

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la
Contratación de la Oficina Técnica y de Proyecto
para la implantación del nuevo Sistema
Comercial YARA para Canal de Isabel II, S.A.
(PROYECTO YARA-ODP) 207/2021**

Madrid, enero de 2022

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Índice

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Contexto y antecedentes	5
1.2. Objetivos del proyecto / servicio	5
2. ALCANCE DEL SERVICIO LICITADO	8
2.1. Descripción del servicio	8
2.1.1. Actividades a realizar	8
2.1.2. Responsabilidades en actividades	17
2.1.3. Gobernanza, control y seguimiento del contrato YARA.....	21
2.1.4. Gestión del conocimiento	40
2.1.5. Herramientas del servicio	40
2.1.6. Perfiles requeridos.....	41
2.1.7. Ubicación física de los recursos	47
2.1.8. Horarios	48
2.1.9. Conectividad con Canal de Isabel II	48
2.2. Acuerdos de nivel de servicio	48
2.2.1. Tiempos objetivo	51
2.2.2. Indicadores KPI	52
2.3. Entregables.....	52
2.3.1. Documentación.....	53
3. MODELO DE GOBIERNO	58
3.1. Gestión de Servicios	58
3.2. Gestión de la Relación.....	58
3.2.1. Modelo de Referencia	59
3.2.2. Comité de Dirección	60
3.2.3. Comité de Seguimiento y control.....	61
3.2.4. Comité Operacional	63
3.3. Gestión del Contrato	64
3.4. Sistema de Gestión Integrado	65
3.5. Seguimiento e informes	66
4. FASES DEL CONTRATO	67
4.1. Fase 1: Constitución de la ODP.....	67
4.1.1. Principios Generales	67
4.1.2. Obligaciones del Proveedor.....	68

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

4.1.3. Obligaciones de CANAL	69
4.1.4. Gobierno durante el periodo de Constitución	70
4.2. Fase de Pleno Servicio.....	72
4.3. Fase de Devolución.....	74
4.3.1. Principios clave.....	75
4.3.2. Principios generales	76
4.3.3. Elementos que se transferirán.....	77
4.3.4. Planificación y plan de proyecto	79
4.3.5. Gobierno de la finalización	80
4.3.6. Actividades durante el periodo de Soporte	82
4.3.7. Gestión de la seguridad y la conformidad.....	82
4.3.8. Facturación y obligaciones durante la finalización.....	83
4.3.9. Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir.....	83
5. AUDITORIA.....	84
5.1. Principios	84
5.2. Procedimientos de auditoría	85
5.2.1. Organización de la auditoría.....	85
5.2.2. Plan de Auditoría	85
5.2.3. Notificación.....	86
5.2.4. Reunión de arranque.....	86
5.2.5. Trabajo de campo.....	87
5.2.6. Informe de auditoría	87
5.2.7. Seguimiento.....	88
5.2.8. Documentación.....	88
5.2.9. Auditorías realizadas por terceros	88
6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	90
7. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO	91
ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	92
ANEXO 2. CUESTIONARIO PERSONAL	93
ANEXO 3. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTO DE CANAL	95
ANEXO 4. PLIEGOS CONTRATO 20/2020.....	98
ANEXO 5. CONDICIONES PARA A CONEXIÓN DE LA RED CORPORATIVA DE DATOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A.	100

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

ANEXO 6. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD MÍNIMOS..... 101

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	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 de la Oficina Técnica y de Proyecto para la implantación del nuevo Sistema Comercial YARA de Canal de Isabel II, S.A. (en adelante denominada CANAL).

CANAL se encuentra en proceso de licitación del contrato 20/2020 “SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA COMERCIAL YARA EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.”. La puesta en marcha y explotación de los servicios demandados en el expediente 20/2020 conlleva una importante complejidad derivada de la novedad tecnológica del modelo de servicio exigido, de la diversidad de los servicios a proporcionar y de la importancia de los servicios a los que afecta: gestión comercial, atención al cliente, inteligencia de negocio, movilidad, telelectura, etc.

Con el fin que CANAL disponga del mejor servicio, así como de garantizar que el adjudicatario del expediente 20/2020 preste unos servicios de calidad y que se obtengan los objetivos de negocio y del proyecto, CANAL requiere la contratación de los servicios de una Oficina Técnica de Proyecto (OTP), así como una Oficina de Proyecto (ODP) y posteriormente una Oficina de Servicio (ODS) como apoyo a la gestión integral del proyecto YARA.

1.2. Objetivos del proyecto / servicio

CANAL desea establecer una Oficina Técnica de Proyecto (OTP) y una Oficina de Proyecto (ODP) mediante un modelo de servicio gestionado por un Proveedor. Los objetivos de este modelo de servicio son los siguientes:

- Apoyar a CANAL en el gobierno integral y eficiente del amplio abanico de servicios y prestaciones solicitadas en el contrato 20/2020.
- Actuar de forma proactiva y con clara orientación a conseguir los objetivos de negocio y de proyecto, siendo parte de la implementación y posterior explotación del nuevo sistema comercial

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Emitir opiniones técnicas sobre aspectos específicos de la implementación
- Auditoría y control de la ejecución del contrato YARA conforme a los pliegos y la oferta
- Apoyo técnico y organizativo a Canal de Isabel II

En adelante se utilizarán las expresiones contrato YARA en relación al contrato 20/2020 y adjudicatario YARA en relación a su adjudicatario.

Los objetivos particulares de este servicio de OTP/ODP/ODS (en adelante se utilizará el término ODP para referirse a estos servicios y adjudicatario ODP para distinguir del adjudicatario YARA) a cubrir son los siguientes:

- Asegurar la correcta implantación y explotación de los diferentes servicios y prestaciones descritas en el presente expediente, cumpliendo con las condiciones exigidas en cada caso.
- Controlar la adecuada prestación del servicio por parte del adjudicatario YARA, utilizando herramientas de supervisión ad-hoc, que garanticen de manera objetiva y transparente el desempeño del contrato.
- Controlar que los objetivos de proyecto están alineados con los objetivos de negocio durante la implantación.
- Garantizar que las implantaciones se realizan según los parámetros de servicio establecidos con relación al calendario, presupuesto y calidad del servicio exigida.
- Apoyar a CANAL en la gestión de la planificación, facilitando un avance real y fiable del proyecto YARA y dando soporte a todos los actores en la gestión de las agendas de proyecto.
- Acompañar a la jefatura de proyecto de CANAL en el desarrollo de sus funciones, compartiendo experiencias, consejos y buenas prácticas, así como el sentido de anticipación en la identificación de riesgos y soporte en la resolución de problemas y conflictos.
- Segunda opinión y gestión de riesgos, permitiendo que CANAL tenga una opinión objetiva de una tercera parte competente que permita identificar los riesgos y haga un seguimiento constante sobre ellos.
- Generar alertas a CANAL vinculadas a riesgos, problemas o desviaciones significativas.
- Proveer un servicio de consultoría interna para valorar los impactos en negocio del proyecto y sus iniciativas:
 - Revisión de impactos operativos a nivel de procesos y organización
 - Soporte en el diseño de soluciones organizativas
 - Soporte en la identificación de alternativas
 - Facilitar el contacto entre todos los implicados en el proyecto

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Gestión de conflictos
 - Aportación de mejores prácticas
- Garantizar el cumplimiento de los procedimientos, normas y legislación aplicable relacionada con la protección de datos de carácter personal exigidos en cada caso, asegurando una gestión de riesgos adecuada al nivel de protección exigido en cada caso. El adjudicatario ODP deberá realizar una auditoría trimestral sobre el nivel cumplimiento cuyos resultados se entregarán a CANAL junto a las incidencias que se hayan producido y hayan tenido impacto sobre la seguridad de la información de carácter personal.
- Realizar el seguimiento de las actuaciones en materia de Seguridad y Salud que sean preceptivas en el desarrollo de los servicios y asegurar su cumplimiento.
- Controlar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y los procedimientos de trabajo definidos para cada servicio o prestación.
- Revisar y validar la facturación mensual de los servicios que forman parte del contrato YARA.
- Coordinar los proyectos vinculados a servicios incluidos en el objeto del contrato YARA. Apoyo en la evaluación, selección y priorización de las distintas iniciativas.
- Proveer información sobre la utilización de recursos del proyecto y los resultados obtenidos.
- Asegurar que la documentación e información de referencia del contrato YARA se mantienen actualizados y con un nivel de calidad adecuado.
- Asegurar y garantizar, realizando el seguimiento necesario para ello, que el adjudicatario YARA cumple con sus compromisos en materia de subcontratación de los servicios que presten, de acuerdo con lo dispuesto sobre esta materia en la LCSP y los demás documentos del contrato.
- Proporcionar apoyo técnico a CANAL relativo a servicios y prestaciones que son objeto del contrato YARA.
- Proporcionar asesoramiento y apoyo técnico a CANAL en la coordinación de los incidentes de seguridad, subsanación de vulnerabilidades y asesoramiento sobre medidas de seguridad a implantar. El adjudicatario ODP deberá realizar una auditoría trimestral sobre el nivel cumplimiento en Seguridad de la Información cuyos resultados se entregarán a CANAL junto a las incidencias que se hayan producido y hayan tenido impacto sobre la seguridad de la información.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

2. ALCANCE DEL SERVICIO LICITADO

2.1. Descripción del servicio

2.1.1. Actividades a realizar

A continuación, se detallan las obligaciones y tareas mínimas que el adjudicatario ODP habrá de prestar durante la duración del servicio. Para llevar a cabo estas tareas el adjudicatario ODP deberá provisionar las herramientas necesarias, así como integrarse o interactuar con herramientas ya disponibles en CANAL o que pudieran incorporarse.

2.1.1.1 Marco de gestión del proyecto

El adjudicatario ODP deberá definir el marco de gestión del proyecto en base a:

- Las metodologías de gestión definidas por la Oficina de Proyectos de CANAL
- Los requisitos establecidos en este pliego
- Los pliegos, requerimientos asociados, y oferta del contrato YARA

Dentro del marco de gestión del proyecto, deberán acometerse al menos las siguientes tareas:

- Revisión de pliegos, requerimientos asociados, y oferta adjudicataria del contrato YARA
- Identificar los procedimientos, normas y legislación aplicable al proyecto, en particular, en Protección de Datos y Seguridad de la Información.
- Revisión de las metodologías de gestión definidas por la Oficina de Proyectos de CANAL.
- Definir la estructura, funciones y las responsabilidades asociadas con la gestión del proyecto. Definir matrices RACI para cada proceso de gestión.
- Diseño e implantación de procesos de Planificación, Gestión, Control y Cierre
- Diseño e implementación de herramientas estándar y plantilla para el proyecto

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Definir Procedimiento para la Gestión de Cambios en el proyecto. Definición de plantillas para su solicitud y análisis, principalmente haciendo foco en el impacto tecnológico, en especificaciones, económico y en plazos
- Definición de métricas e indicadores del proyecto
- Establecer un Plan de Aseguramiento de la Calidad que sirva de apoyo en el control de la calidad de los entregables. Debe contener al menos los siguientes procedimientos y mecanismos:
 - Documentación estándar y listado de entregables con su estructura y contenido
 - Proceso de aprobación de entregables y cierre
 - Control de versiones y gestión de la documentación
 - Indicadores y mecanismos que aseguren el cumplimiento de la calidad esperada
- Establecer un Plan de Gestión de Riesgos que sirva de base para la identificación, clasificación y gestión continua de los riesgos del proyecto
- Definir un Procedimiento de Gestión de Problemas e Incidencias asociadas a las pruebas de aceptación de usuario.
- Establecer el procedimiento de Gestión Económica del proyecto. Control del presupuesto y control del incurrido. Definirlos hitos de facturación, penalizaciones, etc.
- Definición de los procesos de relación y transmisión de información entre el adjudicatario YARA y el adjudicatario ODP. Establecer en colaboración con CANAL, el marco de gestión y control de los ANS y las penalizaciones asociadas.
- Definir los procedimientos de solicitud y gestión de servicios de consultoría interna ofrecidos por la Oficina Técnica de Proyecto
- Validar el marco de gestión con la Oficina de Proyectos de CANAL

2.1.1.2 Gobernanza y Soporte

Entre los servicios de gobernanza y soporte se considera la ejecución al menos de las siguientes tareas principales:

- Coordinación, gestión y seguimiento de las actividades de implantación de los servicios del contrato YARA.
- Acompañar a la jefatura de proyecto de CANAL en el desarrollo de sus funciones, compartiendo experiencias, consejos y buenas prácticas, así como el sentido de anticipación en la identificación de riesgos y soporte en la resolución de problemas y conflictos.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Apoyo en la gestión de riesgos del proyecto YARA, incluido su identificación, inventario, caracterización, mitigación y seguimiento en coordinación con el adjudicatario YARA.
- Ofrecer una segunda opinión en la gestión de riesgos, permitiendo que CANAL tenga una opinión objetiva de una tercera parte competente que permita identificar los riesgos y haga un seguimiento constante sobre ellos.
- Generar alertas a CANAL vinculadas a riesgos, problemas o desviaciones significativas.
- Revisión y adecuación de los diferentes Planes de Migración o Implantación de servicios. Seguimiento de servicios de despliegue y puesta en marcha de las diferentes soluciones, de acuerdo con dichos Planes.
- Identificación de aspectos críticos y actuaciones que afecten a la adecuada migración o implantación de servicios y soluciones, proponiendo soluciones para esas situaciones.
- Mantenimiento de reuniones de seguimiento periódicas o de otra índole (aspectos técnicos y/o aspectos que puedan afectar al desarrollo del proyecto) que aseguren la adecuada migración y puesta en marcha de las soluciones.
- Colaboración con CANAL y el adjudicatario YARA en las tareas de comunicación por canales internos (Internet, Intranet, reuniones presenciales, etc.) de las novedades en los servicios y procedimientos que afecten a los usuarios de los servicios y prestaciones incluidos en el contrato.
- Apoyo a CANAL en la preparación y desarrollo de los Comités de Dirección y Seguimiento del contrato YARA.
- Elaboración de informes de seguimiento, técnicos y de requerimientos que se deriven de la propia ejecución de los proyectos
- Revisión, actualización y mantenimiento de los catálogos de Puntos Tarea por actividad del contrato YARA para las actividades de mantenimiento correctivo, adaptativo, evolutivo, administración, etc.:
 - Los licitadores deberán incluir en su oferta técnica las metodologías, procedimientos y herramientas que se utilizarán para realizar esta revisión y actualización.
 - Si se propusiera una herramienta para esta función el coste de las licencias no se repercutirá a Canal de Isabel II en ningún caso y se considera que forma parte del precio ofertado a este contrato. El licitador deberá detallar si la herramienta se oferta con un límite en el número de usuarios que pueden utilizarla.
- Apoyo a CANAL en la realización de los análisis funcionales de las peticiones realizadas en el marco de los servicios del contrato YARA, y tramitar la petición al adjudicatario YARA.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Apoyo a CANAL en la validación de la estimación y planificación propuesta por el adjudicatario YARA en respuesta a las peticiones que se les haya realizado. Actuar de soporte técnico especializado para la valoración del esfuerzo necesario para ejecutar las peticiones (validación de las estimaciones de esfuerzo en puntos tarea)
- Apoyo a CANAL en la validación del grado de adecuación a la petición y la calidad del trabajo realizado en respuesta a las peticiones que se soliciten al adjudicatario YARA.
- Apoyo a CANAL en el análisis y validación de las propuestas de evolución de los servicios. Como mínimo:
 - Análisis y conclusiones de los pilotos (en su caso).
 - Análisis y validación de los enfoques, planes de implantación y esfuerzos estimados.
 - Seguimiento de los proyectos vinculados a estas evoluciones de servicios
- Coordinar los proyectos vinculados a servicios incluidos en el objeto del contrato YARA. Apoyo en la evaluación, selección y priorización de las distintas iniciativas.
- Apoyo a CANAL en el cumplimiento de los procedimientos, normas y legislación aplicable, en especial la relacionada con la protección de datos de carácter personal y la seguridad de la información.
- Ofrecer apoyo técnico a CANAL en la coordinación de los incidentes de seguridad, subsanación de vulnerabilidades y asesoramiento sobre medidas de seguridad a implantar. Coordinar la elaboración de informes post-mortem, identificación de mejoras y seguimiento de su implantación.
- En general, gestionar y garantizar un inventario con toda la documentación generada durante la duración del proyecto y servicio, manteniendo actualizada en todo momento la situación actual del contrato desde los puntos de vista cualitativo y cuantitativo.

