente procedimiento, lo que podría provocar la

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

publicación de ciertos datos de carácter personal identificativos, o bien, el acceso a los mismos, por parte de los solicitantes que pudieran estar legitimados.

En cuanto a los datos de carácter personal que el contratista deba facilitar en la fase de licitación al objeto de comprobar los criterios de solvencia y valoración de la oferta, si procede, serán tratados por Canal de Isabel II, S.A en base a la aplicación de medidas precontractuales o bien por obligación legal.

Canal de Isabel II, S.A. podrá tratar los datos personales comunicados por el contratista que resulte adjudicatario en la fase de ejecución del contrato, al objeto de realizar la comprobación de los medios humanos comprometidos y adscritos a la ejecución del contrato, y en su caso, cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales y de coordinación de actividades empresariales, de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social y gestionar las correspondientes autorizaciones de acceso a las instalaciones de Canal de Isabel II, S.A. que puedan ser necesarias por motivos de seguridad.

En ambos supuestos, el contratista deberá contar con los consentimientos necesarios y/o facilitar la información que corresponda a las personas físicas en relación con los datos de carácter personal que el contratista vaya a facilitar o haya facilitado a Canal de Isabel II, S.A. Las personas físicas, pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos y demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, en la dirección social de Canal de Isabel II, S.A. con la referencia RGPD o bien por correo electrónico en la dirección privacidad@canaldeisabelsegunda.es

El contratista será considerado encargado del tratamiento de los datos de carácter personal que se traten y/o pudiera acceder, consultar, almacenar, conservar, registrar, extraer, comunicar por transmisión, administrar, como consecuencia del servicio prestado a Canal de Isabel II, S.A. En este sentido se compromete a seguir las instrucciones que Canal de Isabel II, S.A prevea al efecto y a cumplir con los requisitos legales y la normativa vigente de protección de datos. En concreto deberá atender las obligaciones derivadas de la aplicación del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD), y resto de normativa que pudiera aplicar.

La duración del tratamiento de los datos (encargo del tratamiento), está vinculada a la duración de este procedimiento.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Para poder prestar el servicio, Canal de Isabel II, S.A podrá poner a disposición del contratista ciertas categorías de datos de carácter personal incluidos en su registro de actividades de tratamiento, relativo a clientes y usuarios del ciclo integral del agua, reclamantes, empleados y/o jubilados, proveedores, etc., de Canal de Isabel II, S.A y en particular, nombre, apellidos, dirección postal y/o electrónica, información de la comunicación, etc.

El contratista, únicamente tratará los datos de carácter personal para la prestación del servicio objeto del contrato. El tratamiento de los datos se realizará siguiendo las instrucciones documentadas de Canal de Isabel II, S.A, que se ponen a disposición del contratista en este documento y que podrán ser actualizadas y comunicadas debidamente. En ningún caso, el contratista podrá utilizar los datos para finalidades propias y/o diferentes de las establecidas, ni podrá comunicarlo salvo indicaciones expresas de Canal de Isabel II, S.A. El tratamiento de los datos de carácter personal que realice el contratista deberá efectuarse en el Espacio Económico Europeo (excepto Reino Unido) o bien dentro de un país sobre el cual la Comisión Europea haya declarado un nivel adecuado de protección como por ejemplo Suiza, Canadá, Argentina, Guernsey, Isla de Man, Islas Feroe, Jersey, Andorra, Israel, Uruguay o Nueva Zelanda, etc.

La utilización de productos de software que se pudieran destinar al tratamiento de datos, deberá cumplir con las medidas de seguridad y controles que sean aplicables en función del análisis de riesgos, que deberá realizar el contratista.

En el supuesto de que el contratista, a través de sistemas de información, accediera a datos de carácter personal de Canal de Isabel II, S.A de forma remota, se prohíbe la incorporación de los datos de carácter personal a sistemas o soportes distintos de los autorizados expresamente por Canal de Isabel II, S.A, quien estará facultado para instruir al contratista del modo y de las medidas de seguridad que se deberán implantar para ejecutar los accesos remotos a los propios recursos de Canal de Isabel II, S.A en caso de que existieren.

El contratista, cuando finalice el contrato que provoca el tratamiento de los datos, deberá devolver a Canal de Isabel II, S.A o a quien éste designe, y/o destruir a elección de Canal de Isabel II, S.A los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso y/o sobre los que haya realizado algún tratamiento en ejecución del contrato. Sin perjuicio de lo anterior, el contratista deberá cumplir con el deber de bloqueo hasta que finalicen los plazos de prescripción. El contratista garantizará que ha sido capaz de efectuar una supresión segura

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

irreversible de las copias efectuadas de los datos de carácter personal, de conformidad con las indicaciones con las instrucciones de seguridad informática que se trasladen o hayan trasladado al contratista.

De conformidad con el RGPD, el contratista llevará por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de Canal de Isabel II, S.A que deberá contener los siguientes extremos:

- El nombre y los datos de contacto del encargado o subcontratistas (si procede), indicando que actúa por cuenta de Canal de Isabel II, S.A e indicación de los datos del Delegado de Protección de Datos, si procede.
- Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de Canal de Isabel II, S.A. En este supuesto se entenderá que las categorías de datos son las especificadas en párrafos precedentes.
- Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad que se implementarán en los sistemas, comunicaciones y datos objeto de tratamiento, relativas a:
 - La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
 - Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - La adhesión a códigos de conducta o la posesión de una certificación son elementos que sirven para demostrar el cumplimiento de los requisitos anteriormente indicados.

El contratista no podrá subcontratar la totalidad o parte del tratamiento de datos que deba efectuarse en cumplimiento del contrato, salvo que obtenga autorización escrita de Canal de Isabel II, S.A y además se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Que el tratamiento de datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones del responsable del tratamiento.
- b) Que el contratista y el tercero formalicen el contrato en los términos previstos en el RGPD.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

En estos casos el tercero, es decir el subcontratista, tendrá también la consideración de encargado del tratamiento.

Sin perjuicio de las indicaciones que Canal de Isabel II, S.A. deba facilitar como consecuencia de las indicaciones de seguridad de la información que procedan el contratista deberá aplicar, en función de la tipología de los datos de carácter personal que trate, las medidas de seguridad que resulten de aplicación, en virtud de la naturaleza de los datos tratados que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la técnica, el coste de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines de los datos almacenados así como los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural, para ello deberá realizar los correspondientes análisis de riesgos y/o de impacto, si procede. En todo caso, el contratista, para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, deberá adoptar:

- **Documento de Seguridad.**

El contratista deberá elaborar y actualizar un Documento de Seguridad que recoja medidas de índole técnica y organizativa y que deberá contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Identificación detallada de los recursos protegidos.
- Medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad que compongán un registro de actividades de tratamiento.
- Indicación de categorías de datos tratados y las medidas de seguridad aplicables a los mismos.
- Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- Las medidas adoptadas para el transporte, destrucción y reutilización de documentos.
- Identificación del responsable de seguridad de la información y del Delegado de Protección de Datos.
- Especificación de los controles periódicos de seguridad.
- Identificación de los tratamientos de datos realizados por terceros subcontratistas en calidad de encargados de tratamiento.

- **Medidas para el control de Acceso físico.**

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Indicación e implementación de medidas de protección frente al acceso no autorizado a los sistemas de procesamiento de datos, al objeto de la correcta protección del centro de datos y demás instalaciones y ubicaciones propiedad o utilizadas por el contratista.

Para ello, se podrá acceder, por parte de los usuarios, únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. Para que el personal autorizado pueda tener acceso a las ubicaciones donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información, el contratista deberá implantar sistemas de control de acceso como podrían ser tarjetas chip, puertas con seguridad, alarmas antirrobo, cámaras CCTV, sensores de movimiento autorizaciones según el perfil del sujeto etc.

- **Medidas para el control de Acceso lógico.**

Implementación de medidas para evitar el acceso no autorizado al sistema, así como medidas contra la lectura, copia, modificación o eliminación no autorizada de datos personales.

A estos efectos, el contratista deberá determinar las funciones y obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a datos de carácter personal y a los sistemas de información, que deberán estar claramente definidas y documentadas en el Documento de Seguridad. Asimismo, el contratista deberá adoptar medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios, tales como:

- Implementar sistemas basados en usuario/contraseña. Se recomienda el uso de sistemas de autenticación basado en doble factor.
- Implementar registros de acceso de usuarios que permitan la trazabilidad. En este sentido, de cada intento de acceso se guardará el usuario, la fecha y hora, fichero accedido, el tipo de acceso (lectura, escritura, borrado, modificación) y si el acceso ha sido denegado o bien autorizado. Si el acceso ha sido autorizado deberá guardarse la información que identifique el registro concreto accedido.
- Utilización de procedimientos de autenticación basados en la existencia de contraseñas y de archivos protegidos con contraseña.
- Implementar sistemas de cambio de contraseñas de manera periódica, así como de la longitud mínima de las mismas.
- Gestión de contraseñas para usuarios de emergencia (administrador, root, etc.) y autorizaciones temporales para empleados temporales / terceros / externos.
- En supuestos de ausencia del puesto informático de trabajo, los equipos deberán estar siempre bloqueados.
- Mecanismos que limiten los intentos de inicio de sesión reiterados y desconexión en caso de repetidos intentos fallidos o timeouts.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Se deberán registrar los intentos de acceso y las modificaciones de autorizaciones de acceso. En el caso de que el acceso haya sido autorizado será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
- Autorizaciones restringidas para el uso de programas o funciones de utilidad que eludan las medidas de seguridad.

