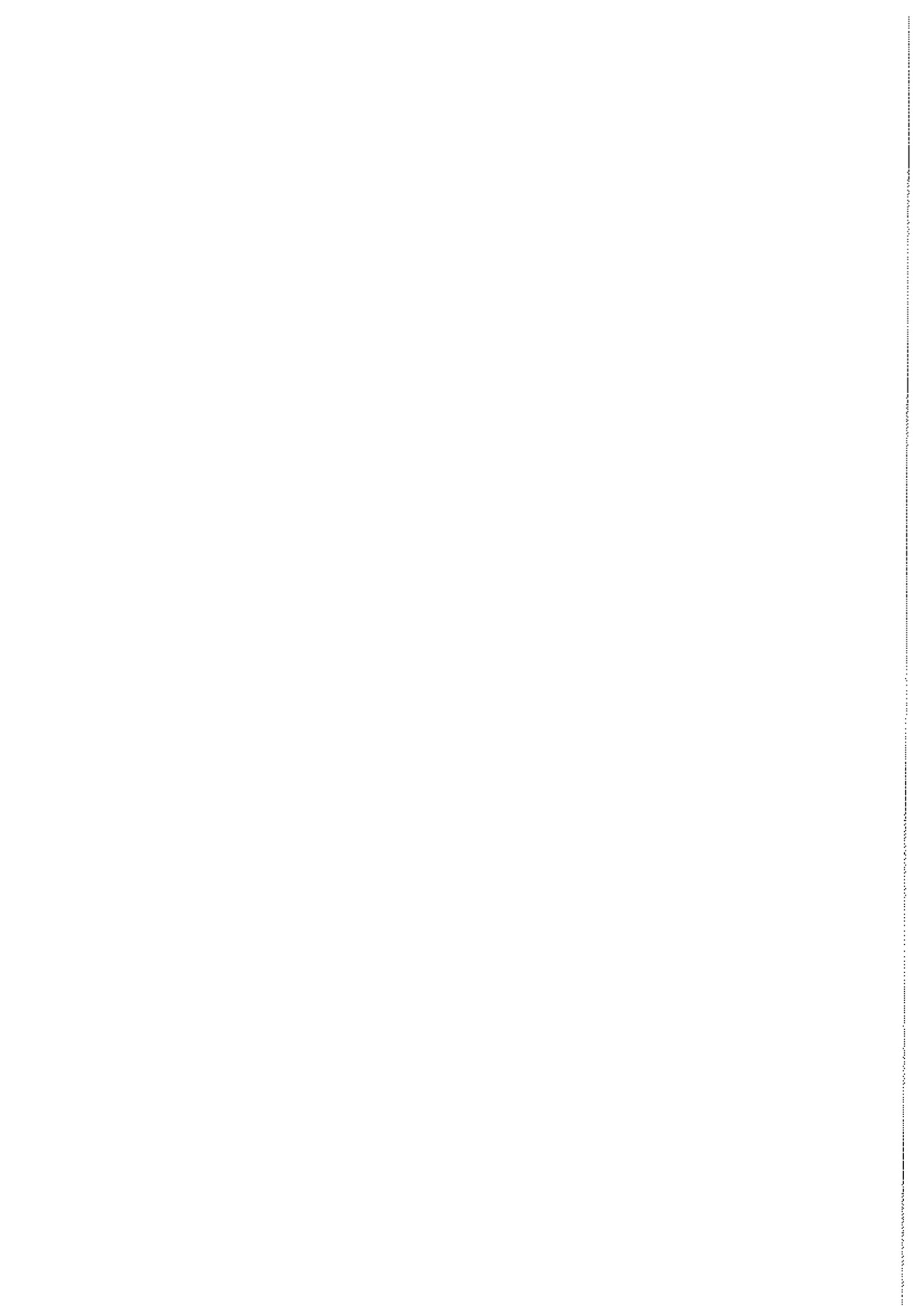


**Pliego de Prescripciones Técnicas para la  
Contratación de los Servicios de  
Digitalización Certificada de Facturas y  
Facturación Electrónica de Proveedores de  
Canal de Isabel II Gestión, S.A.  
Contrato 172/2016**

Madrid, Diciembre de 2016



## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....</b>	<b>5</b>
<b>3. MANTENIMIENTO DE ADAPTACIONES DE LA PLATAFORMA F2F.....</b>	<b>7</b>
3.1. Mantenimiento Correctivo.....	7
3.2. Mantenimiento Evolutivo .....	8
3.3. Mantenimiento de la Documentación .....	9
3.4. Gestión de Quejas y Reclamaciones.....	9
<b>4. ALCANCE FUNCIONAL / TÉCNICO.....</b>	<b>11</b>
4.1. Recogida y Entrega diaria de las facturas papel y relaciones valoradas.....	12
4.2. Revisión y gestión de incidencias en los documentos papel.....	12
4.3. Digitalización certificada de las facturas papel y Digitalización de relaciones valoradas.....	13
4.4. Recepción de facturas electrónicas y ficheros de relaciones valoradas.....	14
4.5. Gestión de incidencias .....	15
4.6. Transferencia de facturas y relaciones valoradas al ERP .....	15
4.7. Actualización de datos en la plataforma de gestión de facturas desde el ERP .....	16
4.8. Almacenamiento y Custodia de las facturas electrónicas.....	16
4.9. Portal de proveedores para el seguimiento de sus facturas.....	17
4.10. Portal de gestión para Canal Gestión.....	18
4.11. Trabajos manuales bajo demanda .....	19
4.12. Gestión del cambio.....	19
4.13. Requerimientos legales Facturación electrónica .....	19
4.14. Factura y Firma electrónica .....	20
4.15. Requerimientos de seguridad.....	21
4.16. Tratamiento de datos de carácter personal .....	22
4.17. Información Técnica .....	25
4.18. Conectividad y seguridad .....	25
<b>5. PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>29</b>
5.1. Fase de Transición.....	31
5.2. Fase de Estabilización.....	32
5.3. Fase de Pleno Servicio.....	33
5.4. Fase de Devolución.....	33
<b>6. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>35</b>
6.1. Medida de los parámetros del ANS .....	35
6.2. Proceso de Revisión del nivel de cumplimiento de los ANS.....	35
6.2.1. Cálculo de Penalizaciones en Parámetros.....	36
6.2.2. Cálculo de Bonificaciones sobre Penalizaciones en Parámetros.....	37