2.1.1.3 Seguimiento y Control

El adjudicatario ODP será responsable de coordinar y controlar la explotación de los servicios del adjudicatario YARA, sin perjuicio de las tareas y metodología que el adjudicatario YARA incluya en su oferta. Para ello, como mínimo desarrollará las siguientes tareas:

- Controlar la adecuada prestación del servicio por parte del adjudicatario YARA, utilizando herramientas de supervisión ad-hoc, que garanticen de manera objetiva y transparente el desempeño del contrato.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Control del cumplimiento de las funcionalidades requeridas en los pliegos YARA, y auditoría continua del grado de implementación y correcto funcionamiento de dichos requerimientos en cada una de las fases del proyecto YARA.
- Seguimiento y supervisión de los servicios proporcionados por el adjudicatario YARA. Control de la calidad en la prestación de estos, seguimiento exhaustivo de los distintos ANS establecidos, así como la propuesta de aplicación de descuentos en factura y penalizaciones establecidas en caso de incumplimiento.
- Controlar el cumplimiento de los procedimientos de trabajo definidos para cada servicio o prestación.
- Controlar que los objetivos de proyecto están alineados con los objetivos de negocio durante la implantación.
- Continua revisión y actualización (en coordinación con adjudicatario YARA) del Plan de Proyecto con el fin de estar alineado con los objetivos de negocio y evitar conflictos.
- Velar porque las implantaciones se realizan según los parámetros de servicio establecidos con relación al calendario, presupuesto y calidad del servicio exigida.
- Apoyar a CANAL en la gestión de la planificación, facilitando un avance real y fiable del proyecto YARA y dando soporte a todos los actores en la gestión de las agendas de proyecto.
- Proveer información sobre la utilización de recursos del proyecto y los resultados obtenidos.
- Control y Seguimiento de Cambios de Alcance:
 - Control del proceso de solicitudes de cambio
 - Monitorizar el proceso de solicitudes de cambio
 - Reporting y actualización del estado de solicitudes de cambio
 - Soporte en la evaluación de los cambios y su impacto: de alcance, de plazos, económico, etc.
 - Apoyo a CANAL en la elaboración de la documentación necesaria para tramitar modificaciones al contrato YARA
 - Coordinar con el adjudicatario YARA la actualización de la Planificación Global del proyecto para aquellos cambios aprobados y con impacto
- Seguimiento continuo de los riesgos del proyecto. Generar alertas a CANAL vinculadas a riesgos, problemas o desviaciones significativas.
- Ejecución de los planes de prueba definidos, antes de las pruebas de los usuarios finales, de cara a hacer una primera identificación de casos de prueba fallidos, su reporte al adjudicatario YARA y el seguimiento de su resolución, previamente a que los usuarios finales realicen pruebas de validación.
- Control y seguimiento del proceso de pruebas de aceptación de usuario para identificar y gestionar la resolución de los problemas e incidencias según su

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

severidad e impacto. Análisis del backlog de incidencias y el cumplimiento de los ANS para su resolución.

- Supervisión, control de calidad y verificación de integridad del proceso de migración y el resultado final de la migración (los datos migrados), así como sus pruebas previas.
- Supervisión, control de calidad y verificación de funcionamiento de las integraciones del sistema YARA, tanto integraciones entre módulos YARA, como integraciones con sistemas externos al sistema YARA.
- Equipo multidisciplinar para revisar y validar toda la documentación generada tanto desde el punto de vista de sistemas como de negocio, con especialistas de los procesos comerciales.
- Elaboración de informes de seguimiento del servicio a nivel: nº peticiones e incidencias, tiempos de resolución, etc.
- Gestión, coordinación y seguimiento de las peticiones e incidencias que se generen a lo largo del contrato. La ODP deberá establecer mecanismos eficientes para asegurar la ejecución adecuada de actuaciones del adjudicatario YARA y los servicios internos de CANAL, en aras de minimizar los tiempos de resolución de las incidencias, especialmente en el caso de las críticas.
- Realizar un seguimiento y control de las incidencias que se produzcan en los servicios del contrato YARA:
 - Realizar el seguimiento de la evolución de las incidencias abiertas en el contrato YARA
 - Hacer un seguimiento detallado para incidencias críticas o bloqueantes
 - Gestionar y coordinar comités de crisis en caso de incidencias críticas para el proyecto o el servicio.
 - Auditar la gestión de las incidencias conforme a los procedimientos establecidos en CANAL y los niveles de servicio establecidos en el contrato YARA.
- La función descrita en el punto anterior también se realizará para las peticiones u órdenes de trabajo.
- Mantenimiento y evolución del Catálogo de Servicios YARA, así como de sus ANS.
- Seguimiento, supervisión y auditoría sobre el cumplimiento por el adjudicatario YARA de las exigencias relacionadas con la Protección de datos de carácter personal y la Seguridad de la Información, teniendo en cuenta en qué fase se encuentran los servicios proporcionados por el adjudicatario YARA. Adicionalmente deberá realizar un informe sobre la gestión de riesgos que se está realizando por parte de los proveedores de servicios y su adecuación a lo exigido por la legislación y normas generales y particulares de Canal de Isabel II aplicables en cada caso.
- Asegurar y garantizar, realizando el seguimiento necesario para ello, que el adjudicatario YARA cumple con sus compromisos en materia de subcontratación

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

de los servicios que presten, de acuerdo con lo dispuesto sobre esta materia en la LCSP y los demás documentos del contrato.

- Asegurar y garantizar, realizando el seguimiento necesario para ello, que el adjudicatario YARA cumple con sus compromisos en materia de equipo de proyecto y con el procedimiento establecido para gestionar cambios en el equipo.
- Realizar el seguimiento de las actuaciones en materia de Seguridad y Salud que sean preceptivas en el desarrollo de los servicios y asegurar su cumplimiento.

2.1.1.4 Seguimiento Económico

El adjudicatario ODP definirá en colaboración con CANAL, el modelo de control y seguimiento económico de los servicios prestados por el adjudicatario YARA. Para ello, como mínimo desarrollará las siguientes tareas:

- Definición, en el formato que se establezca, de la información que deben remitir el adjudicatario YARA a la ODP.
- Definición de los procesos y mecanismos para el envío de esta información, así como de la periodicidad del envío de dicha información.
- Análisis de la información y carga en los sistemas de seguimiento de CANAL, así como en las herramientas propias del adjudicatario ODP.
- Soporte en el cálculo y aplicación de penalizaciones.
- Revisión de los datos y validación de las facturas del contrato YARA. El adjudicatario ODP deberá tener en cuenta, en su caso, la aplicación de los descuentos en factura y las penalizaciones, y, por tanto, la minoración en el importe de la factura.
- Validar de las entregas de trabajos contra las bolsas de Puntos Tarea, conforme a la estimación aprobada y los catálogos de puntos tarea
- Control del consumo de las diferentes bolsas de puntos tarea. Calcular indicadores como puntas tarea consumidos, aceptados, en cartera, etc.
- Apoyar a CANAL en el reporte financiero del proyecto dentro de la organización, así como en la presupuestación y control del gasto del proyecto

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

2.1.1.5 Consultoría interna técnica y funcional al proyecto YARA

El adjudicatario ODP deberá ofrecer servicios de consultoría interna dentro del proyecto YARA tanto al equipo de gestión de proyecto de CANAL, como a las áreas de negocio. Para ello deberá acometer como mínimo las siguientes tareas:

- Deberá desarrollar una visión integrada de todas las actividades del proyecto YARA
- Deberá identificar el valor generado a negocio por la sustitución del sistema comercial
- Deberá velar por alinear los objetivos del proyecto con los objetivos de negocio
- Identificación de objetivos realistas definiendo beneficios claros y mediables.
- Definir métricas para medir el resultado y monitorizar dichos resultados en la post-implantación.
- Incluirá servicios de revisión de la calidad técnica de los principales entregables:
 - Participará en las reuniones de requerimientos y/o diseño
 - Validará de las estrategias de migración y solución para lo no migrado
 - Validará los diseños funcionales y técnicos (proyecto, migración y proyectos de innovación o grandes evolutivos)
 - Validación del cumplimiento mínimo exigido para la implantación básica del proyecto YARA
 - Validación del cumplimiento exigido para la implantación completa del proyecto YARA
 - Validación del cumplimiento del proyecto de migración y solución a lo no migrado del proyecto YARA
 - Validación del cumplimiento de los proyectos de innovación y grandes evolutivos.
 - Ejecutará en primera instancia los casos de test de los diferentes proyectos del sistema YARA
 - Ofrecerá soporte a los usuarios en sus pruebas de aceptación de los diferentes proyectos y entregables de los proyectos
 - Hará un seguimiento de los casos de test y las incidencias asociadas a todos los proyectos del sistema YARA
- Coordinará las posibles distintas iniciativas dentro del proyecto velando por el objetivo común del proyecto.
- Evaluar, seleccionar y priorizar las distintas iniciativas, para facilitar la toma de decisión a Canal de Isabel II. Este análisis debe incluir:
 - Revisión de impactos operativos a nivel de procesos y organización
 - Soporte en el diseño de soluciones organizativas
 - Soporte en la identificación de alternativas
 - Facilitar el contacto entre todos los implicados en el proyecto

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Gestión de conflictos
- Aportación de mejores prácticas
- Ofrecerá soporte a negocio en el diseño procesos de negocio y de las soluciones organizativas que los soporten
- Ayudará a clarificar las dudas, garantizando que las decisiones técnicas se realicen con la colaboración de los actores adecuados.
- Apoyará las decisiones tomadas por las áreas de negocio y garantizará que las decisiones se tomen con una visión realista del impacto en las personas, procesos, tecnología y organización, sin olvidar las capacidades del sistema.
- Velará por buscar soluciones adecuadas dentro del sistema estándar, de cara a obtener mejores resultados en términos de coste y de simplificación del proceso operativo.
- Ofrecer un vínculo directo entre los objetivos del proyecto y la ejecución técnica del mismo.
- CANAL podrá requerir la realización de estudios técnicos sobre tecnologías, arquitecturas y soluciones relacionadas con los servicios y prestaciones solicitadas en contrato YARA.
- Facilitará la comunicación entre los distintos actores del proyecto: internos y externos.
- Colaborará en los Planes de Gestión del Cambio y en la realización de acciones que se definan
- Gestionará los conflictos que surjan en el proyecto
- Aportará mejores prácticas al equipo de proyecto y a negocio, tanto sobre la gestión del proyecto como sobre soluciones comerciales en utilities

2.1.1.5.1 Gestión de peticiones de Consultoría Interna

La mayor parte de los trabajos de consultoría interna de la ODP deben realizarse como parte de los servicios de gobernanza, seguimiento y control de la ODP, pero hay una parte de dichos servicios cuyo alcance exacto no se puede conocer con antelación y por tanto que deberán realizarse bajo demanda de CANAL (por ejemplo realización de estudios bajo demanda o de segunda opinión), pero siempre dentro del alcance de los trabajos descritos y el objeto del contrato.

Para estos servicios bajo demanda, el adjudicatario ODP deberá proponer un procedimiento de Gestión de Peticiones de Consultoría Interna, que estará basado en las siguientes indicaciones:

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Las peticiones se cursarán por CANAL a través de la jefatura del proyecto YARA y conforme al modelo que se acuerde, y mediante comunicación al responsable ODP.
- La ODP tendrá el plazo objetivo de 5 días laborables, para valorar la petición (incluyendo la obtención de más información de CANAL) y dar una planificación estimada de tiempo para poder ser completada. La ODP tendrá que justificar dicha planificación en base a la complejidad de la petición, la carga de trabajo de los perfiles de la ODP y el resto de las peticiones ya planificadas.
- CANAL revisará la estimación realizada, y en su caso podrá pedir justificación de la planificación si los tiempos no se consideran adecuados. También podrá cambiar la prioridad de las peticiones, en base a su necesidad.
- Una vez aceptada la planificación, la ODP deberá acometer los trabajos conforme a la planificación realizada.
- El resultado de los trabajos, deberá ser entregado a CANAL en los tiempos previstos, que procederá a su revisión, y en su caso, a pedir a la ODP la subsanación de las deficiencias que encuentre o a aceptar la entrega.
- Las peticiones deberán quedar registradas en la herramienta de gestión que proponga el Adjudicatario, que incluirá la información precisa para realizar su seguimiento (fecha creación, fecha estimación, fechas planificación, fecha entrega, estado, número de revisiones, etc).

2.1.2. Responsabilidades en actividades

CANAL mantiene el gobierno de todos los procesos, lo que significa que establece las directrices y objetivos para la ejecución de los procesos y define los mecanismos de monitorización para asegurar el cumplimiento de tales directrices y objetivos. La ejecución de las actividades será responsabilidad de CANAL o de la ODP. La tabla siguiente muestra las responsabilidades sobre el gobierno y ejecución de cada proceso.

Proceso	Gobierno del proceso	Ejecución de actividades
Marco de gestión del proyecto	CANAL	CANAL y ODP
Gobernanza y Soporte	CANAL	CANAL y ODP
Seguimiento y Control	CANAL	CANAL y ODP
Consultoría interna	CANAL	ODP

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Seguidamente mostramos el detalle de la responsabilidad de las actividades para los procesos cuya ejecución es completamente por parte de la ODP o de manera compartida por la ODP y CANAL.

La descripción de responsabilidades se realiza mediante una matriz de RACI, donde:

- R: significa responsable de ejecutar la actividad (*Responsible*). Es el ejecutor de la actividad. Si para una actividad hay más de una “R” significa que los roles implicados ejecutan esa actividad de manera consensuada.
- A: significa responsable final (*Accountable*). Es el responsable último de la actividad, aquel al que se debe rendir cuentas sobre el cumplimiento de la actividad. CANAL, al tener el gobierno de todos los procesos es dicho responsable último para todas las actividades, por lo que en esta matriz no se especifica dicha responsabilidad.
- I: significa informado del resultado de la actividad.
- C: significa que el rol debe ser consultado para que se ejecute la actividad.

La matriz RACI hace referencia a las actividades recogidas en el presente pliego. Las responsabilidades del adjudicatario YARA se muestran en la columna “YARA”.