- **Medidas para el control de Segregación.**

Adopción de medidas para el tratamiento separado de los datos personales recogidos para diferentes fines.

El contratista debe adoptar medidas que aseguren la segregación de datos lógica, la existencia de sistemas separados para la producción, ensayo y desarrollo, así como implementar directrices internas para la recopilación, procesamiento y documentación de las bases de datos y la segregación de funciones del personal de los sistemas de información.

- **Medidas de cifrado de datos.**

Implementación de medidas y adopción de mecanismos de cifrado de tratamiento de datos personales, en los supuestos en que se produzcan transmisiones de datos a través de redes públicas o redes inalámbricas, para garantizar que los mismos no puedan atribuirse a un sujeto específico sin el uso de información adicional (seudonimizar) y que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros, de manera que se evite la lectura, copia, alteración o eliminación no autorizada de datos personales durante la transmisión o el transporte electrónico. Para ello, el contratista podrá utilizar medidas tales como:

- Utilización de rutinas de encriptación (encriptación de ficheros o soportes de datos),
- Cifrado de contraseñas y transmisión cifrada de datos desde o hacia redes externas utilizando protocolos de transporte adecuados.
- Documentar la descarga y transmisión de datos a través de protocolos de transferencia de archivos como FTP securizados, Firewalls y accesos remotos.

- **Medidas contra la destrucción o pérdida de datos personales.**

Implementación de medidas de protección contra la destrucción accidental o intencionada o pérdida de datos de carácter personal, tales como:

- Prohibir la realización de pruebas con datos reales, salvo que se haya autorizado expresamente y siempre que se cumplan las medidas de seguridad.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Implementar procedimientos de realización de copias de seguridad periódicas para reconstruir la información al tiempo de producirse la pérdida o destrucción de la misma que garanticen la integridad y recuperación de la información.
- Verificar el correcto funcionamiento y almacenamiento de los sistemas de copias de respaldo y de recuperación de los datos, configurar los nombres para las copias de seguridad y control de inventario de copias de seguridad.
- Uso de protección contra escritura en dispositivos de almacenamiento de datos.

Por otro lado, el contratista deberá implementar medidas dirigidas a proteger la información en casos de accidentes y desastres naturales tales como:

- Implementación de planes de emergencia en caso de desastres.
- Implementación de políticas de recuperación de desastres.
- Protección contra la afluencia de agua/inundaciones.
- Sistemas de extinción de incendios.
- Pruebas periódicas de los componentes.

• Registro de Incidencias.

Indicación y adaptación de procedimientos de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un tratamiento de registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, la persona que la notifica, a quién se comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma, las medidas correctoras aplicadas y la comunicación de las incidencias tanto al responsable del contrato como al Delegado de Protección de Datos de Canal de Isabel II, S.A (privacidad@canaldeisabelsegunda.es), en el supuesto de que hubiese afectado a datos de carácter personal. El registro de incidencias deberá permitir identificar que datos han sido restaurados de forma automática y cuáles de forma manual.

• Medidas relativas a los soportes que contengan datos de carácter personal.

Implementación de medidas tales como:

- Inventariar, etiquetar e identificar dichos soportes y documentos, los cuales solo podrán ser accesibles por el personal autorizado.
- Implementar un sistema de entrada y salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal que permita conocer, si es posible, el tipo de documento o soporte, fecha, hora, emisor, destinatario número de documentos incluidos en el envío, forma de envío, persona responsable de entrega/recepción y autorización al efecto. Los documentos deberán ir cifrados.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Adoptar, respecto de la documentación que se traslade, medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso a la información contenida en la misma.
- Cuando los soportes o documentos vayan a desecharse o borrarse, se deberán implementar medidas que imposibiliten la recuperación de la información de forma que el borrado o destrucción será irreversible.
- Cuando los soportes o documentos contengan categorías de datos especialmente sensibles, deberán ser cifrados de manera que se puedan localizar.
- Determinar las personas autorizadas para la extracción de soportes de datos y registro de las operaciones.

• **Dispositivos portátiles.**

Sin perjuicio de lo anterior, si los datos personales tratados se almacenasen por el contratista en dispositivos portátiles, será preciso que exista una autorización previa escrita de Canal de Isabel II, S.A y, en todo caso, deberá garantizarse como mínimo el nivel de seguridad correspondiente al tipo de tratamiento. En caso de que los dispositivos portátiles se encuentren fuera de las instalaciones del responsable del tratamiento los datos deberán estar cifrados.

• **Medidas relativas a datos recogidos en soporte papel.**

Implementación de las medidas descritas cuando los datos se recojan en formato papel. En los supuestos en los que por su naturaleza no pudieran ser aplicables, el contratista deberá adoptar medidas análogas tales como:

- Prohibición de realizar copias que tengan datos de carácter personal por personal que no tenga permiso para ello.
- Limitación en el acceso a información con datos de carácter personal.
- Utilización de sobres cerrados que prohíban la manipulación y acceso no autorizado a la información contenida en su interior.
- Registro de incidencias en cuanto a pérdida o destrucción de documentación que incluya datos de carácter personal.
- La documentación que contenga datos de carácter personal deberá contener criterios de archivo.
- Los locales y ubicaciones donde se almacenen los datos deberán disponer de mecanismos que obstaculicen el acceso tales como llaves, tarjetas etc.
- Mientras la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada, la persona que se encuentre al cargo de la misma deberá custodiarla e impedir en todo momento que pueda ser accedida por persona no autorizada.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Realización de auditorías para verificar el cumplimiento del principio de seguridad.

- **Medidas respecto a violaciones de Seguridad de datos**

Notificación inmediata a Canal de Isabel II, S.A, por parte del contratista, de cualquier indicio o situación que pudiera suponer violaciones de seguridad de los datos de carácter personal. En este sentido, el contratista y, en su caso, los subcontratistas -si existieran y estuviesen autorizados para tratar datos-, deberán tener los registros oportunos para verificar los fallos de seguridad, pérdidas, mantener actualizados los registros de incidencias, impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, etc. y deberán implementar inmediatamente las medidas de seguridad correspondientes para impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, respondiendo de las consecuencias que pudieran ocasionar en caso de incumplimiento de esta medida.

El contratista junto con la comunicación de la incidencia deberá aportar, si fuera posible, toda la información y documentación relevante, y en concreto, la siguiente información:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, y cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados/perjudicados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- El nombre y los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, una copia de la oportuna denuncia ante la autoridad competente y/o la indicación de las medidas propuestas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información en tiempo real, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

El contratista ayudará a que Canal de Isabel II, S.A pueda notificar a la autoridad de control una violación de seguridad que afecte a datos de carácter personal. En el supuesto de que sea necesario, también deberá ayudar a Canal de Isabel II, S.A a notificar a los interesados violaciones de seguridad de los datos personales que entrañen un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Adicionalmente, el contratista tomará medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo la autoridad del contratista y/o subcontratista -si existieran y estuviesen autorizados para tratar datos-, que tenga acceso a datos personales, únicamente pueda tratar dichos datos siguiendo las instrucciones de Canal de Isabel II, S.A, salvo que esté obligado a ello en virtud del derecho de la Unión o de los Estados miembros.

- **Delegado de Protección de Datos**

Si el contratista debe designar o bien decide designar a un Delegado de Protección de Datos, tendrá que comunicar su identidad y datos de contacto a Canal de Isabel II, S.A.

- **Telecomunicaciones**

En el supuesto de que el sistema vaya a transmitir datos a través de redes públicas o inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier mecanismo que impida el acceso y/o manipulación ilegítima por terceros.

- **Colaboración y Asistencia**

Si el contratista debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a Canal de Isabel II, S.A de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

El contratista deberá poner a disposición de Canal de Isabel II, S.A toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones que le impone el RGPD, así como para confirmar, permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte de Canal de Isabel II, S.A, de cualquier otro auditor designado y/o de la autoridad nacional de control.