6.3. Aplicación del ANS a lo largo del Contrato.....	38
6.4. Encuestas de satisfacción.....	38
6.5. Terminación del contrato por incumplimiento del ANS.....	39
6.6. Revisión/Adaptación del ANS.....	39
<b>7. MODELO DE GESTIÓN.....</b>	<b>40</b>
7.1. Gestión de Servicios.....	40
7.2. Gestión del ANS.....	41
7.3. Gestión de la Relación.....	41
7.3.1. Modelo de Referencia.....	42
7.4. Gestión del Contrato.....	44
7.5. Sistema de Gestión Integrado.....	45
<b>8. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>48</b>
8.1. Plazos de ejecución.....	48
8.2. Equipos de trabajo.....	48
8.3. Lugar de realización de los trabajos.....	49
8.4. Calendario y horario de los trabajos.....	50
<b>9. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO 1. VOLUMETRÍA.....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXO 2. TABLAS ANS.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO 3. INFORMACIÓN TÉCNICA.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO 4. REFERENCIAS DE IMPLANTACIÓN.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO 5. MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO 6. CUESTIONARIO PERSONAL.....</b>	<b>61</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

Canal de Isabel II Gestión, S.A. (en adelante Canal Gestión) tiene externalizado los servicios de digitalización y plataforma de facturación de proveedores para la gestión de las facturas electrónicas o que se reciban en papel. Estos servicios y el portal para la facturación electrónica de proveedores, denominado F2F. A través de F2F se incorporan las facturas y relaciones valoradas de los proveedores, tanto electrónicas como en papel.

A las facturas en papel se les aplica un proceso OCR por medio del cual se capturan los campos o datos obligatorios definidos en el artículo 64 del RD 1624/1992, así como datos adicionales necesarios para la gestión de las facturas en Canal Gestión.

Tanto a las facturas electrónicas como a las facturas en papel se les aplican una serie de validaciones sobre los datos. En caso de superar las validaciones, se firman con un certificado propiedad del tercero. En caso de no superar las validaciones se genera una incidencia dentro del propio portal y se envía notificación de la misma al proveedor emisor de la factura, vía correo electrónico.

F2F se integra vía web service con el sistema SAP Financiero de Canal Gestión (en adelante SAP), al que le envía en tiempo real las facturas recepcionadas, validadas y firmadas, así como las relaciones valoradas, entendiéndose como tales la documentación adicional aportada a una factura.

SAP informa vía web service a F2F, de la evolución de las facturas por medio de una serie de estados tipificados.

SAP informa a F2F de nuevos proveedores que deben ser dados de alta en F2F.

Los proveedores disponen de usuario para acceder a F2F. Los procesos que pueden llevar a cabo dentro del portal son:

- Emisión de facturas electrónicas
- Consultar el estado de sus facturas
- Gestión de incidencias

## 2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

El objetivo de esta contratación es disponer de un servicio de gestión de facturas de proveedores, mediante la digitalización certificada y la facturación electrónica para Canal Gestión, desde el momento de la firma del contrato y por el plazo de duración del mismo. Los objetivos que Canal Gestión persigue con la contratación de estos servicios son:

- Integración con el sistema SAP, sin que ello implique llevar a cabo adaptación alguna en dicho entorno. Asimismo deberá ser capaz de incorporar las facturas de los proveedores que ya emiten sus facturas electrónicas sin que ello implique cambios en sus respectivos sistemas.
- Continuar con la evolución hacia la factura electrónica, acompañando para ello en el proceso de adaptación que los proveedores deben llevar a cabo en sus sistemas.
- Disponer de un sistema que permita la adaptación de la plataforma mediante el desarrollo de evolutivos sobre la misma, ya sean debidas a nuevas funcionalidades requeridas por Canal Gestión, o por cambios regulatorios.

La contratación de este servicio permitirá:

- Un servicio de gestión de facturas de proveedores que contemple la digitalización certificada y la facturación electrónica acorde con la normativa legal vigente que satisfaga los requisitos de Canal Gestión en la gestión de las facturas de sus proveedores
- Definir un modelo de gestión que permita medir y controlar el nivel de servicio ofertado mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y detectar y corregir desviaciones rápidamente.
- Disponer de unos precios unitarios por factura gestionada (diferenciando entre factura en papel y electrónica) y documentos digitalizados, junto con una bolsa presupuestaria suficiente, para hacer frente a las necesidades actuales y futuras de Canal Gestión en el área de gestión de facturas de proveedores
- Seleccionar un adjudicatario capaz de coordinar los trabajos que se han de llevar a cabo en el proceso de adaptación a la facturación electrónica de nuevos proveedores.
- Identificar áreas de mejora y adaptaciones en los procesos actuales que permitan obtener mejores resultados de gestión de tiempo (reducción) y de coste.
- Garantizar una gestión eficiente del servicio, tanto dentro del equipo del adjudicatario como dentro del equipo de Canal Gestión. Para ello será objetivo primordial documentar y mantener actualizada la documentación del servicio.



- Cumplir con las normas y procedimientos definidos en Canal Gestión en relación con la seguridad y la confidencialidad de la información, y en general con la Política de Seguridad de Sistemas de Información.

El enfoque del pliego para los servicios de gestión de facturas de proveedores es:

- La gestión de facturas se abonará mediante facturas gestionada, es decir, según precio unitario ofertado y volumen de facturas mensualmente.
- La digitalización de documentos (relaciones valoradas u otros) se facturará por página digitalizada a precio unitario.

Los licitadores deberán analizar los niveles de servicio demandados por Canal Gestión y los volúmenes de facturas y relaciones valoradas que Canal Gestión ha previsto, para dimensionar su servicio.

### 3. MANTENIMIENTO DE ADAPTACIONES DE LA PLATAFORMA F2F

A continuación se describen los servicios mantenimiento correctivo y de adaptaciones (evolutivos) que deberán suministrarse por parte del adjudicatario en relación a la resolución de incidencias y adaptaciones de la plataforma F2F solicitadas por Canal Gestión.

#### 3.1. Mantenimiento Correctivo

Las funciones del servicio de mantenimiento correctivo tienen como objetivo resolver el funcionamiento incorrecto de la plataforma F2F sin que se alteren las especificaciones funcionales.