Proceso	Actividad	CANAL	ODP	YARA
MARCO DE GESTIÓN DEL PROYECTO	Revisión de pliegos, requerimientos asociados y oferta	C	R	C
	Identificación de procedimientos, normas y legislación aplicable	C	R	I
	Definir la estructura, funciones y responsabilidades en la gestión del proyecto	C	R	C
	Diseño procesos Planificación, Gestión, Control y Cierre	C	R	I
	Diseño herramientas estándar y plantilla de proyecto	C	R	I
	Definición de métricas del proyecto	C	R	C
	Plan de Aseguramiento de la Calidad	C	R	C

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Proceso	Actividad	CANAL	ODP	YARA
	Plan de Gestión de Riesgos	C	R	C
	Procedimiento de Gestión Problemas e Incidencias en pruebas de aceptación	C	R	C
	Procedimiento de Gestión Económica del proyecto	C	R	C
	Procedimiento Comunicación ODP-YARA	I	R	R
	Procedimiento solicitud servicios Consultoría Interna	C	R	
	Validar marco de gestión con la Oficina de Proyectos Canal	R	I	
GOBERNANZA Y SOPORTE	Coordinación y gestión de la implantación YARA	C	C	R
	Acompañamiento jefatura CANAL		R	
	Gestión de Riesgos YARA	C	C	R
	Segunda opinión en riesgos	I	R	I
	Revisión de Planes de Implantación	I	R	C
	Reuniones de seguimiento del proyecto	C	R	C
	Gestión del Cambio en proyecto	C	C	R
	Elaboración de Informes de seguimiento ODP	C	R	I
	Mantenimiento de catálogos de puntos tarea	C	C	R
	Análisis funcional de peticiones proyecto YARA	R	C	I
	Validación de la estimación de peticiones YARA	R	C	I
	Validación de trabajo realizado en peticiones YARA	R	C	I
	Coordinación de proyectos e iniciativas YARA	C	R	C
	Cumplimiento de procedimientos, normas y legislación	R	C	C
	Coordinación de incidentes de seguridad	R	C	C
	Gestión de la documentación del proyecto	I	C	R

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Proceso	Actividad	CANAL	ODP	YARA
SEGUIMIENTO Y CONTROL	Control de la adecuada prestación del servicio YARA	C	R	I
	Control del cumplimiento de las funcionalidades YARA	C	R	C
	Seguimiento del Plan de Calidad	C	R	C
	Medición de ANS	C	R	C
	Control de ejecución del Plan de Proyecto YARA	C	R	C
	Control de Cambios de Alcance	C	R	C
	Generación de alarmas vinculas a Riesgos	I	R	R
	Ejecución previa de las pruebas de aceptación	I	R	C
	Control y seguimiento de las pruebas de aceptación	C	R	C
	Validación de la documentación del proyecto	R	C	C
	Coordinación peticiones, incidencias y cambios en los servicios YARA	C	C	R
	Mantenimiento del catálogo de servicios YARA	C	R	C
	Supervisión y auditoría del cumplimiento en Protección de Datos y en Seguridad de la Información	C	R	C
	Control de la subcontratación en el proyecto YARA	C	R	C
	Control del equipo de proyecto YARA	C	R	C
	Seguimiento de actuaciones en Seguridad y Salud	C	R	C
SEGUIMIENTO ECONÓMICO	Establecer formato de reporte económico	C	R	C
	Establecer procedimiento de reporte económico	C	R	C
	Análisis de la información económica y carga en sistemas Canal	C	R	
	Cálculo de penalizaciones	C	R	C
	Revisión facturas YARA	R	C	

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Proceso	Actividad	CANAL	ODP	YARA
	Validar consumo PTs en entregas	I	R	
	Control del consumo de bolsas de PTs	C	R	C
CONSULTORIA INTERNA	Identificar valor a negocio proyecto YARA	C	R	
	Alinear objetivos negocio-proyecto	R	C	C
	Definir métricas medición consecución objetivos	C	R	C
	Revisión calidad técnica principales entregables	I	R	
	Evaluación de iniciativas YARA	I	R	C
	Soporte a negocio en diseño de procesos y organizativos	C	R	C
	Búsqueda de soluciones dentro del estándar	C	C	R
	Realización de estudios técnicos relacionados con YARA	I	R	C
	Facilitar la comunicación entre los actores del proyecto	C	R	C
	Gestión de conflictos en el proyecto	C	R	C
	Aporte de mejores prácticas al proyecto y al negocio	I	R	

2.1.3. Gobernanza, control y seguimiento del contrato YARA

En este apartado se van a recoger los principales apartados del PCAP y PPT 20/2020 (el PCAP y PPT se encuentran incluidos en el anexo 4 de este pliego) que el licitador debe tener en cuenta de cara a diseñar y dimensionar los servicios ODP. Para ello, se hará referencia a los principales apartados del PCAP y PPT 20/2020 y mención a las principales

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

actividades que la ODP debe realizar para la gobernanza, seguimiento y control de las mismas.

2.1.3.1 Planteamiento del proyecto YARA

En el apartado 1.2 del PPT 20/2020 se recoge la división del proyecto YARA en tres fases (no confundir fases del proyecto YARA con fases de los servicios ODP), que la ODP debe conocer de cara a definir su oferta. Las fases del proyecto YARA son:

- **Fase 1 (Implantación básica):** cuyo objetivo es validar que los productos ofertados cubren suficientemente los requerimientos esenciales de Canal de Isabel II. Durante esta fase se deberán parametrizar, configurar y desarrollar todos los requerimientos, procesos e interfaces considerados obligatorios (nivel 1) para la implantación básica de la solución. Durante la fase 1 se realizará la incorporación del 10% de la información comercial del sistema actual a la nueva solución para la validación de la implantación básica.
- **Fase 2 (Implantación completa):** cuyo objetivo es la implantación completa y definitiva de la solución con todos los requerimientos de Canal de Isabel II. Durante esta fase se llevará a cabo la implantación completa de la solución y puesta en producción de la misma, llevando a cabo la configuración y desarrollos de todos los requerimientos, procesos e integraciones considerados necesarios para la puesta en producción de la solución. Durante la fase 2 se realizará la incorporación del 100% de la información comercial del sistema actual, que se haya identificado como necesaria para su migración, al nuevo sistema y se debe ofrecer una solución de consulta bajo demanda para la información no migrada.
- **Fase 3 (Mantenimiento):** servicios de estabilización, mantenimiento, soporte y evolución de la solución, junto al desarrollo de proyectos de innovación, a partir de su puesta en productivo.

Conforme a este planteamiento del proyecto, la planificación global del proyecto YARA por fases es:

Proyecto YARA	Año 1				Año 2				Año 3				Año 4				Año 5			
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4
Fase 1: Implantación básica, validación y definición																				
Suscripción servicios SaaS para implantación básica																				

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

[illegible]

La ODP deberá ajustar su oferta de servicios a esta planificación por fases de la implantación y mantenimiento del nuevo sistema comercial YARA.

2.1.3.2 Objetivos del proyecto YARA

En el apartado 1.3 del PPT 20/2020 se recogen los principales objetivos proyecto YARA y los beneficios que CANAL persigue conseguir con el proyecto. El adjudicatario ODP debe ser conocedor de estos objetivos y velar durante la prestación de los servicios, en que CANAL obtiene los beneficios que espera del proyecto YARA.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

2.1.3.3 Alcance del proyecto YARA

En el apartado 2 del PPT 20/2020 se recoge el alcance detallado del contrato 20/2020, así como su división en paquetes de trabajo (PT) y su relación con las fases del proyecto. El adjudicatario ODP debe conocer y analizar este apartado, de cara a hacer la gobernanza, control y seguimiento de dicho alcance. A continuación se recogen las principales actividades dentro del alcance del contrato YARA.

1. Suministro de suscripciones software

En el apartado 2.1 del PPT 20/2020 se establece que la solución a implantar deberá ser en modalidad Software-as-a-Service (SaaS) o equivalente, así como las características concretas que debe disponer el servicio SaaS y los servicios vinculados a su gestión por los fabricantes del software.

Este apartado también establece la obligatoriedad de alojar los servicios SaaS requeridos en Data Centers ubicados en la UE (o países con nivel de protección equivalente).

Se incluye también el dimensionamiento de los servicios SaaS solicitados, y los módulos funciones que debe incluir la solución. Esta información es la base sobre la cual se fijarán los precios de los servicios SaaS incluidos en la oferta económica del Anexo 2 del contrato YARA. Es esencial, que el adjudicatario ODP gestione esta información durante todos los servicios, pues afectará al seguimiento económico del contrato, así como posibles ampliaciones de unidades que haya que valorar durante la ejecución del contrato YARA.

2. Alcance funcional

En el apartado 2.2 del PPT 20/2020 se enumeran los grandes bloques funcionales a los que el sistema YARA debe dar cobertura, que son:

- Servicios de atención al cliente y contratación
- Gestiones técnicas
- Lecturas y facturación
- Gestión de cobro y Tesorería
- Gestión de comunicados (CCM)
- Sistema de reporting e indicadores

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Esta información es completada con lo recogido en el anexo:

- “YARA-C-PPT 20-2020 - Anexo 6 – Alcance Funcional.docx”

El adjudicatario ODP, en relación con los servicios de Oficina Técnica, que incluyen consultoría interna y asesoramiento funcional y técnico a CANAL, debe conocer y gestionar el alcance funcional, e incorporar en su equipo de trabajo personal experto que pueda asesorar a CANAL (tanto a los equipos de proyecto, como al personal técnico y a las áreas de negocio) durante el proyecto para conseguir cubrir dicho alcance y los objetivos que CANAL se ha marcado para el proyecto YARA.

En el Anexo 6 (y sus subanexos) se enumeran todos los requerimientos funcionales de la solución, así como los niveles de prioridad de los mismos (hay 4 niveles: obligatorios, necesarios, importantes y deseables), que serán la base para definir el avance del proyecto en los seguimientos, así como el punto de partida desde el cual se definirán las pruebas de aceptación, que el adjudicatario ODP deberá primero validar el plan de pruebas, y luego ejecutar el plan como parte de sus servicios ODP.

En este apartado del PPT 20/2020 también se define qué requisitos funcionales deben cubrirse en cada fase de implantación del contrato YARA.

3. Integraciones

En el apartado 2.3 del PPT 20/2020 se establecen los requisitos de integración del sistema YARA con el resto de los sistemas de información de CANAL, así como sistemas externos a CANAL. El detalle de estas integraciones, basadas en el sistema actual, se encuentra recogido en el anexo:

- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 7 – Interfaces

Estas integraciones también se encuentran clasificadas en 4 niveles de prioridad, y este apartado del PPT 20/2020 define las integraciones que deben implementarse en cada fase del proyecto YARA.

Al igual que con el alcance funcional, el adjudicatario ODP deberá conocer y gestionar las integraciones solicitadas para el sistema YARA, ofrecer asesoramiento a CANAL en relación con decisiones sobre su implementación, controlar el avance de su

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

implementación, y en su caso validar el plan de pruebas y ejecutar las pruebas necesarias de cara a la aceptación de su implementación.

4. Migración de la información

En el apartado 2.4 del PPT 20/2020 se establece los requisitos de la migración de la información y procesos del sistema actual (GRECO) al nuevo sistema YARA, el cual se gestionará como un proyecto en sí mismo, sobre el que la ODP deberá realizar su gobernanza, seguimiento y control de la misma forma que del proyecto de implantación.

Este apartado 2.4 enumera los entregables que deben elaborarse para el proyecto de migración, los cuales deberán ser revisados por la ODP y los expertos funcionales y técnicos de la misma, que valorarán la calidad de los mismos y solicitarán al adjudicatario YARA la subsanación de las deficiencias que encuentren en dichos entregables, previo a la revisión de los mismos por el equipo CANAL y en su caso a su aceptación.

Dado que es posible que no se migre toda la información del sistema GRECO a YARA, forma parte del plan de migración, el construir una solución de acceso a la información no migrada, que incluya la posibilidad de hacer migraciones a demanda bajo necesidad. El proyecto de implantación de una solución para el acceso a la información no migrada también forma parte del alcance del proyecto YARA, y por tanto la ODP debe ofrecer sus servicios de gobernanza, control y seguimiento sobre este subproyecto.

El anexo 5 del PPT 20/2020 recoge la volumetría de la información a migrar:

- “YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 5 - Información migración”

5. Sistema de reporting y analítica

En el apartado 2.5 del PPT 20/2020 se recogen los requerimientos de alto nivel en relación con el reporting y analítica del sistema YARA. Es especialmente importante destacar que se incluyen los requerimientos para el procesamiento de la información de la telelectura, que por su volumen y criticidad para el proceso de lectura-facturación-cobro deben ser revisados en detalle.

El adjudicatario ODP deberá incluir en su equipo personal que asesore y oriente a CANAL en la valoración de la solución que el adjudicatario YARA dé a este apartado, en especial, a la solución de telelectura.

Los requerimientos detallados de este apartado se encuentran en los anexos:

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- “YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.A - Información funcional” (apartado 7)
- “YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.7 - Requerimientos Reporting y Analítica”

Este apartado también define los criterios de aceptación de la solución en fase 1, que el adjudicatario ODP deberá revisar y valorar una vez sea entregada la solución por el adjudicatario YARA, de cara a emitir un informe de cumplimiento para CANAL.

6. Gestión de Comunicados

En el apartado 2.6 del PPT 20/2020 se especifican los requerimientos de alto nivel en relación con la generación y gestión de comunicados a clientes.

Los requerimientos detallados de este apartado se encuentran en los anexos:

- “YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.6 - Requerimientos Comunicados”
- “YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.6.1 - Tipos de comunicados”

Este apartado también define los criterios de aceptación de la solución en fase 1 y fase 2, que el adjudicatario ODP deberá revisar y valorar una vez sea entregada la solución por el adjudicatario YARA, de cara a emitir un informe de cumplimiento para CANAL.

7. Requisitos Operativos

En el apartado 2.7 del PPT 20/2020 se especifican los requerimientos de alto nivel en relación con la operación, explotación y monitorización del sistema YARA que debe cumplir la implantación.

El detalle de los requisitos operativos que se solicitan se detalla en:

- “YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 8 - Requerimientos Operacionales”

Este apartado también define los criterios de aceptación de la solución en fase 1 y fase 2, que el adjudicatario ODP deberá revisar y valorar una vez sea entregada la solución por el adjudicatario YARA, de cara a emitir un informe de cumplimiento para CANAL.

8. Implantación básica de la solución

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

En el apartado 2.8 del PPT 20/2020 se describe el alcance que la fase 1 de implantación básica tiene en el proyecto YARA. Este apartado define los criterios de aceptación de la implementación en fase 1, que el adjudicatario ODP deberá revisar y valorar una vez sea entregada la solución por el adjudicatario YARA, de cara a emitir un informe de cumplimiento para CANAL.

En este apartado también se indica la necesidad de que el adjudicatario YARA entregue un Plan de Implantación Básica, que el adjudicatario ODP deberá revisar y valorar, antes de su aceptación por CANAL. La ODP después realizará el seguimiento y control de ejecución de dicho plan durante la fase 1 de la implementación.

De especial importancia en el Plan de Implantación Básica es el Plan de Pruebas que debe incluir, dado que dicho Plan de Pruebas también deberá ser ejecutado por el adjudicatario ODP como parte de los servicios de pruebas de aceptación de la implementación que se pide en los servicios ODP.

También se define cómo se hará el seguimiento del proyecto en fase 1 mediante la técnica del valor ganado, y los porcentajes de facturación por bloque de actividad, que la ODP debe conocer de cara a realizar el seguimiento efectivo y el control económico de esta fase.

Este apartado también enumera los principales entregables de la fase 1, que el adjudicatario ODP deberá revisar y valorar como parte de sus servicios, emitiendo un informe a CANAL de cara a su aceptación.

Como entregable final de esta fase también se encuentra el Plan de Implantación completo, que al igual que el Plan de Implantación básico, el adjudicatario ODP deberá revisar y valorar, antes de su aceptación por CANAL. La ODP después realizará el seguimiento y control de ejecución de dicho plan durante la fase 2 de la implementación.