Canal de Isabel II, S.A tendrá derecho a reclamar y a obtener del contratista, en un plazo de 48 horas, información relativa al dónde, cómo, cuándo y quién ha almacenado, procesado o accedido a los datos de carácter personal y las condiciones de seguridad en que se han producido esos accesos, así como la localización de todos los centros y ubicaciones donde puedan estar tratándose los datos de carácter personal.

El contratista deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad e integridad de los datos, la obligación de que los mismos no vayan a ser utilizados para fines distintos del servicio acordado, así como cualquier otra medida que se vaya a adoptar para garantizar el cumplimiento efectivo de

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

los principios de protección de datos, debiendo aportar pruebas documentales. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A, directamente o indirectamente a través de otros contratistas, podrá realizar controles para verificar el cumplimiento de las obligaciones mencionadas, pudiendo ordenar, en su caso, la adopción de mecanismos que garanticen la confidencialidad y la integridad de los datos tratados para la prestación del servicio acordado.

- **Confidencialidad**

El contratista deberá garantizar el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal que maneje o conozca como consecuencia de los servicios acordados, incluso después de que finalice el contrato.

- **Formación a empleados**

Será responsabilidad exclusiva del contratista el comunicar a sus empleados, por cualquier medio de prueba admisible en derecho, las obligaciones y prohibiciones legales establecidas en la presente cláusula. Asimismo, el Encargado deberá de garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se han comprometido a respetar la confidencialidad o están sujetas a una obligación de confidencialidad.

- **Garantías**

Asimismo, el contratista debe garantizar que únicamente las personas autorizadas tienen acceso a los datos de carácter personal que se necesiten para la prestación del servicio y que se han comprometido a respetar el deber de confidencialidad y que el personal a su cargo ha recibido la formación necesaria en materia de protección de datos para manejar los datos adecuadamente. El contratista informará inmediatamente a Canal de Isabel II, S.A si considera que alguna de las instrucciones contenidas en esta cláusula infringe el RGPD.

En caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique, los utilice incumpliendo las estipulaciones del Contrato o bien, la normativa objeto de aplicación, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

A tal efecto, el contratista responderá directamente frente al órgano sancionador y/o frente a Canal de Isabel II, S.A y/o terceros de las consecuencias que se deriven del incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del contratista de lo dispuesto en la presente cláusula, así como en lo dispuesto en la normativa reguladora de protección de

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

datos de carácter personal, exonerando a Canal de Isabel II, S.A de cualquier responsabilidad.

El contratista no impondrá a Canal de Isabel II, S.A ningún tipo de obstáculo técnico, de organización de seguridad o de disponibilidad, para que Canal de Isabel II, S.A pueda atender debidamente el ejercicio de los derechos de protección de datos.

Canal de Isabel II, S.A cumplirá con las obligaciones que el RGPD le impone en cuanto responsable del tratamiento, y en el supuesto de que tenga indicios o sospechas del incumplimiento de la normativa podrá supervisar, directamente o de forma indirecta, el tratamiento que realice el contratista, incluida la realización de inspecciones y auditorias. El contratista deberá remitir periódicamente información que acredite el cumplimiento de la normativa. En el supuesto de que Canal de Isabel II, S.A. encargue al contratista tratamiento de datos de carácter personal de salud y/o afiliación sindical podrá solicitar al contratista la implantación de medidas de seguridad adicionales y la firma de una adenda de protección de datos que recogerá las mismas.

El contratista se obliga a indemnizar a Canal de Isabel II, S.A por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del contratista de lo dispuesto tanto en la presente cláusula como en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

2.2. Acuerdos de nivel de servicio

Se entiende por Acuerdos Nivel de Servicio (ANS), los parámetros que, inicialmente será necesario cumplir para considerar que el Proveedor cumple con sus compromisos. El proveedor puede proponer valores diferentes o parámetros adicionales, justificando convenientemente su inclusión y con un detalle similar al menos al que se marcan los aquí descritos. CANAL, a su único criterio, podrá considerar o no los cambios sugeridos por el Proveedor.

La calidad y el compromiso mostrado a través de este acuerdo son un criterio para valorar la oferta del proveedor.

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

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 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 a este panel a CANAL mediante usuario y contraseña.

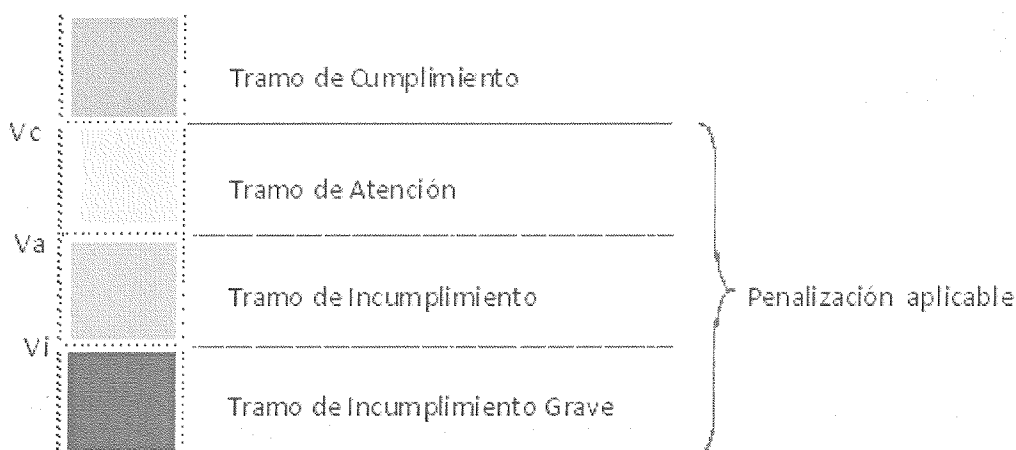
CANAL valorará especialmente las herramientas que el Proveedor propone implantar para facilitar la monitorización activa de ANS. La funcionalidad y alcance de tales herramientas deberán ser detallados en su propuesta (incluyendo ejemplos ilustrativos) en el Plan de Gestión del Alcance del Plan de Proyecto.

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, como se explica en el apartado 9 del anexo I del PCAP.

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.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0



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 situó 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 explica más adelante, forma parte de la fórmula de cálculo de la penalización. CANAL podrá variar estas prioridades a lo largo del Servicio, a su único criterio, con la única limitación de un máximo de 2 cambios anuales, que deberá notificar e informar convenientemente al Proveedor con una antelación mínima de dos meses.

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

2.2.1 Cálculo de Penalizaciones en Parámetros

Las penalizaciones por incumplimiento en parámetros Generales, se calculará conforme a la siguiente fórmula:

$$R_{pc} = [0,30 * F_T] * F_t * (P_{pc} / P_T)$$

Donde:

R_{pc}, Penalización aplicable por el incumplimiento del Parámetro

F_T, Facturación total, por todos los conceptos, correspondiente al periodo medido

F_t, Factor Corrector del Tramo en el que se produce el incumplimiento. Los valores iniciales definidos para cada Tramo son los siguientes:

Atención = 0,75

Incumplimiento = 1

Incumplimiento Grave = 1,5

En caso de reiteración en el incumplimiento de un Parámetro en dos meses consecutivos, el segundo mes se aplica el valor del Ft correspondiente al tramo inmediatamente superior al que correspondería

P_{pc}, Peso definido para el Parámetro de Control

P_T, Suma de todos los Pesos de los Parámetros de Control que definen el ANS del Servicio

La penalización, será la suma de las penalizaciones correspondientes a los incumplimientos de los Parámetros. En el caso de que el cálculo anterior suponga un valor mayor que el 30% del total facturado por todos los conceptos en el periodo medido, se aplicará esta última cantidad.

El desacuerdo en cuanto a la penalización no suspende la aplicación de las penalizaciones, que si fuera necesario serían regularizadas en procesos de facturación posteriores.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Canal devolverá al Proveedor cualquier factura que no se ajuste a la penalización de aplicación.

La penalización no supone en ningún caso que Canal renuncie a la exigencia de los daños directos o indirectos que considere ha sufrido como consecuencia de los incumplimientos del proveedor

Independientemente de las Penalizaciones que sean de aplicación, el Proveedor deberá elaborar e implementar sin coste adicional para Canal Gestión, un **Plan de Acciones Correctivas** ("PAC") para todos los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS.

2.3. Ejecución de los trabajos

2.3.1 Plazos de ejecución

El plazo de ejecución se encuentra recogido en el *apartado 2 del Anexo I del PCAP*.

2.3.2 Equipos de trabajo

- El adjudicatario deberá constituir el equipo de trabajo ofertado para las fases de transición y en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de firma del Acta de Inicio.
- Para la conformidad definitiva por parte de Canal de los equipos de proyecto, el adjudicatario presentará a Canal los certificados técnicos y laborales requeridos en el apartado 5 del Anexo I del PCAP.
- El proveedor deberá facilitar en su propuesta los Currículos de las personas que asignará para las posiciones de dirección y coordinación de este proyecto.
- Los datos se detallarán en el formulario adjunto como Anexo 2. Se debe incluir una tabla con la distribución de perfiles asignados.