Incluirá las actividades relacionadas con la resolución de errores funcionales, técnicos y de datos de la aplicación.

El Adjudicatario deberá hacer frente a las incidencias existentes en el momento de transición del servicio, aunque no se aplicarán las penalizaciones en caso de incumplimiento excepto las que correspondan a las indicadas en los ANS de esta fase. Será responsabilidad del Adjudicatario actual durante la fase de transición el cumplimiento de los ANS establecidos en el contrato actual. En el caso de resultar ser el adjudicatario el mismo que el Adjudicatario actual deberá cumplir los ANS establecidos en el contrato anterior durante la fase de transición (adaptación) al nuevo servicio.

Una incidencia se considera resuelta sólo cuando la entrega ha sido aceptada y la solución ha sido implantada en productivo.

A efectos de cálculos de contabilización de incidencias, aquellas incidencias asociadas a cambios erróneos implementados por el Adjudicatario y detectados durante los 60 días laborables siguientes a su puesta en producción, se considerarán cubiertos por la garantía de los trabajos y por tanto no contabilizarán a efectos de volúmenes de incidencias, pero sí se tendrán en cuenta a efectos de cálculo de cumplimiento de los ANS.

La resolución de aquellas incidencias detectadas en producción cuyo plazo de garantía haya expirado, será llevada a cabo mediante la imputación de las horas de trabajo por perfil realizadas.

El Adjudicatario se compromete a utilizar los procedimientos y sistemas de reporte y control de incidencias implantados en Canal Gestión, así como adaptarse a los cambios futuros que Canal Gestión pueda implantar en estos procedimientos y sistemas. El Adjudicatario deberá aportar sus propias licencias de estos productos para el uso por su



equipo de trabajo. Actualmente se utiliza como herramienta de soporte y gestión de peticiones e incidencias CA Service Desk.

### 3.2. Mantenimiento Evolutivo

El Adjudicatario analizará y valorará las peticiones de adaptaciones (mejora o nueva funcionalidad) a la plataforma F2F que solicite Canal Gestión en los plazos marcados en los *Acuerdos Nivel de Servicio* de Canal Gestión. En la valoración desglosará en horas por perfil, de acuerdo a los precios ofertados.

Canal Gestión revisará la valoración y solicitará toda la información aclaratoria que precise para proceder a la aprobación de la misma. Una vez aprobada la valoración, a partir del análisis y valoración realizada, Canal Gestión y el Adjudicatario planificarán la ejecución de estas peticiones de forma periódica, siempre supeditada a la criticidad de las actividades del mantenimiento correctivo que pudieran haber aparecido.

Concluidas las pruebas el Adjudicatario notificará a Canal Gestión la finalización del desarrollo y entregará la documentación tanto técnica como de usuario específica de la funcionalidad, así como la documentación existente actualizada. Canal Gestión revisará la documentación y realizará las pruebas de aceptación.

Para que una entrega se considere finalizada y facturable, debe superar los criterios de aceptación de Canal Gestión en todos sus aspectos:

- Análisis y Diseño
  - Matriz trazabilidad de requisitos -> paquetes de trabajo
  - Estimación de costes
  - Piloto de pantallas de usuario
- Pruebas
  - Unitarias: pruebas de los desarrollos (Unit testing)
  - Validación de usuario: pruebas funcionales entornos de Calidad
- Calidad
  - Funcionales: se cumplen todos los requisitos
- Puesta en Producción
  - Si el entregable lleva funcionalidad asociada deberá cumplir como hito final la puesta en producción de la misma

Una vez puesta en producción, podrá pasarse a facturar la entrega, imputándose por tanto la valoración acordada de la misma a la factura mensual.

Los cambios asociados a solicitudes de Mantenimiento Evolutivo tendrán una garantía de 90 días laborables desde su puesta en producción. Las incidencias surgidas durante esos días y que sean imputables a una realización errónea o incompleta de los cambios por el Adjudicatario deberán ser corregidas por éste sin cargo a Canal Gestión. A estas incidencias se les aplicarán los niveles de servicio asociados a incidencias pero no se contabilizarán a efectos de volúmenes de trabajo.

Este servicio estará sujeto al cumplimiento de los *Acuerdos Nivel de Servicio* de Canal Gestión.

El Adjudicatario se compromete a utilizar los procedimientos y sistemas de reporte y control de solicitudes de mejora implantadas en Canal Gestión, así como adaptarse a los cambios futuros que Canal Gestión pueda implantar en estos procedimientos y sistemas. El Adjudicatario deberá aportar sus propias licencias de estos productos para el uso por su equipo de trabajo. Como herramienta de soporte y gestión de peticiones e incidencias se utilizará CA Service Desk.

### **3.3. Mantenimiento de la Documentación**

El Adjudicatario documentará los trabajos realizados, y actualizará la documentación existente, tanto técnica como de usuario, como consecuencia de los mismos. Ésta documentación deberá ser aceptada por Canal Gestión.

### **3.4. Gestión de Quejas y Reclamaciones**

El adjudicatario del contrato será responsable de los servicios prestados y por tanto deberá dar respuesta a las reclamaciones o quejas que se tengan del servicio.

Las quejas y reclamaciones deberán gestionarse conforme al siguiente procedimiento:

- El Responsable del Servicio de Canal Gestión o los responsables en los que delegue registrará las reclamaciones y quejas que les transmitan para su seguimiento.
- El Responsable del Servicio (o los responsables) transmitirán por correo electrónico la reclamación al Coordinador del Servicio del Adjudicatario.
- El Adjudicatario tendrá 2 días laborables para gestionar la reclamación o queja, dando respuesta o solución a la misma e informando al Jefe de Proyecto de Canal Gestión.
- Si pasados 2 días desde la reclamación no se ha tenido solución o respuesta satisfactoria, el responsable del servicio de Canal Gestión escalará la reclamación al Director de Servicio del Adjudicatario, con copia al Director del Servicio de Canal Gestión. El Director del Servicio tendrá 2 días laborables para gestionar la reclamación o queja, dando respuesta o solución a la misma e informando al Jefe de Proyecto y Director del Servicio de Canal Gestión.
- Si pasados 2 días laborables no se ha solucionado adecuadamente la reclamación o queja, Canal Gestión podrá optar por dar solución a la queja o reclamación por sus propios medios o medios de terceros. En este caso se imputarán los costes de la solución al Adjudicatario como penalización, lo cual incluirá:
  - Los costes del personal de Canal Gestión a una tarifa de 50 euros/hora



- Los costes directos en los que haya incurrido Canal Gestión con otros proveedores para solucionar la reclamación

Todas aquellas quejas y reclamaciones que, aún habiéndose atendido, hayan derivado en:

- Indisponibilidades de sistemas
- Trabajos adicionales por el personal de Canal Gestión para realizar servicios dentro del alcance del contrato del Adjudicatario (cambios mal implementados que haya habido que corregir urgentemente o hayan supuesto pérdida de trabajo ya realizado)

tendrán la categorización de mala operativa y se contabilizarán mensualmente, aplicándose el nivel de servicio definido en las tablas de acuerdos de servicios.