Por último, este apartado recoge los principios generales que regirán la aceptación de la implementación básica, que el adjudicatario ODP velará porque se cumplan, realizando una validación previa de los mismos antes de la valoración de CANAL (incluyendo la ejecución de pruebas de aceptación), y ofreciendo soporte a CANAL en su revisión y valoración, de cara a la validación final de esta fase.

9. Implantación completa de la solución

En el apartado 2.9 del PPT 20/2020 se describe el alcance que la fase 2 de implantación completa tiene en el proyecto YARA. Este apartado define los criterios de aceptación de la

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

implementación en fase 2, que el adjudicatario ODP deberá revisar y valorar una vez sea construida la solución por el adjudicatario YARA, de cara a emitir un informe de cumplimiento para CANAL.

Como entregable de la fase 1 se encontraba el Plan de Implantación Completo que guiará el proceso de seguimiento y control de la ejecución de los trabajos en fase 2.

De especial importancia es el Plan de Pruebas, dado que dicho Plan de Pruebas también deberá ser ejecutado por el adjudicatario ODP como parte de los servicios de pruebas de aceptación de la implementación que se pide en los servicios ODP.

También se define cómo se hará el seguimiento del proyecto en fase 2 mediante la técnica del valor ganado, y los porcentajes de facturación por bloque de actividad, que la ODP debe conocer de cara a realizar el seguimiento efectivo y el control económico de esta fase.

Este apartado también enumera los principales entregables de la fase 2, que el adjudicatario ODP deberá revisar y valorar como parte de sus servicios, emitiendo un informe a CANAL de cara a su aceptación.

Por último, este apartado recoge los principios generales que regirán la aceptación de la implementación completa, que el adjudicatario ODP velará porque se cumplan, realizando una validación previa de los mismos antes de la valoración de CANAL (incluyendo la ejecución de pruebas de aceptación), y ofreciendo soporte a CANAL en su revisión y valoración, de cara a la validación final de esta fase, previa al Paso a Producción.

10. Servicios de mantenimiento de la solución durante la fase 3

En el apartado 2.10 del PPT 20/2020 se describe el alcance de los servicios de mantenimiento del sistema YARA durante la fase 3.

El detalle de los servicios de mantenimiento que se solicitan se encuentra en:

- “YARA-C-PPT-20_2020 - Anexo 10 - Servicio de mantenimiento”

En dicho anexo se detallan los servicios demandados al adjudicatario YARA durante la fase de mantenimiento:

- Soporte
- Soporte extendido

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Mantenimiento Correctivo
- Gestión de problemas
- Mantenimiento Evolutivo
- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Adaptativo
- Administración técnica y funcional
- Proyectos
- Gestión del servicio

Como parte de este documento se detallan en qué partidas de la oferta económica del contrato 20/2020 se cargarán los servicios de mantenimiento y en base a qué criterios. A este respecto debe tenerse en consideración el siguiente anexo:

- “YARA-C-PPT-20_2020 - Anexo 11 – Puntos tarea”

El adjudicatario ODP como Oficina de Gestión del Servicio durante la fase de mantenimiento, deberá velar por la correcta prestación de los servicios de mantenimiento por el adjudicatario YARA. Para ello deberá al menos:

- Velar por el cumplimiento de los procedimientos definidos para cada uno de los servicios
- Tener una visión única del estado de servicio, los trabajos realizados y los trabajos pendientes
- Revisar y valorar tanto las estimaciones de los trabajos, como el resultado de los mismos conforme a la solicitud que le realice CANAL.
- Revisar los entregables de los trabajos relacionados con Mantenimientos Evolutivos o Proyectos de envergadura. En concreto los criterios de aceptación que CANAL ha fijado en el apartado 2.6 del anexo 10 para estos trabajos.
- Realizar pruebas de aceptación de evolutivos o proyectos de envergadura.
- Gestionar las garantías de los trabajos realizados, conforme a lo establecido en el Anexo 10.
- Mantener actualizado el catálogo de Puntos Tarea (PTs) que sirve de base para las estimaciones y el posterior abono de los servicios.
- Realizar la medición de KPIs y realizar la revisión de ANS
- Revisión de los informes de seguimiento del adjudicatario YARA
- Seguimiento económico del servicio
- En general, realizar el control de calidad de todos los servicios prestados por el adjudicatario YARA. En particular, el proceso de quejas y reclamaciones recogido en el apartado 2.12 del anexo 10 del PPT 20/2020.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

En este sentido el Adjudicatario ODP utilizará sus propias licencias de uso de las herramientas de gestión, soporte y gestión de incidencias necesarias para la supervisión de los trabajos objeto de esta fase, tanto para las herramientas por él mismo designadas como para las herramientas necesarias existentes en Canal de Isabel II. Como herramienta de soporte y gestión de solicitudes e incidencias actualmente se utiliza CA Service Desk.

11. Servicios de Infraestructura y Administración

En el apartado 2.11 del PPT 20/2020 se describe el alcance de los servicios de infraestructura y administración On Cloud. En él se establece que los servicios siempre deberán ser prestados por el fabricante de los productos en modo SaaS, salvo para aquellas actividades que el propio fabricante asigna su responsabilidad al cliente, en cuyo caso deberá incluir esos servicios el integrador/implantador en su oferta.

La ODP deberá velar porque el modo de operación sea el definido en el párrafo anterior. Además, deberá controlar el catálogo de servicios de los fabricantes de los servicios SaaS, teniendo siempre identificado qué tareas se encuentran incluidas en el servicio SaaS del fabricante, cuáles se asignan al cliente (delegadas al integrador), y cuáles pueden tener un coste adicional por el fabricante por exceder el alcance de los servicios SaaS contratados.

Adicionalmente, este apartado recoge el requerimiento de documentar la arquitectura de la solución, arquitectura que deberá ser revisada por los equipos técnicos del adjudicatario ODP, velando porque cubra adecuadamente el dimensionamiento solicitado en el pliego 20/2020. Esta arquitectura y dimensionamiento deberá ser revisada y validada por la ODP, que emitirá informe al respecto a CANAL.

Igualmente, el adjudicatario ODP velará que en cada fase del contrato 20/2020 se cumplan con los requisitos de operación y seguridad definidos en los pliegos, y en su caso se apliquen las penalizaciones correspondientes. También deberá supervisar que la solución queda convenientemente monitorizada, y que los KPIs y ANS relacionados con la operación, se pueden medir antes del pase a producción.

Dentro de los trabajos de administración de la infraestructura, se solicita que se implementen los procesos de back-up y recuperación, de continuidad de los servicios y de auditoría de seguridad. El Adjudicatario ODP deberá velar porque dichos procesos queden formalmente establecidos y documentados, y que las pruebas de funcionamiento se han realizado y son satisfactorias conforme a lo solicitado en los pliegos 20/2020.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Por último, supervisará que se realicen las pruebas de carga y rendimiento planificadas, y que los resultados son los adecuados, previo al paso a producción.

12. Requisitos de seguridad

En el apartado 2.12 del PPT 20/2020 se describen los requisitos de seguridad que debe satisfacer la implementación.

El detalle de los requisitos de seguridad que se solicitan se detalla en:

- “YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 4 - Requerimientos mínimos de seguridad de productos y módulos funcionales”

El adjudicatario ODP deberá coordinarse con la Dirección de Seguridad de Canal de Isabel II, para supervisar la implementación de estos requisitos, y realizar de forma periódica (trimestral) auditorías de cumplimiento en relación con la seguridad de la información.

13. Servicios de gestión de proyecto y control de calidad

En el apartado 2.13 del PPT 20/2020 se describen los servicios de gestión del proyecto y control de calidad que se solicitan al adjudicatario YARA. El adjudicatario ODP deberá gobernar que dichos servicios se presten de la forma solicitada y ofrecerá soporte tanto a CANAL como al adjudicatario YARA en la gestión del proyecto y en el control de calidad, conforme a los servicios demandados en este pliego.

Es esencial, que exista una coordinación adecuada entre la ODP y el adjudicatario YARA en relación con la gestión del proyecto y el control de calidad, que deberá quedar establecido dentro del marco de gestión de los servicios y el modelo de gobernanza del proyecto.

En este apartado se solicita que el adjudicatario YARA facilite una herramienta para llevar a cabo el control y seguimiento de todas las fases de la implementación. El adjudicatario ODP será usuario de esta herramienta, y velará por que se use de forma adecuada en el proyecto.

14. Servicios de asesoramiento y control de calidad del fabricante

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

En el apartado 2.14 del PPT 20/2020 se describen los servicios de asesoramiento y control de calidad del fabricante que se solicita sean incluidos por el adjudicatario YARA en su oferta. El adjudicatario ODP deberá gobernar que dichos servicios se presten de la forma solicitada y ofrecerá soporte a CANAL en el gobierno, control y seguimiento de los servicios del fabricante, integrándolos de forma eficiente en el conjunto de actividades del proyecto.

15. Servicios de formación

En el apartado 2.15 del PPT 20/2020 se describen los servicios de formación que se solicitan sean incluidos por el adjudicatario YARA en su oferta. El adjudicatario ODP deberá gobernar que dichos servicios se presten de la forma solicitada y ofrecerá soporte a CANAL en el control y seguimiento de los servicios de formación en cada fase.

16. Servicios de gestión del cambio

En el apartado 2.16 del PPT 20/2020 se describen los servicios de gestión del cambio que se solicitan sean incluidos por el adjudicatario YARA en su oferta. En dicho apartado se solicita que el adjudicatario YARA elabore un Plan de gestión del cambio y un Plan de comunicación.

El adjudicatario ODP deberá revisar, enriquecer con sus propuestas y validar el Plan de gestión del cambio y el Plan de comunicación. Adicionalmente deberá gobernar, controlar y seguir su ejecución, ofreciendo soporte a CANAL y al adjudicatario YARA en la realización de las acciones identificadas en ambos planes.

17. Actividades funcionales

En el apartado 2.17 del PPT 20/2020 se detallan las actividades:

- Análisis de requisitos del negocio
- Diseño funcional de la solución
- Planificación, estrategia
- Diseño técnico de la solución
- Implantación
- Pruebas técnicas (unitarias y de sistema)

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Pruebas funcionales y de integración
- Pruebas de aceptación de usuarios
- Migración de la información origen
- Despliegue en el entorno establecido

En este detalle se identifican las responsabilidades del Adjudicatario YARA y de CANAL.

En todas las actividades de pruebas, verificación o validación y aprobación que en el modelo de responsabilidades se asignan a CANAL, el adjudicatario ODP deberá ofrecer los servicios de asesoramiento y revisión previa a la que realice CANAL, de forma que CANAL cuente con la revisión previa y control de calidad de la ODP para cada entregable de actividad. Por ejemplo:

- Aprobación estrategia
- Aprobación de análisis
- Aprobación de diseño
- Aprobación de planes de implantación
- Aprobación planes de prueba
- Aprobación de documentación

18. Responsabilidades en actividades funcionales

En el apartado 2.18 del PPT 20/2020 se indica que CANAL mantiene el gobierno de todos los procesos:

- Planificación Estratégica
- Gestión de Clientes
- Planificación de Servicios (Demanda y Catálogo de Servicios)
- Gestión de la Seguridad
- Gestión de la Continuidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Capacidad
- Gestión Financiera
- Desarrollo y Pruebas de Servicio
- Paso a Producción
- Gestión de Operaciones
- Gestión de Problemas
- Gestión de Incidencias
- Gestión de Peticiones
- Gestión del Conocimiento

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Gestión de Niveles de Servicio
- Gestión de Cambios
- Gestión de la Configuración

El adjudicatario ODP deberá ofrecer asesoramiento y soporte a CANAL de cara a establecer las directrices y objetivos para la ejecución de los procesos y definir los mecanismos de monitorización para asegurar el cumplimiento de tales directrices y objetivos.

19. Gestión del conocimiento

En el apartado 2.19 del PPT 20/2020 se indica que CANAL desea disponer de una gestión del conocimiento que le permita gobernar la actividad del Adjudicatario y garantizar un traspaso sin pérdida de servicio en futuras licitaciones de mantenimiento del sistema.

El adjudicatario ODP deberá asesorar a CANAL en relación con qué actividades de gestión del conocimiento deben incorporarse en el Plan de Comunicación del proyecto YARA de cara a conseguir el objetivo anterior.

Adicionalmente la ODP deberá gobernar, controlar y seguir que se ejecuten las acciones de gestión del conocimiento recogidas en el Plan de Comunicación, en particular, que en el repositorio de gestión del conocimiento se encuentre toda la información precisa (y actualizada) para una transición del servicio de mantenimiento YARA a otro adjudicatario.

20. Gestión de proyectos y trabajos extraordinarios

En el apartado 2.20 del PPT 20/2020 se fija el procedimiento para la gestión de proyectos y trabajos extraordinarios adicionales a los solicitados en el pliego 20/2020. En él se indica que para estos trabajos el adjudicatario YARA deberá estimar el esfuerzo en Puntos Tarea (PTs) y conforme a los ANS recogidos en el pliego.

El adjudicatario ODP deberá velar porque se cumpla el procedimiento y los ANS definidos en dicho apartado. Para ello gobernará, controlará y seguirá el proceso de identificación de proyectos, análisis y evaluación, aceptación, preparación y ejecución.

En este sentido, el adjudicatario ODP, además de gobernar el proceso, deberá revisar y validar la presupuestación de los trabajos, previamente a su aceptación por CANAL. Adicionalmente realizará un seguimiento y control del propio proyecto conforme a la planificación aprobada, y ofrecerá los trabajos de revisión, control de calidad y validación

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

de entregables y realización de pruebas de aceptación de dichos proyectos. Por último, realizará el seguimiento de avance y económico de dichos proyectos.

21. Perfiles requeridos

En el apartado 2.21 del PPT 20/2020 se enumera el detalle del equipo de personas que se solicita al adjudicatario YARA, y se fija un procedimiento para gestionar cambios en el equipo.

El adjudicatario ODP deberá gobernar, controlar y seguir el proceso establecido para cambios en el equipo YARA. Adicionalmente revisará que los CV de los nuevos miembros propuestos se correspondan con el perfil exigido en los pliegos y ofertado por el adjudicatario YARA. Además, velará porque el equipo en todo momento se corresponda con los perfiles requeridos en los pliegos y ofertados por el adjudicatario YARA, alertando a CANAL en caso de detectar incumplimientos, y asegurando que aplican las penalizaciones contempladas en el contrato 20/2020, asociado al mantenimiento del equipo YARA.

22. Acuerdos de nivel de servicio

En el apartado 2.23 del PPT 20/2020 se especifican los servicios del contrato YARA sujetos a Acuerdos de Niveles de Servicio. En el anexo:

- Anexo 1 del PPT - Tablas de Acuerdos de Nivel de Servicio se indican los ANS de los servicios sujetos a Acuerdos de Niveles de Servicios.

La ODP deberá velar por la correcta medición de los ANS por el adjudicatario YARA, verificará mensualmente dicha medición, y en caso de incumplimiento calculará las penalizaciones aplicables en base al método de cálculo definido, y verificará que dichas penalizaciones se aplican en las facturas.

Adicionalmente la ODP deberá gobernar, controlar y seguir el procedimiento establecido para definir Planes de Acciones Correctivas (PAC) asociados a los incumplimientos.