2.3.3 Lugar de realización de los trabajos

- De manera general, las tareas a realizar en el marco del proyecto para la consecución de los objetivos se realizarán en las dependencias del adjudicatario,

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

excepto aquellos trabajos que, por su naturaleza, requieran ser ejecutados en las dependencias de Canal.

- En caso de encontrarse los centros secundarios o de respaldo fuera de la Comunidad de Madrid, el Adjudicatario deberá contemplar durante su uso los costes de traslado de la correspondencia hasta el centro de distribución establecido por Canal en la Comunidad de Madrid.
- Los costes derivados de las conexiones de datos necesarias con Canal serán por cuenta del Adjudicatario.
- El adjudicatario utilizará sus propias licencias de uso de las herramientas de desarrollo necesarias para la ejecución de los trabajos objeto de este pliego

2.3.4 Calendario y horario de los trabajos

Como regla general el servicio se prestará cubriendo el horario de 24 horas durante todos los días del año exceptuando los festivos nacionales y los fines de semana. El servicio deberá estar permanentemente atendido en este horario, estando en todo momento disponible el gestor de servicio ante cualquier contingencia que se pudiera producir. Ante necesidades puntuales de servicio, Canal podrá solicitar que se preste cualquier tipo de servicio especificado en este documento en festivos nacionales y fines de semana.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

3. MODELO DE GOBIERNO

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 describiremos el Modelo de Gestión requerido por CANAL. La oferta del proveedor deberá describir con detalle suficiente la organización de su equipo de trabajo. 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.

3.1. Gestión de Servicios

El proveedor es 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.

Para completar estas actividades, el proveedor deberá utilizar el modelo **ITIL-ITSM**. 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.

3.2. 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:

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Asegurar que se dispone de la necesaria flexibilidad para responder a los cada vez más rápidos cambios en el entorno de negocio de CANAL
- Asegurar que la relación definida incluye de forma proactiva la innovación TIC y que esta se traduce en beneficios para CANAL.

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

3.2.1. 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 servicio 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.

Elaborado por

Área de Infraestructura Informática

Proyecto

Proyecto Impresión Masiva

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

Agosto 2018

Versión

V2.0

3.2.2. 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 ANS propuestos por el comité de Seguimiento y control 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 Discutir 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 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 (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.

Elaborado por

Área de Infraestructura Informática

Proyecto

Proyecto Impresión Masiva

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

Agosto 2018

Versión

V2.0

3.2.3. Comité de Seguimiento y control

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Mensual (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 Contrato, 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 en el Contrato ▪ Asegurar 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 	Director / Jefe de Proyecto (*)	Responsable del Servicio/ Proyecto

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por

Área de Infraestructura Informática

Proyecto

Proyecto Impresión Masiva

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

Agosto 2018

Versión

V2.0

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
		<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.

Elaborado por

Área de Infraestructura Informática

Proyecto

Proyecto Impresión Masiva

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

Agosto 2018

Versión

V2.0

3.2.4. Comité Operacional

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Semanal/ 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 	▪ Jefe de Proyecto / Responsable Operativo (*)	▪ Jefe de Proyecto / Responsable Operativo

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
		<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

3.3. Gestión del Contrato

CANAL considera como un requerimiento imprescindible contar con estructuras de contrato 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 servicio se beneficia del avance de la tecnología, tanto en mejoras de calidad de servicio o productividad como en su coste.

Un aspecto crítico para el éxito del proyecto y que, por lo tanto, será valorado especialmente, son los mecanismos para gestionar la variabilidad del ámbito de los Servicios a lo largo de la vida del contrato.

El proveedor debe describir los procedimientos, métodos y herramientas que propone implantar para la gestión de cambios en el contrato. El proveedor deberá proponer concretamente un Procedimiento de Gestión de Cambios al Contrato capaz de gestionar:

- Cambios mayores y menores al contrato
- Cambios en los documentos de Contrato y en los Apéndices
- Cambios en el Ámbito de los servicios contenido en el Contrato
- Cambios en los ANS

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Cambios como consecuencia de la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o de los Planes de Transformación
- 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 de los contratos que regulan la prestación de los servicios

3.4. 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 de las configuraciones y topologías de sistemas y redes

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Control y seguimiento de la capacidad y de los planes e iniciativas relacionadas con la capacidad
- 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 Plan de Gestión del Proyecto las herramientas y procesos que componen el Sistema de Gestión Integrado que propone utilizar. El proveedor incluirá en su descripción ejemplos de interfaces, informes, etc.

3.5. 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 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	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

4. FASES DEL CONTRATO

El licitador presentará un plan general de desarrollo e implantación donde se indiquen los principales hitos con tareas y entregables por cada una de las distintas fases del servicio.

Al comienzo del servicio el adjudicatario presentará un plan detallado para la prestación de los servicios en sus diferentes fases, que serán las siguientes:

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

La fase de Transición (subproyecto cerrado) se gestionarán como un proyecto independiente según la Metodología de Gestión de Proyectos de CANAL basada en PMI descrita en el Anexo 3 de este pliego. Dicho subproyecto cerrado tendrá una valoración económica específica (indicada en el Anexo II del PCAP) y que servirá de referencia para realizar el seguimiento del proyecto y para el cálculo de las penalizaciones que sean de aplicación para este subproyecto.

4.1. 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 a continuación

4.1.1. 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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Proveedor es capaz de prestar los servicios pertinentes en cada fase. Al finalizar la fase de transición el Proveedor comenzará la prestación de los servicios según los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.

La fase de transición no podrá ser superior a 2 meses.

Durante esta Fase, CANAL y el Adjudicatario pueden inventariar y validar 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 contrato de servicios, se realizarán de común acuerdo, las modificaciones que se pueda demostrar que son necesarias para ajustar los cargos y cualquier otro término del Contrato afectado por dicha inexactitud.

4.1.2. Obligaciones del Proveedor

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

1. La realización de la transición.
2. 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.
3. Revisar el progreso de transición contra el Plan de Transición con CANAL.
4. La actualización periódica y el mantenimiento del Plan de Transición con la aprobación de CANAL, tal aprobación no debe ser injustificadamente retrasada.
5. El desarrollo y la ejecución de las pruebas de implementación y de las correspondientes pruebas de explotación asociadas.
6. Garantizar la ejecución de los procedimientos necesarios para proteger la integridad de los datos del CANAL.
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, basados en ITIL, adaptados a CANAL.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

10. Acordar criterios adecuados de aceptación de la transición con CANAL para su inclusión en el Plan de Transición.

4.1.3. 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.

CANAL desempeñará sus obligaciones de acuerdo del 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 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. 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.
5. Identificar los adecuados períodos congelación de cambios necesarios para la reubicación de los servicios al nuevo Proveedor.
6. Asegurar que las cuestiones planteadas por el responsable de la Transición 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 productos.
7. 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.
8. La gestión de la terminación de los contratos existentes con terceras partes que se transfieren al Proveedor.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

4.1.4. 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:

4.1.5. Cambio en Sistema Comercial (CIS)

CANAL ha iniciado un proyecto de renovación de su sistema de información comercial (CIS) que espera desarrollar durante los próximos años. Dado que más del 99% de los documentos a tratar en el alcance del contrato corresponden con comunicados comerciales, el impacto en los procesos de impresión, ensobrado y acabado puede ser importante.

Aunque no se dispone del detalle de los cambios que se pueden introducir, CANAL considera este cambio, similar en complejidad a la transición inicial del servicio a un nuevo adjudicatario, es decir, en el caso peor habrá que adaptar todos los procesos.

Bajo esta premisa, CANAL ha previsto en el modelo de propuesta económica una línea denominada "Proyecto Cambio Sistema Comercial" en el que los licitadores deberán indicar el importe económico que ofertan para esa posible adaptación de los procesos al nuevo Sistema Comercial, bajo la premisa que la complejidad de adaptación puede ser similar a un proyecto de transición inicial.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Quincenal	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"> Director / Jefe de Proyecto Gestor Estratégico Responsable de la Transición

(*) Rol que preside el Comité

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Semanal	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 semanales de progreso que describen:

1. El estado actual de la transición.
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 Transición.
5. Todas las acciones que se están adoptando o que deban adoptarse para remediar ese tipo de problemas o retrasos.

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 está en disposición de facilitar la medición del ANS del servicio por lo que será de aplicación la penalización correspondiente al incumplimiento del ANS de finalización del proyecto de transición reflejado en el capítulo **Acuerdos de Nivel de Servicio**.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

4.2. Fase de Estabilización

Desde el comienzo de esta fase el Proveedor asumirá la responsabilidad de proveer los servicios contratados, conforme a los niveles de calidad y disponibilidad definitivos. El modelo de relación y sus comités estarán en pleno funcionamiento operativo. Se realizarán las mediciones de todos los indicadores del ANS, si bien las penalizaciones se aplicarán en una cuantía del 60%.