## 4. ALCANCE FUNCIONAL / TÉCNICO

Los servicios incluidos en el alcance del contrato incluyen:

- Recogida y entrega diaria en las Oficinas Centrales de Canal de las facturas papel y relaciones valoradas
- Revisión y gestión de incidencias en los documentos papel
- Digitalización certificada de las facturas papel y digitalización de relaciones valoradas
- Recepción de facturas electrónicas de los proveedores y ficheros de relaciones valoradas asociados a las mismas, adaptándose a los actuales web services.
- Comprobaciones básicas de los documentos recibidos
- Gestión de rechazos
- Control y gestión de incidencias en la transferencia de las facturas
- Custodia de las facturas electrónicas
- Integración con SAP para los procesos de envío de facturas y relaciones valoradas así como para la actualización de estados de las facturas y la actualización de datos de proveedores.
- Portal de proveedores para el seguimiento de sus facturas, recepción de facturas electrónicas
- Gestión de altas, bajas, actualización, soporte e incidencias de los proveedores en el Portal
- Portal de gestión para Canal Gestión con visibilidad del estado en tiempo real y seguimiento de los servicios prestados
- Tratamiento de facturas de empresas eléctricas por medio de Facturae extensión utilities
- Soporte a proveedores en el uso del portal e incidencias.
- Soporte a proveedores en el uso del portal
- Gestión del servicio que incluye las tareas de coordinación y supervisión de los trabajos objeto del contrato, la elaboración de los informes de seguimiento del servicio, la asistencia a las reuniones que Canal Gestión le convoque y el desarrollo de los cambios necesarios en el proceso de gestión de facturas para adaptarse a las solicitudes de cambios que realice el Canal Gestión.

#### **4.1. Recogida y Entrega diaria de las facturas papel y relaciones valoradas**

El Adjudicatario habilitará un servicio de recogida en las Oficinas Centrales de Canal Gestión en la Calle Santa Engracia 125, 28003 Madrid, que se prestará en días laborables de 9 a 14h, para recoger la documentación a tratar (facturas y relaciones valoradas) y devolver, a su vez, la documentación que ya haya sido tratada por el Adjudicatario en sus dependencias.

Se entiende por relación valorada, la documentación que acompaña a una factura. Puede tratarse de varias páginas. Cada una de ellas deberá ser digitalizada pero no es preciso aplicar OCR sobre ellas.

En la recogida se entregará un informe con el número de total de documentos que se retiran con indicación del número de páginas total.

La documentación devuelta, vendrá relacionada en el albarán de entrega a Canal Gestión y debidamente grapada en el caso de documentos multipágina y estará clasificada por proveedor y fecha.

En las propuestas se deberá describir la logística de recogida, transporte recepción y devolución de las facturas y documentos: tipo y seguridad del transporte, albaranes entrada y salida, verificaciones albaranes respecto entrega, seguros, etc.

#### **4.2. Revisión y gestión de incidencias en los documentos papel**

El Adjudicatario comprobará en sus dependencias los documentos recibidos, en lo referente a los requisitos fiscales e internos establecidos por Canal Gestión, asimismo los preparará para su tratamiento comprobando todo lo referente a completitud, es decir que no falten hojas, legibilidad, esto es, que esté correctamente impreso, etc.

En los casos de deficiencias en los documentos a tratar, será el Adjudicatario quien gestionará con los contactos de los proveedores las rectificaciones o generación de duplicados que pudieran ser necesarios.

Todas las incidencias y gestiones con los proveedores de Canal Gestión se tratarán según el procedimiento descrito en el apartado 4.5.



#### 4.3. Digitalización certificada de las facturas papel y Digitalización de relaciones valoradas

El tratamiento de la digitalización de las facturas papel se deberá realizar con software homologado por la AEAT para la digitalización certificada de acuerdo con lo indicado con el artículo 7 Orden EHA 962/2007 y del apartado noveno de la Resolución de la dirección General de la AEAT de 24 de octubre de 2007 sobre el procedimiento para la homologación de software de digitalización o bien normativa que pudiera derogar o modificar a la actual.

Las imágenes digitales se firmarán de acuerdo con lo dispuesto en el apartado b) del artículo 7.2 Orden EHA 962/2007 con el certificado de firma reconocido exigible en derecho del Adjudicatario prestador del servicio de digitalización.

Adicionalmente a los campos o datos obligatorios definidos en el artículo 64 del RD Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido y se modifica el Real Decreto 1041/1990, de 27 de julio, por el que se regulan las declaraciones censales que han de presentar a efectos fiscales los empresarios, los profesionales y otros obligados tributarios; el Real Decreto 338/1990, de 9 de marzo, por el que se regula la composición y la forma de utilización del número de identificación fiscal, el Real Decreto 2402/1985, de 18 de diciembre, por el que se regula el deber de expedir y entregar factura que incumbe a los empresarios y profesionales, y el Real Decreto 1326/1987, de 11 de septiembre, por el que se establece el procedimiento de aplicación de las Directivas de la Comunidad Económica Europea sobre intercambio de información tributaria, se deberán capturar datos adicionales de cara a la gestión de las facturas en Canal Gestión. Se establecen los siguientes requisitos de datos adicionales a extraer de las facturas:

- Número de Contrato
- Número de Pedido
- Número de Orden (gastos) o Elemento PEP (inversiones)
- Código del Centro Gestor
- CUPS (Código Único Punto Suministro en el caso de facturas de energía eléctrica)

En torno a un 8% de las facturas, llevarán estos campos manuscritos. Igualmente será necesario su captura y extracción sin incremento de precio. En el Anexo 1 Volumetría, se especifica el volumen de dichas facturas.