23. Entregables

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

En el apartado 2.24 del PPT 20/2020 se detallan los entregables de los servicios del contrato YARA por fases. El adjudicatario ODP deberá controlar y seguir que todos los entregables solicitados son entregados. En el caso de la Documentación deberá :

- Revisar, realizar el control de calidad y validar antes de su aprobación por CANAL cada entregable
- Aplicar los ANS y las penalizaciones asociadas en caso de incumplimiento de calidad de los entregables
- Asegurar que queda convenientemente recogida y actualizada en el repositorio de gestión de conocimiento toda la documentación.

2.1.3.4 Modelo de Gobierno YARA

En el apartado 3 del PPT 20/2020 se define el modelo de gobierno que se ha definido para el contrato 20/2020, basado en la metodología de gestión de proyectos de CANAL.

El adjudicatario ODP deberá basarse en este modelo y en la oferta del adjudicatario YARA, para definir el modelo de gestión del proyecto y el modelo de gobierno durante la fase 1 de constitución de la ODP.

2.1.3.5 Fases del contrato YARA

En el apartado 4 del PPT 20/2020 se detallan las fases del proyecto YARA, indicando sus alcances, duraciones y aplicación de ANS.

El adjudicatario ODP deberá gobernar, controlar y seguir que las fases se ejecutan conforme al plan previsto.

En relación con el apartado 4.3.3 del PPT 20/2020 que recoge la Fase de Finalización y Devolución, donde se solicita la redacción de un Plan de Devolución por el adjudicatario YARA, el adjudicatario ODP deberá controlar y seguir que dicho plan se encuentra entregado, que sus contenidos son adecuados y que se actualiza anualmente.

Así mismo, la ODP deberá ofrecer gobierno, control y seguimiento del Plan de Devolución durante la finalización del contrato YARA, como con el resto de los planes.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

2.1.3.6 Condiciones de facturación YARA

En el apartado 3.5 del anexo I del PCAP del contrato 20/2020 se recogen las condiciones de facturación de los servicios del contrato YARA. El adjudicatario ODP deberá velar por el cumplimiento de las condiciones de facturación establecidas en el pliego, y deberá revisar y validar cada factura del contrato YARA, antes de su conformación por CANAL.

2.1.3.7 Penalizaciones YARA

En el apartado 9.1 del anexo I del PCAP del contrato 20/2020 se recogen las penalizaciones contempladas en el contrato YARA. El adjudicatario ODP deberá velar por el cumplimiento de las penalizaciones establecidas en el pliego, realizará su cálculo y deberá revisar y validar que las penalizaciones son aplicadas en las correspondientes facturas del contrato YARA.

2.1.3.8 Relación de obligaciones esenciales YARA

En el apartado 9.2 del anexo I del PCAP del contrato 20/2020 se recogen las obligaciones esenciales cuyo incumplimiento puede llevar aparejada la resolución del contrato YARA. El adjudicatario ODP deberá velar y auditar de forma continua el cumplimiento de las obligaciones esenciales por parte del adjudicatario YARA, alertando a CANAL en caso de incumplimiento de cualquiera de ellas.

2.1.3.9 Relación de condiciones especiales de ejecución YARA

En el apartado 9.2 del anexo I del PCAP del contrato 20/2020 se recogen las condiciones especiales de ejecución del contrato YARA. El adjudicatario ODP deberá velar y auditar de forma continua el cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución por parte del adjudicatario YARA, alertando a CANAL en caso de incumplimiento de cualquiera de ellas.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

2.1.3.10 Subcontratación YARA

En el apartado 10.3 del anexo I del PCAP del contrato 20/2020 se recogen las condiciones de subcontratación del contrato YARA. El adjudicatario ODP deberá velar y auditar de forma continua el cumplimiento de las condiciones de subcontratación por parte del adjudicatario YARA, alertando a CANAL en caso de incumplimiento de cualquiera de ellas.

2.1.3.11 Protección de datos de carácter personal en YARA

En el apartado 11 del anexo I del PCAP del contrato 20/2020 se recogen las obligaciones del adjudicatario YARA en relación con la Protección de datos de carácter personal. El adjudicatario ODP deberá velar de forma continua por el cumplimiento de las condiciones recogidas en este apartado por parte del adjudicatario YARA, alertando a CANAL en caso de incumplimiento de cualquiera de ellas.

En particular el adjudicatario deberá auditar de forma trimestral el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- El cumplimiento del contrato de protección de datos suscrito conforme a la Decisión de Ejecución (UE) 2021/915 de la Comisión de 4 de junio de 2021 relativa a las cláusulas contractuales tipo entre responsables y encargados del tratamiento contempladas en el artículo 28, apartado 7, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo y en el artículo 29, apartado 7, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- En caso de que sea necesario realizar actuaciones de soporte y mantenimiento del sistema desde otros países no pertenecientes al Espacio Económico Europeo, deberán realizarse conforme establece el capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o RGPD).
- Que el tratamiento de los datos se realiza con un nivel protección y requisitos relativos al tratamiento de los datos personales equivalentes a la legislación europea de protección de datos, Tratado de la Unión Europea y Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
- Estado de actualización de la lista de subencargados declarada por el encargado. Verificación que se corresponde con la lista acordada con CANAL y que todas las adiciones o sustituciones en dicha lista se han comunicado con al menos 30 días de antelación.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Ubicación de los servidores y servicios asociados.

2.1.4. Gestión del conocimiento

Si bien la ODP es responsable de las actividades recogidas en los puntos 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3, CANAL desea disponer de una gestión del conocimiento que le permita gobernar la actividad de la ODP y garantizar un traspaso sin pérdida de servicio. El licitador habrá de identificar de forma expresa en el Plan de Gestión de la Comunicación del Plan de Proyecto/Servicio de la ODP las acciones concretas que va a realizar para dicha gestión del conocimiento, en particular:

- Roles y responsabilidades del Proveedor ODP y de CANAL implicados en la gestión del conocimiento (matriz de comunicación).
- Repositorios para la gestión del conocimiento y su acceso por CANAL.
- Tipo de información y métodos de aprobación para el manejo de la información.

2.1.5. Herramientas del servicio

CANAL dispone de las siguientes herramientas que el licitador debe utilizar conforme a los procedimientos definidos en CANAL:

- Herramienta de gestión de proyectos: CA Clarity
- Herramienta de gestión de incidencias, solicitudes y cambios: CA Service Desk

El licitador deberá proporcionar sus propias licencias de uso de estas herramientas.

Los licitadores deberán proponer y utilizar las herramientas adicionales que consideren más adecuadas para la prestación del servicio, en particular para:

- Seguimiento del proyecto y servicio
- Medición de KPIs y cuadros de mando
- Seguimiento de entregables y revisión de dichos entregables
- Seguimiento de pruebas (ver herramientas solicitadas en pliego 20/2020)
- Medición de ANS de este contrato (ver Anexo 1)
- Gestión de peticiones de consultoría interna
- Control económico del proyecto

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

La empresa adjudicataria facilitará el acceso de los responsables de Canal de Isabel II a los sistemas que proponga utilizar.

Los sistemas de monitorización, seguimiento y control podrán basarse en los ya existentes en Canal de Isabel II siempre que ello no genere costes de mantenimiento o licenciamiento adicionales para Canal de Isabel II y de ser así deberá asumirlo el adjudicatario.

2.1.6. Perfiles requeridos

El licitador habrá de identificar de forma expresa en el Plan de Gestión de Recursos del Plan de Proyecto/Servicio los equipos ofertados para cada una de las fases del servicio.

- Equipo de trabajo responsable de los trabajos relacionados con la fase de Constitución de la ODP. También deberá indicar los perfiles asignados a la fase de devolución.
- Equipo de trabajo responsable de los trabajos relacionados con la fase de pleno servicio durante la implantación YARA.
- Equipo de trabajo responsable de los trabajos relacionados con la fase de pleno servicio durante el mantenimiento YARA.

El licitador deberá proporcionar las características de los equipos de trabajo debidamente detallados, especialmente el personal clave definido en este apartado, incluyendo para cada uno:

- Descripción de las categorías profesionales necesarias, incluyendo las tareas y actividades a realizar por cada una, así como las responsabilidades a asumir.
- Número de personas dedicadas al servicio por cada categoría profesional.
- Perfil profesional asociado a cada puesto de trabajo.
- Dedicación, en jornadas, de cada uno de los perfiles.
- Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5 del anexo I del PCAP.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

El Proveedor se compromete a un dimensionamiento suficiente de los recursos y medios disponibles para prestar el servicio de ODP de forma satisfactoria, no obstante, se exige un equipo mínimo que podrá estar o no desplazado en las dependencias de CANAL o en el emplazamiento que éste determine y durante el horario considerado como laboral en este documento.

Dicho equipo mínimo estará configurado por los siguientes perfiles: (salvo indicado expresamente la dedicación no es exclusiva):

- Un (1) Responsable de la ODP
 - Experto en gestión de proyectos y oficinas técnicas, será el responsable último del servicio de ODP, coordinará y supervisará los trabajos de la ODP y será el punto de contacto principal para CANAL.
 - Certificado PMP (Project Management Professional), PRINCE2 o similar
 - Certificado ITIL Strategist Direct, Plan & Improve o similar.
 - Deberá tener una experiencia mínima de 5 años en dirección de proyectos y oficinas técnicas en el ámbito de sistemas ERP o Sistemas Comerciales
- Dos (2) Consultores ODP
 - Profesionales en consultoría de proyectos y oficinas técnicas, trabajaran con el Responsable ODP realizando las tareas relacionadas con el marco de gestión del proyecto, la gobernanza, el seguimiento y control.
 - Cada uno de los consultores deberá tener una experiencia mínima de 3 años en la realización de proyectos de oficinas técnicas y de proyecto en el ámbito de sistemas ERP o Sistemas Comerciales.
- Dos (2) Consultores Funcionales Expertos en Sistemas Comerciales
 - Expertos funcionales en sistemas de información comercial en utilities, realizarán los trabajos relacionados con la revisión y control de calidad de los entregables del proyecto, y ofrecerán servicios de asesoría para la optimización de procesos comerciales y organización. Buscarán que la solución implantada sea la más adecuada para los objetivos de negocio y del proyecto.
 - Experiencia mínima de 4 años como Consultor/Analista Funcional en la implantación y/o mantenimiento de sistemas comerciales en empresas de agua, gas o electricidad con al menos 300.000 clientes
 - Haber participado al menos en 2 implantaciones de sistemas de gestión comercial en una empresa de agua, luz o gas con al menos 300.000 puntos de suministro.
 - Entre ambos consultores deberá acreditarse experiencia en implantaciones y/o mantenimientos de las siguientes áreas funcionales:

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Lectura, Facturación y Cobro. Experiencia en proyectos de Telemedida/Telelectura o IoT.
 - Gestión técnica de activos en utilities. Incluida la movilización de fuerzas de trabajo.
 - Atención al cliente y CEX. Contratación. Quejas y reclamaciones. Experiencia de cliente.
 - Analítica de información Comercial.
 - Al menos uno debe tener experiencia en la migración de un sistema comercial en empresas de agua, gas o electricidad de al menos 300.000 de clientes.
- Dos (2) Consultores de Gestión Comercial
 - Profesionales con experiencia laboral en gestión comercial y relaciones con clientes en empresas de agua, ofrecerán soporte diario a las áreas de negocio de CANAL en relación con la revisión de documentos del proyecto, realización de pruebas de aceptación, revisión de datos de la migración, soporte en el uso del nuevo sistema, etc.
 - Experiencia mínima de 4 años en gestión comercial y relaciones con clientes en alguna empresa de agua, siendo necesario haber trabajado activamente en sus sistemas de información (CIS, CRM, VoC ...) y gestión y análisis de datos de clientes
 - Acreditar mediante certificado de buena ejecución emitido por las empresas en las que hayan realizado dichas tareas
- Un (1) Consultor Técnico de Seguridad
 - Experto en Seguridad de Sistemas de Información velará porque la implantación se realice conforme a las mejores prácticas de Seguridad y Protección de Datos, velará por la reducción de riesgos de Seguridad durante la implantación y el mantenimiento y realizará auditorías periódicas y asesoramiento bajo demanda.
 - Formación en seguridad de los desarrollos, implantaciones securizadas y entornos web seguros.
 - Experiencia mínima de 3 años como Consultor/Analista de Seguridad en sistemas ERP, Sistemas Comerciales, Servicios Cloud y sistemas Web.
- Un (1) Arquitecto de Soluciones Cloud
 - Experto en implantación de grandes sistemas Cloud en modalidad SaaS, revisará la arquitectura de la solución, las integraciones entre productos y asesorará en la búsqueda de la mejor solución para CANAL, en base a los productos elegidos.
 - Formación en arquitectura de sistemas Cloud.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Experiencia mínima de 4 años como Arquitecto de solución Cloud en sistemas ERP, Sistemas Comerciales y general sistemas empresariales en modalidad SaaS.
- Un (1) Consultor Técnico Experto en implementación de Sistemas Comerciales
 - Experto técnico de la ODP, será la referencia técnica en relación con la instalación, configuración y operación de los productos seleccionados para la implantación del proyecto YARA.
 - Experiencia mínima de 5 años como Consultor Técnico Experto en la implantación y/o mantenimiento de sistemas comerciales en empresas de agua, gas o electricidad con al menos 300.000 clientes
 - Haber participado al menos en 2 implantaciones de sistemas de gestión comercial en una empresa de agua, luz o gas con al menos 300.000 puntos de suministro.

El objeto de este contrato es un servicio integral, y por tanto la organización de las tareas y del grupo o grupos de trabajo que deben llevarlas a cabo es responsabilidad del Proveedor; por tanto, es muy importante que la empresa adjudicataria cumpla estándares de calidad relacionados con las prestaciones que forman parte del servicio. El licitador podrá ofertar los recursos y medios adicionales que considere necesarios para prestar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas de CANAL.

El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de un recurso técnico especializado en redes de datos y comunicación, que se responsabilice, en el ámbito de la prestación del servicio asociado al proyecto, de la configuración y mantenimiento de la parte de la infraestructura de comunicaciones entre el proveedor y CANAL que sea responsabilidad del proveedor. Dicho técnico será el responsable por parte del proveedor de participar en la resolución de incidencias en las comunicaciones que requieran de actuación o revisión conjunta entre el proveedor y Canal de Isabel II, SA. En caso de que el contrato sea adjudicado a una UTE, se definirá igualmente y a nivel de proyecto, un único interlocutor en este ámbito. Se deberá cumplir con lo establecido en el Anexo 3 al Anexo XIX del PCAP.

Los perfiles técnicos requeridos deberán incluirse como solvencia técnica en el apartado 5 del Anexo I del PCAP. Así mismo, deberá incluirse en dicho apartado la necesidad de disponer, para su presentación en el momento de la constitución del equipo, de certificación para cada componente de pertenencia a la plantilla del adjudicatario o empresas subcontratadas indicadas en la oferta.

El Acta de Inicio de los trabajos se deberá firmar en el plazo máximo de 1 mes desde la firma del contrato 20/2020 cuyos trabajos debe controlar este pliego.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

El adjudicatario deberá constituir el equipo de trabajo ofertado a fecha de firma del Acta de Inicio de los trabajos. En caso contrario el adjudicatario incurrirá en la penalización correspondiente como queda reflejado en el apartado 9 del Anexo I del PCAP.

Para la conformidad definitiva por parte de CANAL de los equipos del servicio, el adjudicatario presentará a CANAL los certificados técnicos y laborales requeridos en el apartado 5 del Anexo I del PCAP.