Esta fase tendrá una duración de 2 meses comenzando al final de la fase de Transición. Terminada esta fase se pasará a la siguiente de Pleno Servicio.

4.3. Fase de Pleno Servicio

El servicio se seguirá prestando con responsabilidad del Proveedor, tal como se hacía en la fase anterior.

Se incorporarán de mutuo acuerdo las adaptaciones al modelo que se consideren oportunas en virtud de las lecciones aprendidas en los meses de rodaje previos.

Los ANS revisados y acordados en la fase de transición entrarán en pleno funcionamiento, incluido el esquema de penalizaciones aplicándose una cuantía del 100%.

4.4. 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.

4.4.1. 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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

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.

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 6 meses 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 30 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.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

4.4.2. Principios generales

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

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 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. Si no están al día, será necesario actualizarlas. No se cobrará ninguna tarifa adicional a CANAL por actualizar esta documentación.

4.4.3. Elementos que se transferirán

El Plan de Devolución deberá contener listas exhaustivas, correctas, actuales y ordenadas (tanto impresas como en electrónico) que incluyan toda la información disponible para el Proveedor. El Proveedor deberá cumplir los principios siguientes:

- 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, incluyendo las plantillas utilizadas para la generación dinámica de documentos. 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 e impreso.
- Transferencia de conocimientos. El Proveedor dedicará tiempo y recursos razonables durante la transición de finalización a garantizar la adecuada transferencia de conocimiento. El Proveedor no cobrará esta transferencia a CANAL ni al proveedor sustituto. La transferencia de conocimiento deberá incluir (sin limitación):

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- 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.
- Las respuestas a todas las preguntas razonables, formuladas por CANAL o el proveedor sustituto, hasta la Fecha de Devolución.

4.4.4. 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.

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.

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.

4.4.5. 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.

Elaborado por

Área de Infraestructura Informática

Proyecto

Proyecto Impresión Masiva

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

Agosto 2018

Versión

V2.0

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

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			CANAL	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

4.4.6. 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.

4.4.7. Facturación y obligaciones durante la finalización

Aparte de los cargos que se indican en presente pliego, CANAL no tendrá ninguna otra obligación hacia el Proveedor durante la finalización de los servicios.

Las partes reconocen que la finalización de los servicios del Proveedor al nuevo proveedor o al cliente (según corresponda) puede producirse en fases, lo que puede provocar el cese gradual por parte del Proveedor de la provisión de partes de los servicios y su provisión por el nuevo proveedor o el cliente. En este sentido, las partes acuerdan que los cargos variarán durante la migración de los servicios retirados. En el proyecto de ejecución de la finalización se detallará el plan de facturación de finalización, según se vaya produciendo la devolución de los servicios.

A partir de Fecha de Fin de la Devolución las responsabilidades para la prestación del servicio recaen en CANAL o en el proveedor sustituto. No se aceptarán facturas en relación

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

con la prestación del servicio después de la Fecha de Fin de la Devolución.

Durante el periodo de soporte el Proveedor podrá facturar dicho servicio de soporte en base a las tarifas acordadas por perfiles según los precios propuestos en la oferta.

Si CANAL o los proveedores sustitutos necesitan cualquier ayuda adicional del Proveedor después de la Fecha de Fin de la Devolución, podrá contratarse al Proveedor los servicios necesarios en base a las tarifas acordadas por perfiles según los precios propuestos en la oferta.

4.4.8. 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	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

5. AUDITORIA

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

5.1. 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 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 transición o a la finalización de la transformación.
- 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.

Si el resultado de la auditoría demuestra que el Proveedor ha facturado sus servicios a CANAL con un sobrecoste con respecto a los cargos acordados, el Proveedor reembolsará con prontitud las cantidades cobradas de más, más un 5% de penalización sobre dichas cantidades. Si el importe cobrado excede el 5% de los cargos correctos, el Proveedor además correrá a cargo con los costes de la auditoría a CANAL.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Sin perjuicio de cualquier otro derecho de CANAL, si el resultado de la auditoria demuestra que el rendimiento real de Proveedor no cumple con el Catálogo de Servicios, los niveles de servicio, el Plan de Transición o el Plan de Transformación, 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. Se hará un Plan de Mejora de la auditoría como se describe en este documento.

5.2. Procedimientos de auditoría

5.2.1. Organización de la auditoría

CANAL y el Proveedor asignarán un coordinador de auditoría en el Cliente y en el Proveedor.

5.2.2. Plan de Auditoría

No existe una planificación fija acordada para las auditorías. Cada año CANAL preparará un Plan de Auditoría que refleje, al menos, lo siguiente:

- Universo de auditoría (en términos de potenciales objetos de auditoría).
- Lista no limitativa de auditorías que CANAL llevará a cabo en el año en curso.
- Calendario previsto.
- Seguimiento de Auditorías.

CANAL puede cambiar el Plan de Auditoría durante el año cuando CANAL identifica la necesidad de hacerlo. Los cambios en el Plan de Auditoría se comunicarán al coordinador de auditoría del Proveedor.

El coordinador de auditoría de CANAL gestionará el Plan de Auditoría. El Coordinador de Auditoría de CANAL mantendrá relaciones con las partes pertinentes de auditoría fuera de CANAL (auditores externos, reguladores, etc.), coordinará y supervisará las iniciativas de auditoría y actualizará los requisitos de auditoría y Plan de Auditoría con respecto a los servicios proporcionados por el Proveedor cuando sea necesario. El Coordinador de

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Auditoría de CANAL comunicará el Plan de Auditoría anual al Coordinador de Auditoría del Proveedor.

5.2.3. Notificación

CANAL notificará al Coordinador de Auditoría del Proveedor de una próxima auditoría con un mes de antelación. Dicha comunicación contendrá información sobre los requisitos de auditoría en los siguientes términos:

- Los objetivos de la auditoría.
- Alcance de la auditoría.
- Duración de la auditoría.
- Listado de información necesaria que debe estar disponible (este listado puede ser modificado durante la auditoría).
- Actividades especiales que los auditores necesiten realizar (ejecución de software de auditoría o scripts).
- Ubicación(es) de auditoría.
- Roles implicados y fechas en las que deben estar disponibles.
- Nombres de los auditores.

El Coordinador de Auditoría del Proveedor evaluará los requisitos de auditoría e informará al Coordinador de Auditoría de CANAL sobre cualquier conflicto que afecte a la auditoría.

Para las auditorías causadas por circunstancias específicas que den a CANAL motivos razonables para el supuesto de que el Proveedor no cumple con sus obligaciones contractuales, se notificará al Coordinador de Auditoría del Proveedor tan pronto como sea razonablemente posible. Si no hay tiempo para definir los requisitos de auditoría, la notificación puede ser informal.

En estos casos, el Proveedor proporcionará la información solicitada y el acceso a los datos con alta prioridad.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

5.2.4. Reunión de arranque

La reunión de arranque se llevará a cabo el primer día de la auditoría, con el Proveedor, CANAL y los auditores para comunicar a los participantes los requisitos de la auditoría a fin de eliminar cualquier confusión.

5.2.5. Trabajo de campo

El Coordinador de Auditoría del Proveedor facilita el trabajo de auditoría, poniendo a disposición del equipo auditor los distintos elementos expuestos en los requisitos de auditoría y haciendo que los roles implicados estén disponibles y con el propósito de acelerar el proceso de auditoría. Aquellos que participen en alguna reunión durante el proceso de auditoría resolverán la solicitud de información adicional (documentación, datos, procedimientos, etc.) y verificarán que las actas de las reuniones reflejan los puntos tratados y resultados obtenidos.

El Coordinador de Auditoría del Proveedor podrá asistir a cualquier reunión de trabajo de campo durante el proceso de auditoría.

El trabajo de campo incluye:

- Entrevistas con empleados del Proveedor o con terceros contratados por el Proveedor.
- Consulta de documentación.
- Pruebas de los procedimientos tomando muestras.
- Otras actividades que se requieran para ofrecer garantías suficientes sobre la calidad de los procesos y datos.

5.2.6. Informe de auditoría

Cada auditoría se traduce en un informe de auditoría donde se refleja el cumplimiento del servicio según el alcance establecido. El informe de auditoría se presentará en una reunión a la que asistirán el Coordinador de Auditoría de CANAL y el Coordinador de Auditoría del Proveedor.