En las relaciones valoradas se procederá solamente a digitalizar la información vinculándolas al número de factura y proveedor que le corresponda.

Se establecerá un proceso de calidad que minimice los errores de la digitalización certificada y captura de la información. En cualquier caso, se ajustará a lo dispuesto en el Plan de Gestión de Calidad correspondiente al software de digitalización certificada



utilizado, que se corresponderá con el definido en el Apartado Cuarto de la Resolución de 24 de Octubre de 2007 de la AEAT.

El Canal Gestión se reserva el derecho de requerir o comprobar los documentos de comprobaciones de calidad durante el proceso.

#### 4.4. Recepción de facturas electrónicas y ficheros de relaciones valoradas

La solución ofertada deberá permitir incorporar facturas electrónicas de proveedores en formato xml Facturae 3.2.1 o superior (entendiendo por superior la última versión de Facturae publicada por el Gobierno de España). Las facturas electrónicas podrán incorporar la extensión Utilities.

Dichas facturas electrónicas y relaciones valoradas podrán ser generadas de dos modos:

- 1) Por medio de la llamada a web services de la plataforma
- 2) A partir de un fichero XML facturae cargado directamente en la plataforma

En el caso 1) los licitadores deberán garantizar que la solución ofertada es compatible con las facturas electrónicas que a día de hoy ya envían los proveedores de Canal Gestión invocando para ello a los web services de Integración de facturas e Integración de relaciones valoradas.

Es requisito indispensable que la solución ofertada no implique adaptación alguna en los sistemas informáticos de los proveedores de Canal Gestión, salvo los derivados del cambio a la URL de la solución ofertada.

En el Anexo\_3 se describen dichos web services: *Integración de facturas (CUINTP05.1)* e *Integración de relaciones valoradas (CUINTP05.2)*

En el caso 2) los proveedores podrán generar facturas por medio de la incorporación de un fichero XML en formato facturae, cargado manualmente en la plataforma.

En cualquiera de los dos casos, las facturas pueden llegar firmadas con certificados propios del proveedor o bien ser firmado por la plataforma de facturación con certificados emitidos por cualquiera de las Autoridades de Certificación autorizadas por la AEAT de conformidad con lo dispuesto en la orden HAC/ 1181/2003, así como DNI electrónico.

La validación de los certificados puede conllevar un coste de validación, en concreto los certificados de la FNMT-RCM. El servicio F2F no incluirá los posibles costes derivados de la validación de certificados emitidos por CAs que así lo establezcan, al haberse incluido en los precios de salida de la licitación. Es previsible que con la entrada en vigor del nuevo Reglamento Europeo de Firma Electrónica (eIDAS) a partir del 1 de Julio, esta situación llegue a su fin.

Las facturas serán validadas en formato, estructura y firma de acuerdo con las especificaciones de Canal Gestión y del formato facturae, tal y como se describe en el apartado 4.3.

#### **4.5. Gestión de incidencias**

Tanto para las facturas en papel como para las facturas electrónicas el actual adjudicatario realizará las comprobaciones fiscales correspondientes, de acuerdo con el reglamento de facturación y las propias que determina el Canal Gestión como cuenta corriente de pago, facturas factorizadas, nº contrato, pedido, centro gestor etc.

Cuando se detecte alguna anomalía, se generará una incidencia en la plataforma y se comunicará ésta automáticamente al proveedor vía email. Asimismo el proveedor podrá acceder a la plataforma y consultar sus incidencias.

En los casos en los que alguna factura validada por la plataforma y enviada a SAP contenga alguna anomalía, como por ejemplo errores de digitalización, el Área de Contabilidad generará una incidencia en el sistema de reporte y control de incidencias implantados en Canal Gestión. Dicha incidencia deberá ser solucionada por el adjudicatario en los plazos establecidos en los ANS.

#### **4.6. Transferencia de facturas y relaciones valoradas al ERP**

Actualmente F2F transfiere a SAP las facturas y relaciones valoradas invocando para ello los web services Envío de Facturas y Envío de RRVV. Ver la descripción de estos WS en el Anexo\_3.

Es requisito indispensable que la solución ofertada se integre del mismo modo con el sistema SAP de Canal Gestión, utilizando para ello los actuales web services, de forma que no implique cambio alguno en SAP.

Los licitadores desglosarán en su oferta los mecanismos técnicos de intercambio propuestos para la transferencia de facturas y relaciones valoradas hasta el ERP.

Asimismo indicarán los mecanismos para el control de relaciones valoradas asociadas a facturas, de tal modo que se envíen a SAP en la secuencia adecuada, primero la factura y posteriormente la RRVV.



#### **4.7. Actualización de datos en la plataforma de gestión de facturas desde el ERP**

Actualmente los datos maestros de los proveedores se dan de alta y mantienen en SAP. Diariamente se envían a F2F las modificaciones que se hayan producido desde el último envío, de tal modo que los datos de proveedores de ambas plataformas sean coincidentes. Para ello F2F cuenta con el web service Administración de Empresas, al que SAP invoca. Ver la descripción de este WS en el Anexo\_3.

Las facturas una vez contabilizadas en SAP evolucionan a través de una serie de estados tipificados (tramitándose, en proceso de pago, pagada y rechazada) que son informados a F2F. De este modo, el portal siempre informa a los proveedores del estado actual de sus facturas. Para ello cuenta con el web service Actualización de estados al que SAP invoca. Ver la descripción de este WS en el Anexo\_3.

Los licitadores deberán garantizar que la solución ofertada se integrará del mismo modo con el sistema SAP de Canal Gestión, contando para ello con sendos web services que tengan esquemas idénticos a los anteriormente descritos, de tal modo que no implique cambio alguno en SAP.

Los licitadores desglosarán en su oferta los mecanismos técnicos de intercambio propuestos para la transferencia de proveedores y evolución de estados de las facturas desde el ERP.

#### **4.8. Almacenamiento y Custodia de las facturas electrónicas**

Se requiere la custodia de las facturas electrónicas y/o digitalizadas por parte del Adjudicatario durante la vigencia del contrato. Una vez finalizado el contrato, será responsabilidad del adjudicatario el suministrar todas las facturas custodiadas a Canal de Isabel II Gestión S.A.