CANAL considera un factor clave para el éxito del servicio la permanencia de ciertos roles para la ejecución de algunas tareas, denominadas personal clave, que tendrán las siguientes funciones:

- Toda comunicación formal se realizará a través de dichas personas clave. Estas personas clave serán necesarias al nivel apropiado para consensuar los acuerdos respecto, pero no limitado, a solicitudes de cambio, niveles de servicio, penalizaciones.
- El Proveedor asegurará que cada componente del personal clave es asignado para la entrega de los servicios establecidos en este contrato durante un período de al menos un año y medio. Durante este periodo CANAL y el Proveedor deberán adoptar todas las medidas razonables para asegurar los servicios del personal clave.
- El personal clave del Proveedor no puede cambiar en más de un 33% al año. En ningún caso podrá cambiar el personal clave dentro del primer año y medio del contrato.
- En caso de producirse cambios en el personal clave, éstos deberán ser acordados previamente con CANAL.
- En el supuesto de que un componente del personal clave no pueda estar disponible por causa imprevista, el Proveedor deberá disponer de una persona alternativa en un plazo de 5 días con plenas competencias para entregar el servicio.

Para este servicio se considera personal clave del Proveedor los siguientes roles:

- Responsable de servicio ODP
- Consultor funcional experto en Sistemas Comerciales
- Consultor técnico experto en implantación de Sistemas Comerciales

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Además, si bien entiende que la gestión de su personal es responsabilidad del Proveedor, se desea mantener un nivel de rotación de personal limitado, con el fin de ayudar a evitar riesgos en la entrega de los servicios.

La composición de los equipos de trabajo no podrá ser modificada sin el consentimiento expreso de CANAL. Cualquier modificación en los equipos de trabajo suscitada por el adjudicatario requerirá las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio con un plazo mínimo de quince (15) días de preaviso.
- Presentación de sustitutos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, junto con las certificaciones técnica y laboral exigidas para la prestación de los servicios incluidos en este contrato.
- Verificación por parte de CANAL del cumplimiento de los requisitos de cualificación técnica y experiencia exigidos en este contrato y, en caso positivo, aceptación de los sustitutos.
- El proveedor dispone de un plazo máximo de quince (15) días para sustituir el recurso desde la fecha de la baja del mismo en el equipo, transcurrido el cual el adjudicatario incurrirá en la penalización correspondiente indicada en el apartado 9 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 servicio y del personal clave definido, y currículos genéricos que definan los perfiles del personal técnico que formará los equipos de trabajo.

Los datos se detallarán en el formulario adjunto como Anexo 2. Se debe incluir una tabla con la distribución de perfiles asignados.

A solicitud de CANAL, y debidamente justificada, el adjudicatario estará obligado a sustituir cualquier miembro del equipo de trabajo por un nuevo miembro que cumpla con el perfil y cualificación técnica solicitada en los pliegos. El plazo máximo para proceder a la sustitución será de 30 días desde la fecha de solicitud por CANAL, transcurrido dicho plazo, el adjudicatario incurrirá en la penalización correspondiente indicada en el apartado 9 del Anexo I del PCAP. Las razones que pueden justificar dicho cambio son, entre otras:

- Por la tecnología o productos ofertados en el contrato 20/2020, sea necesario incorporar perfiles con experiencia en dichas tecnologías ofertadas.
- Falta de calidad en los trabajos realizados.
- Falta de productividad en su trabajo.
- Falta de orientación al cliente y al proyecto.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Se requiere que el licitador indique en la oferta, en su caso, la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a los criterios de selección cualitativa establecidos en el apartado 5 del Anexo I del PCAP, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización. En este caso, los subcontratos que no se ajusten a lo indicado en la oferta, por celebrarse con empresarios distintos de los indicados nominativamente en la misma o por referirse a partes de la prestación diferentes a las señaladas en ella, no podrán celebrarse hasta que transcurran veinte días desde que se hubiese cursado la notificación y aportación de las justificaciones correspondientes, siempre que el CANAL no hubiese notificado dentro de ese plazo su oposición a los mismos.

Este régimen será igualmente aplicable si los subcontratistas hubiesen sido identificados en la oferta mediante la descripción de su perfil profesional.

Si se considera necesario, se establecerán controles sobre la rotación de los equipos, así como posibles penalizaciones si se superaran los límites establecidos.

Ante cualquier cambio del equipo, el solapamiento de recursos para la transferencia del conocimiento no generará coste alguno para CANAL.

2.1.7. Ubicación física de los recursos

El servicio se prestará de forma principalmente de forma remota, pero dadas las características de los trabajos y la necesidad de tener reuniones presenciales o dar soporte presencial a negocio, parte de los servicios podrán tener que prestarse de forma presencial cuando CANAL lo solicite.

El equipo del servicio deberá estar localizado en las instalaciones del Proveedor, las cuales deben localizarse en España. CANAL valorará positivamente su ubicación en la Comunidad de Madrid debido a la interdependencia que este servicio tiene con los distintos grupos técnicos de CANAL. CANAL podrá considerar la posibilidad de una división geográfica dentro de España de los recursos. El Proveedor podrá proponer otras alternativas de ubicación que añadan un alto valor diferencial.

El Proveedor ubicará a su personal en instalaciones propias dotadas de las infraestructuras de comunicaciones, elementos de seguridad lógica y física, espacios habilitados para los recursos humanos y recursos según las normativas vigentes.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

La ubicación física de los recursos humanos deberá ser una sala cerrada, con acceso restringido mediante tarjeta identificadora u otro medio similar y deberá contar con los medios técnicos necesarios para la prestación del servicio a cuenta del Proveedor (ordenadores, central telefónica, equipos de videoconferencia, etc).

El Proveedor deberá además poner a disposición del personal de CANAL un espacio de gestión y reunión junto al equipo de soporte. El equipo de gestión del servicio de CANAL podrá visitar la sede del servicio en cualquier momento teniendo libre acceso a ella.

2.1.8. Horarios

El servicio descrito en este apartado deberá considerarse en horario habitual que es, actualmente, de lunes a viernes laborables entre las 8:00 horas y las 18:00 horas, rigiéndose el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid.

2.1.9. Conectividad con Canal de Isabel II

El adjudicatario deberá establecer una línea de comunicación con Canal de Isabel II a lo largo de la duración del contrato y sin coste adicional para Canal de Isabel II. Dicha conexión se establecerá entre las instalaciones del Adjudicatario y las instalaciones de Canal de Isabel II, S.A. con acceso a la RCD para la realización de los trabajos objeto de este pliego, cumpliendo los requisitos del Anexo 5 al PPT con título “Condiciones para la conexión a la Red Corporativa de Datos de Canal de Isabel II, S.A.”.

Para esta conexión, el Adjudicatario NO deberá establecer una línea de backup con Canal de Isabel II, al considerarse que los trabajos no son críticos para a operación de Canal de Isabel II, S.A.

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

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.

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.

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

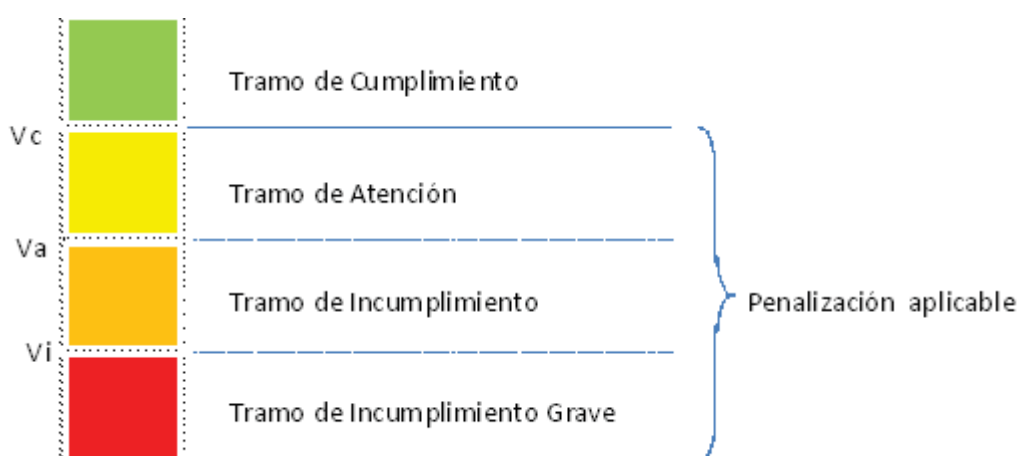
CANAL valorará especialmente las herramientas que el Proveedor propone implantar para facilitar esta monitorización activa, en el supuesto de que CANAL no pueda medir el cumplimiento de ANS por sus propios medios. La funcionalidad y alcance de tales herramientas deberán ser detallados en su propuesta (incluyendo ejemplos ilustrativos) en el Plan de Gestión del Alcance del Plan de Proyecto/Servicio.

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 PCA.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

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



Si el valor medido es igual o mayor al definido en el Tramo de Cumplimiento (V_c), 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 (V_i) 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 YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

2.2.1. Tiempos objetivo

De cara a los ANS definidos en el Anexo I de este pliego, el adjudicatario ODP deberá proponer en su Plan de Proyecto/Servicio y/o Marco de Gobernanza del proyecto, los tiempos objetivos para las siguientes tareas, basados en los propuestos a continuación:

- Tiempo objetivo para la revisión de entregables YARA por la ODP
 - 3 días laborables
 - Se añadirá un día laborable adicional por cada 100 hojas del entregable
 - Se podrán acordar plazos específicos entre ODP y CANAL en base a la complejidad del entregable, siempre bajo aprobación de CANAL.
- Tiempo objetivo para la realización de pruebas de aceptación desde la entrega de la funcionalidad:
 - 3 días laborables
 - Añadir 1 día laborable por cada 40 casos de prueba a realizar
 - Se podrán acordar plazos específicos entre ODP y CANAL en base a la complejidad de la funcionalidad entregada, siempre bajo aprobación de CANAL.
- Tiempo objetivo para completar los entregables de la ODP:
 - 5 días laborables desde el evento que desencadena la elaboración del entregable (por ejemplo la necesidad de realizar un cambio al contrato) o el hito en la planificación para la realización de la tarea (por ejemplo elaboración de informes trimestrales de protección de datos o seguridad de la información).
 - Se podrán acordar plazos específicos entre ODP y CANAL en base a la complejidad del entregable a elaborar, siempre bajo aprobación de CANAL
- Tiempo objetivo para valoración de peticiones de consultoría interna:
 - 5 días desde la solicitud

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

2.2.2. Indicadores KPI

Como parte del Marco de Gestión del proyecto se deberán definir un conjunto de indicadores que permitan tener una visión clara y objetiva del estado del proyecto de implantación y el servicio de mantenimiento, facilitando el seguimiento y control de ambos.

Estos indicadores deberán incluir al menos:

- Control de costes/presupuesto: control de desviaciones entre costes estimados y reales
- Presupuesto/Inversión: Cumplimiento de objetivos económicos
- Esfuerzo: control de desviaciones entre el esfuerzo planificado vs el real
- Grado de cobertura de la implementación de los requerimientos establecidos en los pliegos YARA e impacto en negocio de las desviaciones
- Ejecución e impacto económico por aplicación de los ANS y penalizaciones asociadas
- Riesgos: control y gestión de riesgos por criticidad e impacto
- Disponibilidad del sistema
- Rendimiento del sistema. Clasificación por transacción de negocio.
- Tiempos de atención y resolución.
- Incidencias, peticiones y cambios.
- Calidad de los entregables
- Formación de los equipos
- Avance del Plan de Gestión del Cambio, medición de la aceptación y capacitación de los usuarios al sistema.

La ODP deberá desarrollar un Cuadro de Mando que permita tener una visión rápida del estado del proyecto y su evolución, apoyándose en las herramientas incluidas en el contrato 20/2020 y aquellas propias que proponga.

2.3. Entregables

Como consecuencia de las tareas identificadas en el alcance de este contrato, el Proveedor deberá presentar a lo largo del periodo del mismo los siguientes documentos.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

2.3.1. Documentación

2.3.1.1 Previo al inicio de los trabajos

- El adjudicatario deberá presentar para su aprobación antes del inicio de los trabajos un Plan de Proyecto/Servicio según los requisitos establecidos en el apartado “Alcance del Servicio Licitado” incluido en este mismo pliego.

2.3.1.2 Durante la fase 1: Constitución de la ODP (Entender y Organizar)

- Plan de Proyecto/Servicio de la ODP revisado, incluyendo:
 - Alcance de los Servicios
 - Organización de la ODP
 - Plan de Recursos de la ODP
- Marco de gestión del proyecto:
 - Metodología de Gestión del Proyecto (basada en metodología de CANAL)
 - Procesos de gestión y roles de los diferentes actores del proyecto (matrices RACI):
 - Estructura, funciones y las responsabilidades en gestión del proyecto
 - Procesos de Planificación, Gestión, Control y Cierre
 - Procedimiento de actualización del Plan de Proyecto YARA
 - Proceso de Gestión de Cambios en el proyecto
 - Plan de Aseguramiento de la Calidad
 - Documentación estándar y lista de entregables con su estructura y contenido
 - Proceso de aprobación de entregables y cierre
 - Procedimiento de gestión de la documentación, incluido procedimiento de versionado, revisión y aprobación
 - Procedimiento para elaboración del Plan de Pruebas: elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, control y aceptación final.
 - Indicadores de calidad del proyecto
 - Plan de Gestión de Riesgos del proyecto
 - Procedimiento de Gestión de Problemas e Incidencias en el proyecto
 - Procedimiento de Gestión Económica del proyecto

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Procedimiento de Gestión de Peticiones o nuevas iniciativas en el proyecto. Análisis, estimación, planificación, seguimiento, validación y cierre de las peticiones.
 - Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad (basado en procedimiento definido en CANAL)
 - Procedimiento de comunicación ODP-Adjudicatario YARA
- Plantillas para el proyecto
- Herramientas de gestión estándar, en especial las herramientas para realizar el seguimiento del proyecto
- Procedimientos, normas y legislación aplicable al proyecto
- Indicadores de seguimiento operativos del proyecto: KPIs y ANSs
- Modelo de Gobernanza del proyecto YARA
 - Objetivos de negocio y del proyecto
 - Contexto de negocio y tecnológico
 - Requisitos de negocio del proyecto (basado en pliegos). Procedimiento de seguimiento y control del grado de cobertura de requisitos de la solución. Pruebas de aceptación.
 - Integraciones del sistema. Procedimiento de seguimiento y control de su implementación. Pruebas de integración.
 - Procedimiento de Seguimiento del proyecto (medición del avance) y de los servicios ODP. Comités estratégico, táctico y operativo.
 - Formato y contenido de informes de seguimiento y reportes periódicos
 - Gestión continua de riesgos. Mapa de riesgos.
 - Catálogo inicial (revisado) de Puntos Tarea
 - Se deberá definir procesos e indicadores específicos para el proceso de migración, que deberá ser gestionado en sí mismo como un proyecto.