El Coordinador de Auditoría del Proveedor elaborará un Plan de Mejora para solventar las posibles no conformidades expuestas en el informe. En dicho Plan de Mejora se indicará,

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

para cada no conformidad, las acciones a tomar, la fecha en la que acción será completada y la persona responsable de realizar la acción. El Plan de Mejora se entregará a CANAL no más tarde de un mes después de la fecha del informe de auditoría. CANAL aprobará el Plan de Mejora y lo remitirá al equipo auditor para su aprobación final.

5.2.7. Seguimiento

Se realizará un seguimiento del cumplimiento de las acciones del Plan de Mejora debido a la auditoría. Dicho seguimiento se realizará en las reuniones de seguimiento del servicio establecidas mensualmente según se indica en el Modelo de Gobierno.

5.2.8. Software para la auditoría

Con el fin de acelerar el proceso de auditoría mediante la automatización de actividades, el equipo auditor podrá solicitar la instalación y ejecución de cierto software de auditoría o de scripts relacionados. En ese caso se seguirá el proceso de Gestión de Cambios acordado. El software de auditoría y los scripts pueden incluir descarga de datos de CANAL o del Proveedor o la extracción de la configuración de equipos. El Proveedor facilitará la implantación del software de auditoría o scripts.

5.2.9. Documentación

CANAL puede acceder a toda la documentación necesaria que mantiene el Proveedor que está relacionada con los servicios. El Proveedor entregará una copia (electrónica) de la documentación pertinente si es necesario. CANAL y el equipo auditor tratarán toda la documentación suministrada por el Proveedor con carácter confidencial,

5.2.10. Auditorías realizadas por terceros

CANAL puede decidir delegar las actividades de auditoría a auditores independientes. El Proveedor tratará estos auditores independientes de manera similar a lo descrito en este documento y los considerará como si fueran empleados de CANAL. En los casos auditorías realizadas por terceros, CANAL seguirá siendo responsable de la Auditoría. La auditoría realizada por terceros nunca será realizada por un competidor en el ámbito de los servicios del Proveedor.

CANAL puede decidir contratar a expertos en la materia para delegar actividades de auditoría específicas. El Proveedor podrá rechazar a estos expertos en la materia si

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

concurrerán motivos razonables. Si el Proveedor rechaza el experto en la materia, propondrá un experto en la materia alternativo comparable al presentado por CANAL. Estos expertos firmarán un acuerdo de confidencialidad aceptable para el Proveedor.

CANAL será responsable de las acciones u omisiones de estos auditores independientes y asegurará que se adhieran a las obligaciones derivadas del Acuerdo Marco de Servicios, como si fueran parte del mismo (por ejemplo, en temas de confidencialidad), sin obstáculos o impedimentos.

El Coordinador de Auditoría del Proveedor y el Coordinador de Auditoría de CANAL se mantendrán mutuamente informados acerca de las actividades previstas por el auditor independiente.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

Las empresas licitadoras deberán presentar de forma precisa, estructurada, clara y concisa sus propuestas.

Para facilitar su valoración, debe presentarse una copia digital de la oferta. En caso de discrepancia prevalecerá la copia en papel. No se valorarán las ofertas que no se ajusten a la estructura indicada.

No serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de licitación las ofertas que no se ajusten a la estructura indicada o que no cumplan los requisitos mínimos establecidos en el presente Pliego.

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

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por

Área de Infraestructura Informática

Proyecto

Proyecto Impresión Masiva

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

Agosto 2018

Versión

V2.0

7. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El adjudicatario comunicará por escrito a CANAL la entrega de los trabajos objeto de la fase de Transición de este pliego en la reunión de control, la cual se mantendrá con el carácter periódico que se determine.

CANAL revisará cada uno de los resultados del trabajo y comprobará su adecuación a los requisitos establecidos. Como consecuencia de ello, hará una propuesta de corrección o mejora, que el adjudicatario deberá implantar, o dará su aceptación definitiva.

En todo caso, se establece un periodo de garantía de 1 mes, durante el cual el adjudicatario se comprometerá a resolver cualquier error o falta de adecuación a los requisitos detectados con posterioridad a la aceptación definitiva.

17 de agosto de 2018


Firma: Sergio Cruceta Gómez

AREA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA


Firma: Ángel Rodríguez García

SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS


Firma: Pablo Galán González

DIRECCIÓN RECURSOS

RECTIFICADO CON FECHA 12/02/2019 – Añadido Anexo 7 como respuesta a preguntas de licitadores.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Calidad del Servicio

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Vc	Va	Vi	Peso
CAL01	Calidad de impresión	Calidad de los documentos impresos. Ausencia de defectos de impresión (manchas), y correctas tonalidades de tóner (color)	Número de incidencias, en los que se haya detectado documentos impresos con manchas o incorrectas tonalidades	S	1	2	4	3
ENS01	Ensobrado correcto	Número de documentos ensobrados correctamente, incluye el anexo correcto de anexos y el ensobrado múltiple con marcas de ensobrado	Número de incidencias, en los que se haya detectado documentos no ensobrados conforme a las indicaciones de Canal de Isabel II	S	0	1	2	5

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por

Área de Infraestructura Informática

Proyecto

Proyecto Impresión Masiva

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

Agosto 2018

Versión

V2.0

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Vc	Va	Vi	Peso
ENT01	Entregas en distribución postal en el mismo día (D).	Entregas realizadas al distribuidor postal seleccionado por Canal de Isabel II, según los criterios fijados, en el mismo día de recepción de los datos, siempre que se haya finalizado su envío desde Canal de Isabel II antes de las 8:00h.	Número de lotes NO entregados al distribuidor en el día (antes de las 15:00h), para los lotes completados de enviar antes de las 5:00h y clasificados como entrega (D) o (D)(D).	S	8	16	24	4
	Documentos críticos		El incumplimiento se contabilizará por cada día de retraso (es decir un retraso de 3 días cuenta como 3 incumplimientos)					
ENT02	Entregas en distribución postal al día siguiente (D+1)	Entregas realizadas al distribuidor postal seleccionado por Canal de Isabel II, según los criterios fijados, en el día siguiente de recepción de los datos, siempre que se haya finalizado su envío desde Canal de Isabel II antes de las 8:00h.	Número de lotes NO entregados al distribuidor postal en el día siguiente de la recepción de los datos, para lotes completados de enviar antes de las 8:00h y clasificados como entrega (D+1)	S	8	16	24	4
			El incumplimiento se contabilizará por cada día de retraso (es decir un retraso					

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Vc	Va	Vi	Peso
			de 3 días cuenta como 3 incumplimientos)					
ENT03	Entregas en Canal de Isabel II en el mismo día (D).	Entregas realizadas en las oficinas de Canal de Isabel II, según los criterios fijados, en el mismo día de recepción de los datos, siempre que se haya finalizado su envío desde Canal de Isabel II antes de las 5:00h.	Número de lotes NO entregados en las oficinas de Canal de Isabel II en el día (antes de las 10:30h), para los lotes completados de enviar antes de las 5:00h y clasificados como (D) o (D)(D) y entrega en Canal.	s	0	1	2	4
	Valija		El incumplimiento se contabilizará por cada día de retraso (es decir un retraso de 3 días cuenta como 3 incumplimientos)					

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Vc	Va	Vi	Peso
ENT04	Entregas de CD/DVDs grabados	Entregas realizadas a Canal de Isabel II, de los CD/DVD grabados dentro de los 3 días laborables siguientes a su solicitud.	Número de lotes de grabación de CD/DVDs no completadas en 3 días desde solicitud.	S	0	1	2	2
ENT05	Envío de emailing	El proveedor deberá realizar el envío de los correos electrónico (e-mail) entregados por Canal en un plazo máximo de 8 horas desde su entrega por Canal.	Número de lotes de envío de emails no enviados en un plazo de 8 horas.	S	2	4	6	2
CAM01	Cambios en procedimientos de comunicación	Adaptación de los procesos de recepción y envío de información electrónica (comunicaciones) en menos de 3 días laborables desde solicitud de Canal de Isabel II	Número de cambios no realizados en 3 días	S	0	1	2	2

Empresa: Canal de Isabel II, S.A.
 Proyecto: Proyecto Impresión Masiva
 Documento: Documento
 Fecha: Agosto 2018
 Versión: V2.0
 Área de Infraestructura Informática: Pliego de Prescripciones Técnicas

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Vc	Va	Vi	Peso
CAM02	Cambios en procesos de impresión	Adaptación de los procesos existentes a los cambios solicitados por Canal de Isabel II en un plazo inferior a 3 días laborales	Número de procesos no cambios en producción tras 3 días. *Se considera un incumplimiento por cada día de retraso	S	0	1	2	5
CAM03	Incorporación de nuevos procesos de impresión	Implantación de un nuevo proceso, bajo solicitud de Canal de Isabel II en menos de 5 días laborales	Número de procesos no en producción tras 5 días. *Se considera un incumplimiento por cada día de retraso	S	0	1	2	2
INC01	Corrección de deficiencias detectadas en los procesos de impresión o ensobrado	Incidencias detectadas por Canal de Isabel II en los procesos de impresión y ensobrado, tanto en cuanto a contenido como en cuanto a forma, resueltas en menos de 3 días laborales	Número de incidencias reportadas y no resueltas en menos de 3 días laborales	S	0	1	2	2