El resultado de la digitalización certificada se organizará en torno a una base de datos ordenada y que se conserve un registro de datos con todos los campos que exige el RD 1624/92 (Reglamento del IVA), además de un campo con la imagen binaria del documento.

Se deberá contar con un repositorio documental unificado (custodia digital) para todas las facturas (electrónicas o digitalizadas) que será un punto de acceso único a los documentos de las facturas y que podrá ser accesible desde el ERP para acceder desde ese entorno a las imágenes de las facturas. El repositorio documental de facturas debe permitir las siguientes funcionalidades:

1. Consulta en línea permitiendo la visualización de los documentos



2. Búsqueda selectiva por cualquiera de los datos que deben reflejarse en los libros de registro de los artículos 62 y siguientes del RD 1624/1992
3. Copia o descarga en línea en formatos originales
4. Impresión en papel
5. Consulta de los datos de sellado de tiempo
6. Consulta de los datos de firma electrónica
7. Datos del software homologado

En todo lo relativo a la conservación de facturas deberá tenerse en cuenta la obligación de garantizar en su caso el acceso a los documentos de manera completa y sin demora por parte de la Autoridad Tributaria. Asimismo el Adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos legales para el caso de que la custodia se realizara fuera de España, estando en todo caso a lo dispuesto por el artículo 9 de la Orden EHA/962/2007.

Respecto a las facturas digitalizadas por medio de un software de digitalización certificada, además de la garantía de acceso completa y sin demora, deberá cumplir con las obligaciones relativas a la firma de la base de datos y demás requisitos establecidos en los apartados Quinto, Sexto y Séptimo de la Resolución de 24 de Octubre de 2007 de la AEAT y en el artículo 7 letra d de la Orden EHA/962/2007.

#### **4.9. Portal de proveedores para el seguimiento de sus facturas**

La plataforma propuesta deberá contemplar un portal para los proveedores de Canal Gestión, que permita realizar a éstos tanto la recepción descrita en el punto 4.4., como la consulta y seguimiento de las facturas entregadas. La plataforma se personalizará para Canal Gestión de acuerdo con la Identidad Visual Corporativa de Canal Gestión.

En cuanto a la consulta, la funcionalidad que deberá proporcionar el portal será la siguiente:

- Búsqueda de facturas de acuerdo a todos los campos definidos
- Visualización del estado de la factura a lo largo de su ciclo de vida
- Visualización de la factura en su formato electrónico original
- Descarga de visualización en pdf de la factura incluyendo marcas pdf417 de visualización de todos los datos de la factura, firma y certificado

Los proveedores dispondrán de la opción de modificación de sus datos de contacto.

El portal deberá estar accesible 24x7 vía Internet mediante comunicación cifrada por protocolo seguro (https).

El portal mostrará de forma clara cómo contactar para recibir soporte en el uso del mismo y el Adjudicatario deberá prestar un servicio de soporte en línea o telefónico durante el horario laboral (L-V 8-18 h ) para atender tanto las dudas como las incidencias en el uso del portal. Los licitadores describirán en sus propuestas los mecanismos que proponen para la gestión del soporte a usuarios e incidencias.

Asimismo se proporcionará el soporte necesario a proveedores para facilitar su integración con F2F a través de los servicios web que ofrece: integración de facturas, integración de relaciones valoradas y consulta de estados de facturas.

El portal dispondrá de forma visible de una opción para que los usuarios de un proveedor que lo deseen puedan darse de baja.

El portal de los proveedores de Canal Gestión indicará de forma clara cómo contactar para recibir soporte en el uso del mismo y el Adjudicatario deberá prestar un servicio de soporte en línea o telefónico durante el horario laboral (L-V 8-18 h ) para atender tanto las dudas como las incidencias en el uso del portal. Los licitadores describirán en sus propuestas los mecanismos que proponen para la gestión del soporte a usuarios e incidencias.

#### **4.10. Portal de gestión para Canal Gestión**

Para disponer de un conocimiento en tiempo real del estado de todos los procesos de gestión asociados a los servicios requeridos, así como una trazabilidad del tratamiento de los documentos tratados se requiere que el Adjudicatario habilite un portal de acceso para los responsables de gestión de facturas de Canal Gestión.

Dentro del portal se registrarán todas las notificaciones, incidencias y seguimiento de las mismas, tanto de las comunicaciones del Adjudicatario con Canal Gestión como con sus proveedores, teniendo visibilidad Canal Gestión también de estas últimas.

El portal contendrá también los niveles de servicio prestados en los meses anteriores y el que se esté produciendo acumulado desde última semana y últimos 15 días.

Desde el portal se mantendrán informes de evolución del uso de la plataforma por los proveedores durante los últimos 12 meses:

- Número de accesos al portal (mensualmente)
- Número total de proveedores registrados (mensualmente)
- Número de altas y bajas de proveedores (mensualmente)
- Número total de facturas en la plataforma (mensualmente)
- Número de facturas electrónicas (mensualmente)
- Número de facturas digitalizadas (mensualmente)



- Número de incidencias mensuales registradas, resueltas y pendientes tipificadas por:
  - o Defectos en factura física que impiden el OCR
  - o Datos incompletos
  - o Datos erróneos

Este portal deberá estar accesible 24x7 excepto en los periodos de mantenimiento que serán notificados por el proveedor con 48h. de antelación.

Canal Gestión podrá solicitar el acceso a estos indicadores de forma online por sus sistemas de gestión de servicios, en ese caso el Adjudicatario deberá implantar los WebServices que permitan acceder a esta información para su tratamiento automatizado.

#### **4.11. Trabajos manuales bajo demanda**

Canal Gestión podrá solicitar la realización puntual de algunos trabajos adicionales de digitalización de documentos, principalmente anexos, los cuales se facturarán al igual que las relaciones valoradas por página digitalizada.

#### **4.12. Gestión del cambio**

Los licitadores deberán contemplar dentro de sus propuestas las acciones que plantean para informar y formar tanto a los proveedores como al personal del servicio de gestión de facturas de Canal Gestión en la plataforma de gestión propuesta.