2.3.1.3 Durante la fase 2: Pleno Servicio

2.3.1.3.1 Durante la fase 2.1: Ejecutar, Controlar y Gestionar (Proyecto)

- Plan de Proyecto de Implantación YARA revisado (en coordinación con adjudicatario YARA). Actualización continua durante esta fase.
- Informes de seguimiento del proyecto (en coordinación con adjudicatario YARA) y actas de las reuniones de seguimiento
- Informe de seguimiento de servicios de la ODP

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Medición continua de los KPIs del proyecto. En particular los relacionados con el grado de implementación de requerimientos y el grado de pruebas de aceptación exitosas.
- Medición mensual de los ANSs del proyecto
- Informe de revisión por cada factura del proyecto. Cálculo de penalizaciones aplicables en su caso.
- Informe de seguimiento de las pruebas de aceptación de usuario
- Informes de impacto de cambios de alcance. Reporting de cambios.
- Documentación de apoyo para la gestión de modificaciones al contrato YARA en CANAL.
- Matriz y Mapa de Riesgos actualizado del proyecto
- Informes de calidad de los entregables del proyecto, en especial (pero no exclusivamente):
 - Estrategia de migración y solución para lo no migrado
 - Diseños funcionales y técnicos (proyecto, migración y proyectos de innovación o grandes evolutivos)
 - Validación del cumplimiento mínimo exigido para la implantación básica del proyecto YARA
 - Validación del cumplimiento exigido para la implantación completa del proyecto YARA
 - Validación del cumplimiento del proyecto de migración y solución a lo no migrado del proyecto YARA
 - Validación del cumplimiento de los proyectos de innovación y grandes evolutivos.
 - Informes de ejecución de los planes de prueba de los diferentes proyectos del sistema YARA
- Informes de auditoría de Protección de Datos y Seguridad de la Información
- Informes de seguimiento de la Subcontratación en el proyecto
- Entregables de los trabajos de consultoría interna técnica y funcional, incluidos análisis funcionales, estimación de esfuerzos, planificaciones, ejecución de planes de prueba, etc.
- Informes de segunda opinión en valoración de riesgos, estimación de trabajos y proyectos, etc.
- Mejores prácticas en gestión de proyecto o en implantación de sistemas de información comercial.
- Informes sobre incidentes de seguridad o incidencias graves en el proyecto (en coordinación con adjudicatario YARA)
- Informe de consumo de recursos y resultados obtenidos.
- Información de seguimiento económico del proyecto

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Catálogo de Puntos Tarea actualizado
- Informe de “readiness” previo al Paso a Producción del proyecto
- Lecciones aprendidas y recomendaciones
- Se deberá poner especial atención en la gestión y control del proceso de migración, que deberá ser gestionado en sí mismo como un proyecto.

2.3.1.3.2 Durante la fase 2.2: Controlar y Gestionar (Servicio de Mantenimiento)

- Modelo de Gobernanza del servicio de mantenimiento YARA
 - Procedimiento Gestión de incidencias y problemas en el mantenimiento (basado en procedimiento CANAL)
 - Procedimiento Gestión de Solicitudes y Peticiones (basado en procedimiento CANAL)
 - Procedimiento Gestión de Cambios (basado en procedimiento CANAL)
 - Métricas e indicadores del servicio: KPIs y ANSs
 - Procedimiento de seguimiento del servicio. Definir los comités de control estratégico, táctico y operativo
 - Catálogo revisado de Puntos Tarea
 - Procedimiento de seguimiento de consumo de Bolsas Tarea
- Informes de medición de KPIs operativos de negocio, en especial durante la estabilización tras la entrada en producción.
- Informes de seguimiento del servicio YARA (en coordinación con adjudicatario YARA) y actas de las reuniones de seguimiento.
- Informes sobre el seguimiento de incidencias, peticiones y cambios en el servicio de mantenimiento
- Informe de seguimiento de servicios de la ODP
- Medición continua de los KPIs del servicio. En particular los relacionados con los KPIs operativos de negocio, en especial durante la estabilización tras la entrada en producción.
- Medición mensual de los ANSs del servicio. Especial atención a disponibilidad y rendimiento.
- Informe de revisión por cada factura del servicio. Cálculo de penalizaciones aplicables en su caso.
- Informes de impacto de cambios de alcance en los servicios. Reporting de cambios.
- Documentación de apoyo para la gestión de modificaciones al contrato YARA en CANAL.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Informe de Gestión de Capacidad del servicio de mantenimiento: informar sobre la cargabilidad y cuellos de botella
- Matriz y Mapa de Riesgos actualizado del servicio
- Informes de calidad de los entregables del servicio, en especial (pero no exclusivamente):
 - Diseños funcionales y técnicos (proyectos de innovación o grandes evolutivos)
 - Validación del cumplimiento de los proyectos de innovación y grandes evolutivos.
 - Informes de ejecución de los planes de prueba de los diferentes proyectos evolutivos del sistema YARA
- Informes de auditoría de Protección de Datos y Seguridad de la Información
- Informes de seguimiento de la Subcontratación en el servicio
- Entregables de los trabajos de consultoría interna técnica y funcional, incluidos análisis funcionales, estimación de esfuerzos, planificaciones, ejecución de planes de prueba, etc.
- Informes de segunda opinión en valoración de riesgos, estimación de trabajos y proyectos, etc.
- Mejores prácticas en gestión del servicio
- Informes sobre incidentes de seguridad o incidencias graves en el servicio (en coordinación con adjudicatario YARA)
- Informe de consumo de recursos y resultados obtenidos.
- Información de seguimiento económico del servicio
- Catálogo de Puntos Tarea actualizado
- Lecciones aprendidas y recomendaciones

2.3.1.4 Durante la fase de devolución

- Plan de Devolución del Servicio. Durante esta fase se ejecutará el plan, pero el documento se mantendrá actualizado a lo largo de la vida del contrato.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

3. MODELO DE GOBIERNO

CANAL considera que, para el éxito de este servicio, es imprescindible un Modelo de Gestión y de Relación con los Proveedores sólido y consistente, capaz de evolucionar los servicios externalizados de acuerdo a 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, tanto para los servicios centralizados en sus instalaciones, como para aquellos técnicos que deban estar en ubicaciones de CANAL. Esta descripción debe incluir el detalle de los procedimientos, políticas, guías y herramientas que utilizará durante la vigencia del contrato para la gestión y supervisión de los servicios, de los equipos de trabajo propios y de los de terceros o subcontratados implicados en la prestación de los servicios.

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

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 a 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 servicio.

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 servicio:

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Asegurar que se dispone de la necesaria flexibilidad para responder a los cada vez más rápidos cambios en los sistemas de información de CANAL
- Asegurar que la relación definida incluye de forma proactiva las mejores prácticas 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	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

3.2.2. Comité de Dirección

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Trimestral (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	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	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 a 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 Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, discutir las 	Director / Jefe de Proyecto (*)	Responsable del Servicio/ Proyecto

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
		desviaciones sobre los valores objetivos acordados y calcular, en su caso, las penalizaciones aplicables <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	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
		<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. 		

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
(*) 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 proyecto 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. Para ello debe completar adecuadamente el apartado 3.1.1.4 Verificación y Control del Alcance del Plan de Gestión del Alcance, dentro del Plan de Gestión del Proyecto. 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
- 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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

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
 - 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.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

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 trimestral

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 YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

4. FASES DEL CONTRATO

El licitador presentará un plan general de servicio 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:

- Fase 1: Constitución de la ODP (Entender y Organizar)
- Fase 2: Pleno Servicio
 - Fase 2.1: Ejecutar, Controlar y Gestionar el Proyecto de implantación
 - Fase 2.2: Controlar y Gestionar el Servicio de mantenimiento
- Fase 3: Devolución.

4.1. Fase 1: Constitución de la ODP

En esta fase el adjudicatario ODP deberá obtener el conocimiento preciso sobre el proyecto YARA (pliegos, oferta, etc.) y la organización de CANAL, de cara a proponer el marco de gestión del proyecto y poner en marcha los servicios de la ODP. Esta fase abarcará todas las tareas de puesta en marcha de la organización propuesta, el equipo de trabajo y procedimientos, así como la adquisición de los conocimientos técnicos de los sistemas y herramientas que se utilizarán durante la fase de ejecución.

4.1.1. Principios Generales

Durante la fase de Constitución de la ODP el Proveedor deberá poner en marcha el servicio de ODP conforme a los requisitos establecidos en el presente pliego, y serán de aplicación los mecanismos de penalización por incumplimiento de niveles de servicio relacionados con esta fase.

El objetivo de la Constitución de la ODP es permitir al Proveedor completar los trabajos de metodología necesarios que se utilizará durante la fase de pleno servicio.

El Proveedor notificará a CANAL por escrito que los criterios de aceptación para dar por completada esta fase se han cumplido sustancialmente y el Proveedor es capaz de prestar los servicios pertinentes en cada fase. Al finalizar la fase de Constitución de la ODP, el

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Proveedor comenzará la prestación de los servicios de Pleno Servicio según los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.

La fase de Constitución de la ODP no podrá ser superior a 3 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 Constitución de la ODP las obligaciones del Proveedor deberán incluir al menos:

1. Comprender los objetivos del negocio y el contexto tecnológico del proyecto YARA
2. Entender la metodología de gestión de proyectos de Canal de Isabel II (procesos de gestión, herramientas, plantillas y modelo de roles y responsabilidades)
3. Entender la estrategia de sistemas y de negocio y los puntos de contacto y fricción
4. Diseño de la organización y procesos internos de la ODP
5. Evaluación de la complejidad de cada iniciativa y los principales indicadores de seguimiento operativo
6. Asistir a las reuniones relativas al inicio del proyecto YARA que procedan para asegurar que puede ejecutar los servicios.
7. Revisar el progreso de la fase de constitución contra el Plan de Proyecto/Servicio propuesto con CANAL.
8. La actualización periódica y el mantenimiento del Plan de Proyecto/Servicio con la aprobación de CANAL, tal aprobación no debe ser injustificadamente retrasada.
9. Garantizar la ejecución de los procedimientos necesarios para proteger la integridad de la información de CANAL.
10. 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 fase.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

11. La gestión de la documentación del servicio y el mantenimiento de un archivo de proyecto relacionado con el servicio.
12. La redacción de un conjunto de documentos de buenas prácticas, basados en metodologías estándar en el mercado.
13. Acordar criterios adecuados de aceptación de la fase de Constitución con CANAL para su inclusión en el Plan de Proyecto/Servicio.

4.1.3. Obligaciones de CANAL

Durante el período de Constitución, CANAL proporcionará al Proveedor de los recursos e información que pueda ser solicitada razonablemente por el Proveedor a fin de que la Constitución progrese de acuerdo con los plazos establecidos en el Plan de Proyecto/Servicio.

CANAL desempeñará sus obligaciones de acuerdo del Plan Proyecto/Servicio.

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

1. Asistir a las reuniones relativas a la Constitución que procedan para asegurar que sus obligaciones se concluyan dentro de los plazos establecidos en el Plan Proyecto/Servicio.
2. Revisar con el proveedor de servicio el progreso de la fase según el Plan de Proyecto/Servicio.
3. Servir de enlace con los usuarios finales de CANAL para que las actividades de Constitución se realicen de acuerdo con la planificación acordada en el Plan Proyecto/Servicio.
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 Proyecto/Servicio se cumplan.
5. Asegurar que las cuestiones planteadas por el Responsable 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.
6. 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.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

4.1.4. Gobierno durante el periodo de Constitución

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 fase de Constitución cada parte habrá nombrado a un Responsable del Servicio, que será responsable de la coordinación y gestión del servicio.

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

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Quincenal	Comité Estratégico de la Constitución	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la calidad de los trabajos de la fase y sus resultados clave Supervisar los criterios de aceptación de la fase acordados Ofrecer compromiso, apoyo y recursos para la constitución de la ODP, de las respectivas áreas de responsabilidad de cada parte para facilitar el éxito del servicio Revisar y monitorizar el progreso según los hitos del Plan de Proyecto/Servicio. Resolver problemas y riesgos clave escalados de las reuniones de Progreso de la Constitución. 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 Proyecto/Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Director / Jefe de Proyecto (*) Responsable del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Director / Jefe de Proyecto Gestor Estratégico Responsable del Servicio

(*) Rol que preside el Comité

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

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

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Semanal	Progreso de la Constitución	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del progreso de todas las actividades incluidas en el ámbito de la fase. Examinar las incidencias y los riesgos. Revisar los cambios en el Plan de Proyecto/Servicio. Revisar las actividades y carga de trabajo para la siguiente semana. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable del Servicio(*) Gestor Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable del Servicio 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 fase.
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 Proyecto/Servicio.
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 Proyecto/Servicio. Estas sesiones contarán con la presencia de CANAL y el personal clave del Proveedor.

No se podrá dar por concluida la fase de Constitución de la ODP 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 Constitución reflejado en el capítulo **Acuerdos de Nivel de Servicio**.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

4.2. Fase de Pleno Servicio

El servicio de ODP se prestará bajo la responsabilidad del Proveedor.

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. La mayoría de las actividades se realizarán en las instalaciones del Proveedor, a excepción de aquellas que requieran interacción con el personal de CANAL o sean acordadas entre las partes.

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

El proyecto YARA se encuentra a su vez dividido en tres fases:

- Fase 1: Implantación básica con una duración de 9 meses
- Fase 2: Implantación completa con una duración de 15 meses
- Fase 3: Mantenimiento y evolución de la solución

Los servicios de ODP durante la fase de Pleno Servicio se dividen a su vez en dos fases, para atender las necesidades diferentes de cada fase del proyecto YARA:

- Fase 2.1: Ejecutar, Controlar y Gestionar el Proyecto de implantación – en esta fase el servicio ODP estará enfocado en una oficina de proyecto y oficina técnica para dar soporte al proyecto de implantación YARA en sus fases 1 y 2.
- Fase 2.2: Controlar y Gestionar el Servicio de mantenimiento – en esta fase el servicio ODP se transformará en una oficina de gestión de servicio y oficina técnica (con menor dedicación que en la fase anterior) para dar soporte al servicio de mantenimiento del sistema implantado (Fase 3 de YARA).

Las actividades de gestión del servicio ODP y Consultoría Interna son transversales a toda la fase 2 (tanto 2.1 como 2.2).

4.2.1. Fase 2.1: Ejecutar, Controlar y Gestionar el Proyecto de implantación

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

La empresa adjudicataria ODP estará obligada a la prestación de todos los servicios reflejados en el presente expediente.

Deberá desarrollar las tareas conforme al Plan de Proyecto/Servicio presentado y con la dedicación de los recursos que se haya comprometido.

En esta fase deberá acometer como mínimo las siguientes actividades:

1. Cerrar con el adjudicatario YARA la planificación detallada: Alcance, Organización, Planificación y agenda del proyecto de implantación
2. Establecer con el adjudicatario YARA la estrategia de seguimiento. Definir los comités de control estratégico, táctico y operativo
3. Implementar dinámicas de gestión de avances para monitorear las actividades del proyecto:
 - Organización y liderazgo de reuniones
 - Actualización de planes de trabajo
 - Reporte diario de seguimiento y Actas de reunión
 - Gestión económica del proyecto
4. Soporte especial en las actividades críticas de ciclo de vida del proyecto:
 - Definición de requerimientos de Negocio
 - Diseño técnico y funcional
 - Pruebas de aceptación
 - Despliegue (Planes de corte y marcha atrás)
5. Control y seguimiento del proceso de pruebas de aceptación de usuario
6. Control y Seguimiento de Cambios en el proyecto
7. Gestión de Riesgos y Problemas: identificación, definición y seguimiento de planes de acción y mitigación, recomendaciones de acciones preventivas y correctivas y seguimiento de los niveles de efectividad.
8. Gestión de la calidad de los entregables del proyecto YARA
9. Auditorías de cumplimiento en Protección de Datos y Seguridad de la Información
10. Trabajos de consultoría interna técnica y funcional
11. Gestión de la capacidad del proyecto: informar sobre la cargabilidad y cuellos de botella
12. Lecciones aprendidas y recomendaciones
13. Soporte en el paso a producción

4.2.2. Fase 2.2: Controlar y Gestionar el Servicio de mantenimiento

Una vez el sistema YARA entre en producción, el adjudicatario ODP deberá transformar sus servicios en una Oficina de Servicios, que ofrezca la gestión y control de la explotación y evolución del sistema.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

En esta fase deberá acometer como mínimo las siguientes actividades:

1. Cerrar con el adjudicatario YARA los documentos de gestión del servicio de mantenimiento
2. Establecer con el adjudicatario YARA la estrategia de seguimiento del servicio de mantenimiento. Definir los comités de control estratégico, táctico y operativo
3. Ofrecer soporte en la estabilización de las Operaciones del cliente tras el PaP. Realizar un seguimiento y supervisión del rendimiento del sistema mediante la medición de KPIs operativos de negocio. Identificar con negocio y el adjudicatario YARA las anomalías que pudieran existir. Minimizar el impacto de las anomalías en negocio, priorizando acciones y coordinando grupos de trabajo para la resolución de incidencias críticas o de elevado impacto en negocio.
4. Implementar dinámicas de gestión de avances para monitorear las actividades del servicio:
 - o Organización y liderazgo de reuniones
 - o Seguimiento de consumo de bolsas de puntos tarea
 - o Seguimiento de indicadores de disponibilidad y rendimiento del sistema y del servicio.
 - o Seguimiento y control de los proyectos de grandes evolutivos y los proyectos de innovación
 - o Reporte periódico de seguimiento y Actas de reunión
5. Gestión de la calidad de los entregables del servicio de mantenimiento YARA
6. Auditorías de cumplimiento en Protección de Datos y Seguridad de la Información
7. Trabajos de consultoría interna técnica y funcional durante el mantenimiento
8. Gestión de la capacidad del servicio de mantenimiento: informar sobre la cargabilidad y cuellos de botella
9. Control y seguimiento de incidencias, peticiones y cambios en los servicios.
10. Medición y control de los ANS
11. Gestión económica del servicio.