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Vc	Va	Vi	Peso
			*Se considera un incumplimiento por cada día de retraso					
ESP01	Trabajos esporádicos	Entrega de los trabajos esporádicos solicitados por Canal de Isabel II en un plazo inferior a 3 días laborables	Número de trabajos esporádicos no entregados en 3 días	S	0	1	2	1
			*Se considera un incumplimiento por cada día de retraso					
COM01	Ancho de banda para transmisión/recepción de ficheros	Ancho de banda dedicado a Canal de Isabel II para la transmisión/recepción de ficheros de al menos 4 Mbps	Número de procesos de envío/recepción de información cuya tasa de transición no haya llegado a 4 Mbps	S	1	2	3	3

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Vc	Va	Vi	Peso
COM02	Disponibilidad de los sistemas de envío / recepción de los ficheros.	Disponibilidad de los sistemas de intercambio de información.	Número de envíos no realizados por problemas en los sistemas de envío / recepción.	S	0	1	2	3
STK01	Mantenimiento de stock de consumibles y elementos necesarios para la impresión y ensobrado	Disponer de stock suficiente para la realización de todos los procesos de impresión y ensobrado en los plazos acordados	Número de roturas de stock en consumibles o elementos necesarios para los procesos de impresión y ensobrado	s	0	1	2	3

Control de Procesos.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Vc	Va	Vi	Peso
ANS1	Fiabilidad información	Fiabilidad de la información facilitada. Contener el volumen procesado, así como, el estado en el que se encuentra cada lote / proceso.	Errores o falta de información detectados en los informes diarios.	\$	0	1	2	3
ANS2	Retrasos en la entrega de los informes mensuales	Informe mensual del servicio, según las especificaciones establecidas por Canal de Isabel Segunda. (6 días laborables desde el inicio del mes)	Total de días de retraso en la entrega de los informes de ANS respecto a los plazos acordados	\$	2	5	10	2
ANS03	Retrasos en la entrega de los informes de control diarios.	Información de control facilitada según los plazos acordados (Antes de las 9:30)	Horas de retraso en la entrega de la información de control, respecto a los plazos acordados.	\$	2	5	10	2

Valores de entrega por lote

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

LOTE	TIPO DE LOTE	SALIDA	ENTREGA
7	ENSOBRADO SIMPLE	CORREOS	(D+1)
8	ENSOBRADO MÚLTIPLE (SOBRE PEQUEÑO)	CORREOS	(D+1)
9	ENSOBRADO MÚLTIPLE (SOBRE MEDIANO)	CORREOS	(D+1)
10	ENSOBRADO MÚLTIPLE (SOBRE GRANDE)	CORREOS	(D+1)
11	REVISIONES CON COMPROMISO (SOBRE PEQUEÑO)	CYII - SERVIFORM - CORREOS	(D) (D)
12	REVISIONES CON COMPROMISO (SOBRE MEDIANO)	CYII - SERVIFORM - CORREOS	(D) (D)
13	REVISIONES CON COMPROMISO (SOBRE GRANDE)	CYII - SERVIFORM - CORREOS	(D) (D)
14	REVISIONES ÁREA FACTURACIÓN SIN COMPROMISO (SOBRE PEQUEÑO)	CORREOS	(D+1)
15	REVISIONES ÁREA FACTURACIÓN SIN COMPROMISO (SOBRE MEDIANO)	CORREOS	(D+1)
16	REVISIONES ÁREA FACTURACIÓN SIN COMPROMISO (SOBRE GRANDE)	CORREOS	(D+1)
17	REVISIONES RESTO ÁREAS SIN COMPROMISO (SOBRE PEQUEÑO)	CORREOS	(D+1)
18	REVISIONES RESTO ÁREAS SIN COMPROMISO (SOBRE MEDIANO)	CORREOS	(D+1)
19	REVISIONES RESTO ÁREAS SIN COMPROMISO (SOBRE GRANDE)	CORREOS	(D+1)
20	CERTIFICADOS (SOBRE PEQUEÑO)	CORREOS	(D)
21	DOCUMENTOS ORGANISMOS	CYII	(D)

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

22	ORDENES DE LECTURA EN PAPEL	CYII	(D)
23	CERTIFICADOS (SOBRE MEDIANO)	CORREOS	(D)
24	REVISIONES MASIVAS (SOBRE PEQUEÑO)	CORREOS	(D+1)
25	REVISIONES MASIVAS (SOBRE MEDIANO)	CORREOS	(D+1)
26	REVISIONES MASIVAS (SOBRE GRANDE)	CORREOS	(D+1)
27	RECIBOS COMPENSACIÓN	CORREOS	(D+1)
28	RECIBOS CORRESPONDENCIA	CORREOS	(D+1)
29	RECIBOS ORGANISMOS	CORREOS	(D+1)
43	FACTURAS PAPEL PARTICULARES (PDF)	CORREOS	(D+1)
44	FACTURAS PAPEL ORGANISMOS (PDF)	CYII	(D)
45	FACTURAS PAPEL ADMINISTRADORES (PDF)	CYII	(D)
46	FACTURAS PAPEL GRANDES CLIENTES (PDF)	CYII	(D)
47	DUPLICADOS ENVIO POSTAL (SOBRE PEQUEÑO)	CORREOS	(D+1)
48	DUPLICADOS ENVIO POSTAL (SOBRE MEDIANO)	CORREOS	(D+1)
49	DUPLICADOS ENVIO POSTAL (SOBRE GRANDE)	CORREOS	(D+1)
50	DUPLICADOS ENVIO GESTIÓN CANAL	CYII	(D)
51	FACTURAS RECAPITULATIVAS	CORREOS	(D+1)
53	RECIBOS COMPENSACIÓN ORGANISMOS	CYII	(D)

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

56	FACTURAS REGISTRO	CYII	(D)
57	FACTURAS REGISTRO AYUNTAMIENTOS	CYII	(D)
58	DUPLICADOS EN PDF	*****	*****

Donde:

(D)	Entra el mismo día (Procesos recibidos antes de las 5:00h)
(D) (D)	Entra el mismo día (Procesos recibidos antes de las 5:00h)
(D+1)	El día siguiente (Procesos recibidos antes de las 8:00h)

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por

Área de Infraestructura Informática

Proyecto

Proyecto Impresión Masiva

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

Agosto 2018

Versión

V2.0

ANEXO 2. CUESTIONARIO PERSONAL

Cuestionario por persona del equipo propuesto.

Apellidos, Nombre - identificador	
Categoría ofertada	

Antigüedad en la empresa, antigüedad en la categoría y experiencia en T.I.

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad Informática

Formación Académica.

Título Académico	Centro	Años	F-expedición

Formación en Tecnologías de la Información y/o Consultoría.

Curso	Impartido por	Horas	Fecha inicio

Se consignarán aquí las certificaciones técnicas exigidas para la realización de los trabajos.

Certificaciones exigidas

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por

Área de Infraestructura Informática

Proyecto

Proyecto Impresión Masiva

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

Agosto 2018

Versión

V2.0

Módulo	Fecha de Certificación	Nivel de Certificación

Experiencia Profesional

Proyecto	Empresa	Categoría	F-inicio	F-fin	Descripción funciones realizadas

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

ANEXO 3. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTO DE CANAL

El Departamento de Gestión Informática y Control a través de la Oficina de Proyectos, pone a disposición de los licitadores que así lo requieran, a través del enlace

http://www.canaldeisabelsegunda.es/es/galeria_ficheros/concursos/Metodologia_Gestion_de_Proyectos_Proyecto_y_Servicio.zip

Los siguientes documentos y plantillas de apoyo para la correcta elaboración del Plan de Proyecto:

- ODP-G-Guía de Referencia- Guía de referencia para la aplicación de la Metodología.
- ODP-G-Plan de Gestión del Proyecto Doc Unico

Este documento será la plantilla que el licitador deberá utilizar para presentar el Plan de Proyecto en su oferta y contiene todos los capítulos necesarios para describir los objetivos, alcance, modelo, solución y herramientas propuestas y para el adecuado seguimiento y control del proyecto. La no presentación del plan en la plantilla suministrada por CANAL supondrá que la oferta no sea tomada en consideración en el presente procedimiento de licitación.