#### **4.13. Requerimientos legales Facturación electrónica**

De forma general, la solución de factura electrónica que se ponga a disposición deberá estar adaptada a los requerimientos legales establecidos en el marco normativo aplicable a la e-factura, y en particular y a efectos únicamente ejemplificativos, en las siguientes normas:

- Orden PRE/2971/2007, de 5 de octubre, sobre la expedición de facturas por medios electrónicos cuando el destinatario de las mismas sea la Administración General del Estado u organismos públicos vinculados o dependientes de aquélla y sobre la presentación ante la Administración General del Estado o sus organismos públicos vinculados o dependientes de facturas expedidas entre particulares.
- Orden EHA/962/2007, de 10 de abril, por la que se desarrollan determinadas disposiciones sobre facturación telemática y conservación electrónica de facturas,



contenidas en el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

- Resolución de 24 de octubre de 2007, de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, sobre procedimiento para la homologación de software de digitalización contemplado en la Orden EHA/962/2007, de 10 de abril de 2007.
- Real Decreto 87/2005, de 31 de enero, por el que se modifican el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por el Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, el Reglamento de los Impuestos Especiales, aprobado por el Real Decreto 1165/1995, de 7 de julio, y el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre.
- Resolución 2/2003, de 14 de febrero, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, sobre determinados aspectos relacionados con la facturación telemática.
- Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.
- Orden HAC/1181/2003, de 12 de mayo, por la que se establecen normas específicas sobre el uso de la firma electrónica en las relaciones tributarias por medios electrónicos, informáticos y telemáticos con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica.
- Directiva 2001/115/CE del Consejo de 20 de diciembre de 2001, por la que se modifica la Directiva 77/388/CEE con objeto de simplificar, modernizar y armonizar las condiciones impuestas a la facturación en relación con el impuesto sobre el valor añadido.
- Directiva 2014/55/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014 relativa a la facturación electrónica en la contratación pública.
- Reglamento (UE) 910/2014 de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior, ya que viene a desarrollar la Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica.

#### 4.14. Factura y Firma electrónica

Con el fin de garantizar la validez legal y fiscal de la factura electrónica, la solución propuesta deberá garantizar la integridad y autenticidad del documento, lo que implica,



por un lado, que dicho documento no pueda ser alterado tras su emisión y, por otro, que identifique inequívocamente al emisor. Asimismo, los campos incluidos en dicha factura electrónica deben asimilarse a una factura en papel.

Por tanto, el proceso de creación de factura electrónica, deberá añadir la firma electrónica a los datos de la factura, para dar validez legal a la misma.

Los procesos de validación que debe realizar la solución del prestador del servicio objeto del contrato son los siguientes:

- Validación de certificados: la solución aceptará los certificados emitidos por cualquiera de las Autoridades de Certificación autorizadas por la AEAT de conformidad con lo dispuesto en la orden HAP/800/2014, de 9 de mayo, por la que se establecen normas específicas sobre sistemas de identificación y autenticación por medios electrónicos con la Agencia Estatal de Administración Tributaria. El servicio F2F no imputará a Canal Gestión los posibles costes derivados de la validación de certificados emitidos por CAs que así lo establezcan. Es previsible que con la entrada en vigor del nuevo Reglamento Europeo de Firma Electrónica (eIDAS) a partir del 1 de Julio, esta situación llegue a su fin.
- Validación de la factura: adicionalmente la solución deberá validar que el contenido de la factura es íntegro, correcto y no falta ninguna información clave para que el documento constituya factura electrónica.

#### 4.15. Requerimientos de seguridad.

Por las características del servicio, en el cual se tratan datos de carácter personal, se deberán tener en cuenta los requerimientos tanto de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el RD 1720/2007, del 21 de diciembre, por que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad para el Tratamiento de los Datos de Carácter Personal, y la Ley 8/2001 de 13 de julio de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.

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

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



Con independencia de la custodia requerida como parte de los servicios durante la vigencia del contrato, el Adjudicatario deberá realizar copias diarias de respaldo de los datos transferidos por CYII, con una retención mínima de 3 meses para posibilitar su recuperación ante pérdidas o errores.

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

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

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

#### 4.16. Tratamiento de datos de carácter personal

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

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

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

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



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

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

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

El adjudicatario como consecuencia del acceso a datos de carácter personal incluidos en los sistemas del Canal Gestión, quedará igualmente obligado al cumplimiento de lo dispuesto en las leyes vigentes sobre protección de datos de carácter personal, en particular a lo recogido en:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid (LPDCM)
- Real Decreto 1720/2007 de 31 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (RLOPD).

A efectos de lo establecido en el artículo 12 de la LOPD, el adjudicatario tratará los datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso conforme a las instrucciones del Canal Gestión y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a terceros.

En el caso en que el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicase o bien, los utilizase incumpliendo las estipulaciones contenidas en el presente pliego, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adoptase las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, se obliga a indemnizar a Canal Gestión, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por



parte del adjudicatario de lo dispuesto tanto en los Pliegos, en el Contrato, como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

El adjudicatario con la finalidad de ejecutar correctamente la asistencia técnica objeto de contratación, podrá acceder en calidad de encargado de tratamiento, a los datos de carácter personal, incluidos en los actuales sistemas de Canal Gestión. Como consecuencia de lo anterior, el adjudicatario, deberá incorporar en su documento de seguridad, de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del RLOPD, las medidas de seguridad que sean de aplicación en virtud de la naturaleza de los datos tratados. Sin perjuicio de lo anterior, Canal Gestión podrá imponer al adjudicatario la implantación de las medidas de seguridad adicionales que garanticen la seguridad de los datos. Si los datos personales tratados se almacenasen por el adjudicatario en dispositivos portátiles o se tratasen fuera de los locales de Canal Gestión, será preciso que exista una autorización previa escrita de Canal Gestión, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.

Se prohíbe que el adjudicatario pueda subcontratar la totalidad o parte del tratamiento de datos que pudiera implicar la asistencia técnica, sin previa comunicación y autorización por escrito de Canal Gestión.