4.3. 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.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

4.3.1. Principios clave

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

El Proveedor deberá, en un plazo de seis (6) meses a partir del comienzo de la fase 2.2 de Controlar y Gestionar el Servicio de mantenimiento, 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 6 meses antes del vencimiento del contrato. Después de la 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:

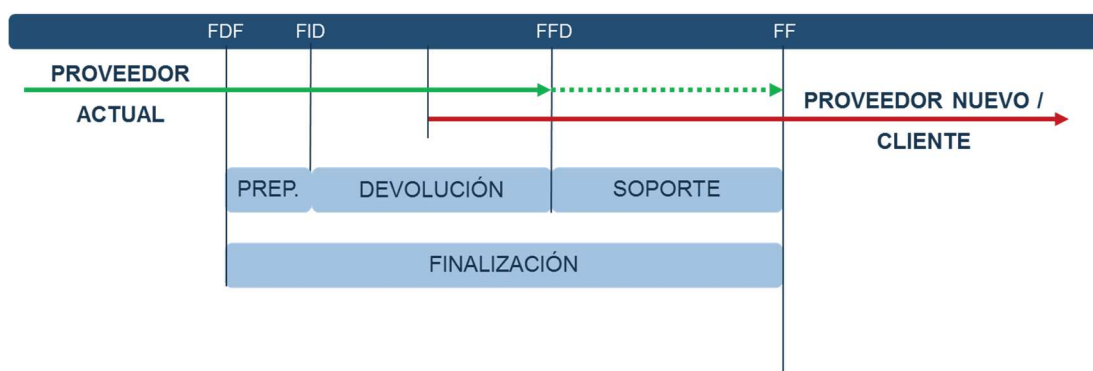
1. Principios generales.
2. Elementos que se transferirán.
3. Planificación y plan de proyecto.
4. Gobierno de la finalización.
5. Actividades durante el periodo de soporte
6. Gestión de la seguridad.
7. Facturación y obligaciones durante la finalización.
8. Garantías durante la transferencia sobre los 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 YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

4.3.2. Principios generales

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



Nota: la relación de longitud entre las franjas no significa un espacio de tiempo determinado

Donde:

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

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

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

- Las instalaciones del Proveedor durante los días y horas normales de trabajo.
- Los registros y la documentación que puedan ser necesarios.

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

Toda documentación necesaria para la prestación del servicio se mantendrá actualizada, lo que se auditará antes de la Fecha de Inicio de la Devolución. Si no están al día, será necesario actualizarlas. No se cobrará ninguna tarifa adicional a CANAL por actualizar esta documentación.

4.3.3. 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, de todo el hardware, software y licencias, bases de datos y datos, documentación, ajustes de instalaciones, contratos y acuerdos de terceros, así como personal, en uso para la prestación de los servicios, que se transferirán a petición de CANAL durante la finalización y antes de la Fecha de Inicio de la Devolución. El Proveedor será responsable de la recopilación y actualización de estas listas, así como de la precisión de estas listas. El Proveedor deberá cumplir los principios siguientes:

- Hardware. El Plan de Devolución contendrá una descripción de la arquitectura y una lista de todos los elementos de hardware usados para la prestación de los servicios. También especifica su ubicación, propiedad y si los elementos son exclusivos para CANAL o si se utilizan en un entorno compartido con otras partes, distintas de CANAL. Cuando se trate de activos no exclusivos, el Proveedor creará una lista de activos no exclusivos y colaborará para especificar los requisitos para la conversión en activos exclusivos.
- Redes. El Plan de Devolución contendrá una lista de todos los activos de red, líneas de comunicación y su configuración usados para la prestación de los servicios. También especifica su propiedad y si los elementos son exclusivos para CANAL o si se utilizan en un entorno compartido con otros. Cuando se trate de elementos de red no exclusivos, el Proveedor creará una lista de elementos de red no exclusivos y colaborará para especificar los requisitos para la conversión en activos exclusivos.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Software y aplicaciones. El Plan de Devolución contendrá una lista de todo el software, materiales y licencias en uso para la prestación de los servicios. Especificará la propiedad del software y las licencias, los licenciarios y los permisos para transferir las licencias. Toda la personalización del software para CANAL debe ponerse a disposición de CANAL sin coste adicional.
- Herramientas. El Plan de Devolución contiene una lista específica de todas las herramientas (herramientas de gestión del servicio y plantillas de cambios) usadas para la prestación de los servicios. También especificará la propiedad de las herramientas, las licencias, los licenciarios y los permisos para transferir las licencias. En caso de herramientas propietarias, el Plan de Devolución propone herramientas alternativas y describe, en general, la transición para la implementación de herramientas alternativas.
- Datos y bases de datos. El Plan de Devolución especifica todos los datos electrónicos e impresos, su propiedad y la ubicación de almacenamiento, y la propiedad del sistema de almacenamiento. El Proveedor también suministrará un registro de todos los cambios realizados y planificados como parte del procedimiento integral de gestión del cambio. CANAL determina y debe aprobar el formato en que el Proveedor deberá transferir los datos.
- Documentación. El Plan de Devolución incluye una lista de toda la documentación, descripciones de procesos e instrucciones de trabajo utilizados por el Proveedor para la prestación de los servicios. El Proveedor garantiza que toda la documentación relevante sea exacta y esté actualizada en el momento de su transferencia a CANAL o al Proveedor sustituto. La documentación se pondrá a disposición de CANAL en formato electrónico e impreso.
- Transferencia de instalaciones. El Plan de Devolución incluye una lista con todas las ubicaciones de instalaciones, especificaciones ambientales y su inventario. También incluye una lista de todos los ajustes de instalaciones o cambios que deben realizarse en caso de finalización (como movimiento de hardware, personal o equipo de oficina).
- Transferencia de contratos de terceros. El Plan de Devolución incluye una lista de todos los contratos utilizados por el Proveedor y los subcontratistas para la provisión de servicios a CANAL. La lista deberá especificar qué contratos pueden transferirse a CANAL. El Proveedor asegura que cualquier contrato transferible utilizado por el Proveedor y los subcontratistas en la provisión de los servicios se pueda asignar a CANAL o al Proveedor sustituto, en la Fecha de Inicio de la Devolución o antes de

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

ella sin cargos adicionales. Sin embargo, CANAL también puede decidir que terminará los contratos de terceros sin cargo alguno.

- 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):
 - 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.

4.3.4. Planificación y plan de proyecto

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

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

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

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

El plan de ejecución de la finalización se desglosará en procesos de trabajo manejables, que se detallarán cada semana y describirán en detalle las actividades y entregables necesarios del proveedor, CANAL, y (si corresponde) del proveedor sustituto. Por cada proceso de trabajo se acordará una lista clara de hitos para cada etapa. En caso de que se aplique la transferencia de hardware, software y licencias, bases de datos y datos,

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

documentación, contratos de terceros, ajustes de instalaciones y personal, cada grupo deberá tratarse como procesos de trabajo separados. Además, deberá especificarse la cantidad de recursos necesarios de CANAL y, si corresponde, del proveedor sustituto. Para cada proceso de trabajo, el plan de ejecución de la finalización incluirá los criterios de aceptación que deberán cumplirse.

Después de la Fecha de Fin de la Devolución, el Proveedor facilitará soporte y transferencia de conocimiento a CANAL o a su proveedor durante un periodo de tiempo acordado (periodo de soporte). El periodo de soporte no podrá ser inferior a 3 meses.

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

4.3.5. 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	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	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 YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	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

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

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

4.3.6. Actividades durante el periodo de Soporte

Durante el periodo de soporte los Responsables de la Finalización de CANAL y del Proveedor mantendrán la comunicación necesaria para la ejecución de las actividades de soporte definidas.

4.3.7. Gestión de la seguridad y la conformidad

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

4.3.8. 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 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.

4.3.9. 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 YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	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 YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Sin perjuicio de cualquier otro derecho de CANAL, si el resultado de la auditoría demuestra que el rendimiento real de Proveedor no cumple con el Catálogo de Servicios, los niveles de servicio, el Plan de Gestión de Servicio, 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 Auditoría de CANAL comunicará el Plan de Auditoría anual al Coordinador de Auditoría del Proveedor.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

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.

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.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

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, 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.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

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. 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,

5.2.9. 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 concurren 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 YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	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.

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	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 Constitución de la ODP 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 3 meses, 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.

Enero 2022

Firmado digitalmente por CRUCETA
GOMEZ SERGIO - 20264877Z FIRMA
Fecha: 2022.01.13 09:41:12 +01'00'
Firma: Sergio Cruceta Gómez
COORDINADOR DE PROYECTOS DE LA SUBDIRECCION

Firmado electrónicamente por
ÁNGEL RODRÍGUEZ GARCÍA
el día 14-01-2022 09:57:52

Firma: Ángel Rodríguez García
SUBDIRECTOR SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electrónicamente por
Monica Fierro Martin
el día 14-01-2022 14:57:09

Firma: Mónica Fierro Martín
DIRECTORA DE RECURSOS

PICAZO VELOSO
CARMEN - 05410694J
AUTH
Firmado digitalmente por PICAZO
VELOSO CARMEN - 05410694J
AUTH
Fecha: 2022.01.13 12:17:28 +01'00'
Firma: Carmen Picazo Veloso
RESPONSABLE SISTEMAS CORPORATIVOS

Maria Gonzalez
Cano /
A86488087
Firmado digitalmente por
Maria Gonzalez Cano /
A86488087
Fecha: 2022.01.13 19:48:06
+01'00'
Firma: María González Cano
SUBDIRECTORA DESARROLLO NEGOCIO

Firmado electrónicamente por
JUAN IGNACIO ZUBIZARRETA PARIENTE
el día 17-01-2022 09:35:08

Firma: Juan Ignacio Zubizarreta Pariente
DIRECTOR COMERCIAL

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Véase documento anexo YARA-ODP-PPT-207-2021 - Anexo1 - Tablas ANS.xlsx

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	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

Módulo	Fecha de Certificación	Nivel de Certificación

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

Experiencia Profesional

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

ANEXO 3. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTO DE CANAL

El licitador presentará su oferta conforme a la metodología y procedimientos de trabajo desarrollados por CANAL según el estándar PMI de Gestión de Proyectos.

Para ellos incluirá en su oferta un Plan General de Gestión del Proyecto/Servicio (PGP) donde se indiquen los principales aspectos a considerar durante la gestión de los trabajos objeto del contrato.

Los trabajos objeto de este Contrato se gestionarán como un Servicio y, aunque como tal, en su conjunto, no puedan considerarse como un proyecto, el licitante deberá presentar todos los aspectos relativos a su gestión: alcance, recursos, calidad, riesgos...etc., en el mismo PGP mencionado.

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

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

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

- 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 servicio. 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/Servicio
 - Propósito

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- Alcance
- Preparación
- Aprobación
- Actualización
- Periodicidad del control y revisión del Plan
- Introducción al Proyecto/Servicio (Descripción general del Proyecto/Servicio)
 - 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 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. Las fases se tratarán 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. De la misma manera que en los planes anteriores, se tendrán en cuenta las diferentes fases y sus diferentes modelos de gestión (Proyecto y Servicio). En ésta se incluirán

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

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/Servicio

El ofertante deberá presentar la metodología prevista para el desarrollo de los trabajos de las distintas 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/Servicio 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 fin de la fase 1.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

ANEXO 4. PLIEGOS CONTRATO 20/2020

Se adjuntan como documentación esencial de acompañamiento a este pliego, los pliegos del contrato 20/2020, que deberán ser analizados de cara a establecer los trabajos, entregables y dimensionar le equipo de la ODP, dado que su principal función es la gobernanza, control y seguimiento de las prestaciones del contrato 20/2020.

Documentos:

- YARA-C-PCAP-20-2020
- YARA-C-PPT-20-2020
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 1 - ANS
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 4 - Requerimientos mínimos de seguridad de los productos y módulos funcionales
- YARA-C-PPT-20-2020 – Anexo 5 – Información migración
- YARA-C-PPT-20-2020 – Anexo 5.1 – Ficheros Adabas
- YARA-C-PPT-20-2020 – Anexo 5.2 – Tablas auxiliares
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6 - Alcance funcional
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.A - Información funcional
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.B - Glosario de términos
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.1.1 - Requerimientos At. Cliente y CEX
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.1.2 - Requerimientos Procesos y Punto de Suministro
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.1.3 - Requerimientos Ventanilla Única
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.1.4 - Requerimientos Convenios, Agrupaciones y Otros
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.2 - Requerimientos Gestiones Técnicas
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.3 - Requerimientos de lecturas y facturación
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.3.1 - Tipos de factura
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.4 - Requerimientos de cobros y tesorería
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.5 - Requerimientos Generales Funcionalidades Comunes
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.6 - Requerimientos Comunicados
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.6.1 - Tipos de comunicados
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.7 - Requerimientos de Reporting y Analítica

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 6.7.1 – Cuadro de Mando Comercial
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 7 – Interfaces
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 7.1 – Interfaces esenciales
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 8 - Requerimientos Operacionales
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 9 - Condiciones de conexión con la RCD de Canal de Isabel II
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 10 – Servicios de Mantenimiento para la fase 3
- YARA-C-PPT-20-2020 - Anexo 11 – Puntos tarea

Estos anexos tiene carácter confidencial y deberán solicitarse conforme al procedimiento indicado en el Anexo I del PCAP.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

ANEXO 5. CONDICIONES PARA A CONEXIÓN DE LA RED CORPORATIVA DE DATOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A.

Ver documento PDF anexo “PPT-Anexo 5-CONDICIONES PARA LA CONEXIÓN A LA RED CORPORATIVA DE DATOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. POR PARTE DE CONTRATISTAS v12 – Diciembre.pdf”.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto YARA-ODP	13/01/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Sub. de Sistemas Informáticos	Pliego de Prescripciones Técnicas	V2.0

ANEXO 6. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD MÍNIMOS

Ver documento Word anexo “PPT-Anexo 6-Requerimientos de Seguridad Mínimos.docx”.