Los capítulos son los siguientes:

- Introducción al Plan de Gestión del Proyecto
 - Propósito
 - Alcance
 - Preparación
 - Aprobación
 - Actualización
 - Periodicidad del control y revisión del Plan
- Introducción al Proyecto (Descripción general del Proyecto)

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Descripción general
- Descripción del Alcance
- Descripción de la solución/modelo/herramientas
 - Descripción detallada del modelo y herramientas propuestos y de sus componentes.
 - Entorno tecnológico necesario.
- Roles y Responsabilidades
- Planes para cada una de las áreas de Gestión
 - Plan de Gestión del Alcance (Gestión de Cambios) en el que se tendrán en cuenta las diferentes fases que conforman su alcance. En él se incluirá, para la fase de pleno servicio, el ANS que el licitador propone o, en su caso, el acatamiento con carácter general del ANS que acompaña a este pliego.
 - Plan Gestión del Tiempo/Cronograma en el que se identifiquen las diferentes fases.
 - Plan de Gestión de Costes. Se tratará en cuanto a coste como un proyecto cerrado con un coste también cerrado e independiente.
 - Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias. De forma separada para cada una de las fases.
 - Plan de Gestión de Recursos. En este plan se tendrán en cuenta los diferentes equipos de trabajo que puedan participar en las diferentes fases del proyecto.
 - Plan de Gestión de la Comunicación. En ésta se incluirán los modelos de Gestión del ANS, del Servicio, de la Relación y del Contrato que el licitador propone según las directrices contenidas en los sucesivos apartados de este pliego.
 - Plan de Gestión de la Calidad.
- Cierre del Proyecto

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

El ofertante deberá presentar la metodología prevista para el desarrollo de los trabajos de las fases de transición o transferencia, estabilización, pleno servicio y, también, para la devolución del servicio, bien por rescisión del contrato tras reiterados incumplimientos de los niveles de servicio o por la finalización del mismo.

El Plan de Proyecto deberá ser ajustado por el adjudicatario, una vez realizada la adjudicación, para su aprobación por parte de CANAL. Deberá, por tanto, ser aprobado por CANAL antes del inicio de los trabajos.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por

Área de Infraestructura Informática

Proyecto

Proyecto Impresión Masiva

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

Agosto 2018

Versión

V2.0

ANEXO 5 VOLUMETRÍAS

Principales procesos diarios:

Sesión	Periodicidad	Media	Máximo
Facturas Particulares	Diaria	40.000	60.000
Facturas organismos	Aperiódico (casi semanal)	1.000	5.000
Facturas administradores	Aperiódico (casi semanal)	1.000	5.000
Documentos simples	Diario	3.000	6.000
Documentos múltiples	Diario	4.000	8.000
Cartas a petición	Aperiódico	2.000	n.d.
Nóminas	Mensual	1.500	2.500
Órdenes de Lectura	Diario	2.000	3.000
Revisiones facturas sin compromiso	Diario	200	400
Revisiones facturas masivo	Aperiódico	0	n.d.
Revisiones facturas resto	Diario	150	300
Revisiones con compromiso	Diario	150	300
Certificado	Diario	200	400
Recibos	Diario	1.000	1.500

Empresa

Proyecto

Fecha

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto Impresión Masiva

Agosto 2018

Elaborado por

Documento

Versión

Área de Infraestructura Informática

Pliego de Prescripciones Técnicas

V2.0

Proceso Comercial – Enero a Junio 2018

Tipo	DESCRIPCION	Lotes	Hojas	Flash Full Color	Sobre Respuesta	Anexo	C6	C5	C4
7	ENSOBRADO SIMPLE	C6	124	274.571	549.142	258	274571	--	--
8	ENSOBRADO MULTIPLE (SOBRE PEQUEÑO)	C6	124	105.088	210.176	0	83515	--	--
9	ENSOBRADO MULTIPLE (SOBRE MEDIANO)	C5	124	512.419	1.024.838	157.474	--	109086	--
10	ENSOBRADO MULTIPLE (SOBRE GRANDE)	C4	113	7.936	15.872	614	--	--	452
11	REVISIONES CON COMPROMISO (SOBRE PEQUEÑO)	C6	124	12.321	24.642	0	7015	--	--
12	REVISIONES CON COMPROMISO (SOBRE MEDIANO)	C5	111	2.890	5.780	0	--	343	--
13	REVISIONES CON COMPROMISO (SOBRE GRANDE)	C4	108	12.499	24.998	0	--	--	330
14	REVISIONES AREA FACTURACION SIN COMPROMISO (SOBRE PEQUEÑO)	C6	124	13.380	26.760	15	6124	--	--
15	REVISIONES AREA FACTURACION SIN COMPROMISO (SOBRE MEDIANO)	C5	120	7.024	14.048	0	--	909	--
16	REVISIONES AREA FACTURACION SIN COMPROMISO (SOBRE GRANDE)	C4	121	68.190	136.380	0	--	--	3668
17	REVISIONES RESTO AREAS SIN COMPROMISO (SOBRE PEQUEÑO)	C6	124	6.510	13.020	50	2817	--	--
18	REVISIONES RESTO AREAS SIN COMPROMISO (SOBRE MEDIANO)	C5	99	2.362	4.724	0	--	317	--
19	REVISIONES RESTO AREAS SIN COMPROMISO (SOBRE GRANDE)	C4	109	20.574	41.148	0	--	--	437
20	CERTIFICADOS (SOBRE PEQUEÑO)	C6	124	10.168	20.336	1	10167	--	--
23	CERTIFICADOS (SOBRE MEDIANO)	C5	124	6.023	12.046	3.011	--	3012	--



Empresa Canal de Isabel II, S.A. **Proyecto** Proyecto Impresión Masiva **Fecha** Agosto 2018
Elaborado por Documento **Versión** V2.0
Área de Infraestructura Informática Pliego de Prescripciones Técnicas

24	REVISIONES MASIVAS (SOBRE PEQUEÑO)	C6	6	26.950	53.900	0	5442	--	--
26	REVISIONES MASIVAS (SOBRE GRANDE)	C4	4	47.956	95.912	0	--	--	3268
27	RECIBOS COMPENSACIÓN	C6	1	3	6	0	1	--	--
28	RECIBOS CORRESPONDENCIA	C6	123	42.726	85.452	0	40030	--	--
43	FACTURAS PAPEL PARTICULARES (PDF)	C6	124	3.799.334	7.598.668	0	66.516	3712208	--
44	FACTURAS PAPEL ORGANISMOS (PDF)	C6	24	1.249	2.498	0	1196	--	--
45	FACTURAS PAPEL ADMINISTRADORES (PDF)	C6	31	5.644	11.288	0	5644	--	--
46	FACTURAS PAPEL GRANDES CLIENTES (PDF)	C6	9	6.500	13.000	0	6495	--	--
49	FACTURAS PAPEL GRANDES CLIENTES (PDF)	C6	0	0	0	0	0	--	--
50	DUPLICADOS ENVIO CANAL GESTIÓN	--	4	624	1.248	0	--	--	--
51	FACTURAS RECAPITULATIVAS	--	22	0	0	0	--	--	--
53	RECIBOS COMPENSACION ORGANISMOS	C6	11	2.222	4.444	0	1983	--	--
56	FACTURAS REGISTRO	C6	92	1.165	2.330	0	200	--	--
57	FACTURAS REGISTRO AYUNTAMIENTOS	C6	124	3.293	6.586	3	24	--	--
58	DUPLICADOS EN PDF	--	8	1.907	3.814	0	--	--	--

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por

Área de Infraestructura Informática

Proyecto

Proyecto Impresión Masiva

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

Agosto 2018

Versión

V2.0

Otros Procesos									
	Frecuencia	Volumen Medio	Anual	Hojas	Flash Full Color	C6/CANAL	C6 / Caceres	DVD	
Nomina	mensual	128		128	256	128			
Facturas Caceres	Bimensual	28725		28725	28725		28725		
Cartas	Anual (4)		2.000		4000	2000			
CD / DVD	Bimensual	200							200



Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

ANEXO 6 ARTES FINALES

Se anexan las artes finales de los sobres utilizados actualmente en el servicio, siendo estos ejemplos ilustrativos a efectos de elaboración de la propuesta económica. Se hace notar que los mimos podrán ser modificados durante la ejecución del contrato, manteniendo los nuevos modelos características similares en cuanto a tinta o dimensiones, aceptando el licitador estos cambios sin cambio de coste para Canal.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel III, S.A.	Proyecto Impresión Masiva	Agosto 2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Infraestructura Informática	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

ANEXO 7 EJEMPLOS LOTES DE IMPRESIÓN

Se anexan unos ejemplos de lotes de impresión con una muestra de los documentos más significativos que se imprimen en el alcance del servicio. Se hace notar que la relación no es exhaustiva, al existir muchos modelos de documentos que se imprimen, así como que los formatos de documentos podrán ser modificados durante la ejecución del contrato, manteniendo los nuevos modelos características similares en cuanto a tinta, aceptando el licitador estos cambios sin cambio de coste para Canal.