El adjudicatario, como encargado de tratamiento de Canal Gestión, deberá aplicar los niveles de seguridad que se establecen en el RLOPD. El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

El contratista a estos efectos, y de conformidad con la clasificación indicada en el artículo 81 del **Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RLOPD, en lo sucesivo)** declara expresamente, que en todo caso, conoce quedar obligado al cumplimiento de las medidas de seguridad de nivel básico señaladas en el RLOPD, y aquellas que Canal Gestión le indique y que a continuación a título enunciativo se relacionan:

- Documento de Seguridad. Art 88 RLOPD
- Funciones y obligaciones del personal. Art 84 RLOPD
- Registro de incidencias. Art 90 RLOPD
- Control de acceso. Art 91 RLOPD
- Gestión de soportes y documentación. Art 92 RLOPD

- Identificación y autenticación. Art 93 RLOPD
- Copias de respaldo y recuperación. Art 94 RLOPD
- Criterios de archivo. Art 106 RLOPD
- Dispositivos de almacenamiento. Art 107 RLOPD
- Custodia de soportes. Art 108 RLOPD

Si el contratista, a través de Sistemas de la Información, accediera de forma remota a datos de carácter personal de Canal Gestión, no estará autorizado a incorporar dichos datos de carácter personal a sistemas o soportes distintos, de los autorizados expresamente por esta Empresa Pública, quien estará facultada para instruir al contratista del modo y medidas de seguridad que se deberán implantar para ejecutar los accesos remotos a sus recursos.

Canal Gestión, quedará exonerado de cualquier responsabilidad que se pudiera generar por el incumplimiento del encargado del cumplimiento de las estipulaciones del presente pliego (encargado de tratamiento), y en especial en los casos en que este último destine los datos de carácter personal a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo lo pactado contractualmente.

#### **4.17. Información Técnica**

Debido al carácter confidencial de la documentación relacionada a los interfaces entre el sistema Sap Financiero de Canal Gestión y la plataforma F2F a implantar, los licitadores deberán cumplimentar, en el momento de la retirada del Anexo\_3 "Información Técnica", el modelo de compromiso de confidencialidad que se recoge en el Anexo 5 – Modelo de Compromiso de Confidencialidad.

#### **4.18. Conectividad y seguridad**

El adjudicatario deberá establecer una línea de comunicaciones con Canal Gestión, a lo largo de la duración del contrato y sin coste adicional para Canal Gestión, que deberá cumplir las siguientes consideraciones de conectividad y seguridad:

##### **Consideraciones de conectividad y seguridad:**

La conexión a la Red Corporativa de Datos (en adelante, RCD) de Canal Gestión por parte de una empresa externa colaboradora que requiera utilizar los sistemas de información de Canal Gestión por la adjudicación de un contrato se realizará bajo los siguientes condicionantes obligatorios:



### 1. Conexión única del operador de comunicaciones con la RCD de Canal Gestión.

El operador de comunicaciones elegido por la empresa colaboradora para la puesta en marcha de la conexión de la misma con el Canal Gestión entregará en un único punto todo el tráfico gestionado de las empresas colaboradoras que conecten a través del mismo con Canal Gestión. Esto es, si el operador ya presta servicio a una empresa colaboradora de Canal Gestión, la nueva conexión deberá utilizar la infraestructura física existente en Canal Gestión para generar la nueva conexión, sin que sea necesaria la instalación de nuevo equipamiento físico ni la realización de ninguna actividad en las dependencias de Canal Gestión. La utilización de infraestructura común por parte de las empresas colaboradoras no supone la disponibilidad de conexión entre las mismas, siendo el objeto la conexión privada uno a uno de cada una de las empresas colaboradoras con Canal Gestión. En caso de que el operador no preste en la actualidad este servicio a ninguna empresa colaboradora, podrá realizar la conexión a la RCD de Canal Gestión, teniendo en cuenta la casuística expuesta para futuras conexiones de otras posibles empresas. El operador de comunicaciones preservará la privacidad de las comunicaciones con la RCD de Canal Gestión y en especial entre las diferentes empresas colaboradoras a las que pudiera dar servicio con la misma infraestructura.

En caso de que el contrato sea adjudicado a una Unión Temporal de Empresas (UTE), se presentará una única conexión a Canal Gestión, y serán las empresas que forman la UTE las que deberán coordinarse entre ellas y realizar las acciones que sean necesarias para garantizar que la prestación de los servicios contratados por parte de Canal Gestión se realice exclusivamente a través de dicha conexión única.

### 2. Direccionamiento IP.

La empresa contratista se adecuará a los rangos de direccionamiento IP establecidos por Canal Gestión. Se establecerá por parte de Canal Gestión un rango IP compatible en el que la empresa contratista se integrará en la RCD de Canal Gestión. Si fuera necesaria la aplicación de traducción de direcciones (NAT) ésta será responsabilidad exclusiva de la empresa contratista, bien con medios propios o bien a través de la capacidad de la línea contratada con el operador de comunicaciones elegido.

### 3. Monitorización de la conexión.

Canal Gestión se reserva el derecho de monitorizar la línea de comunicaciones solicitada por la empresa contratista. Para ello se debe garantizar el acceso de consulta SNMP a los *routers* en extremos (no a los *routers* que pudieran componer la propia red del operador) dedicados a la conexión.

### 4. Contacto

En caso de duda sobre alguna de las condiciones reflejadas en este documento, pueden dirigir sus consultas o dudas, haciendo referencia a los apartados de este documento, a



su responsable o contacto en Canal Gestión quien se encargará de tramitarlas de forma interna.

A continuación se recogen los requisitos técnicos de seguridad que deberá cumplir toda entidad externa a Canal Gestión con la que exista un contrato firmado vigente, un convenio suscrito por ambas partes firmado y vigente o trabajos acordados, cuya naturaleza y alcance estarán reflejados por escrito y vigentes para referencia y consulta por ambas partes, y que requieran, para la ejecución de los trabajos reflejados en el contrato, convenio o acuerdo, el acceso a Sistemas de Información de Canal Gestión.

1. Las entidades externas, contratas o proveedores deberán utilizar el acceso concedido a la RCD y a los sistemas informáticos de Canal Gestión, única y exclusivamente para el desempeño del trabajo reflejado en sus obligaciones contractuales, del convenio o del acuerdo.

2. Las entidades externas, contratas o proveedores deberán adoptar en aquellos equipos de su propiedad que vayan a acceder a los recursos proporcionados por Canal Gestión las medidas de índole técnico que establezca Canal Gestión para garantizar la seguridad e integridad de la RCD, de los sistemas informáticos y de la información que contienen y a la que tienen acceso. Estas medidas incluyen, como mínimo, los siguientes puntos:

- El equipo informático o dispositivo hardware estará actualizado con todos los parches y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante, tanto del hardware como del Sistema Operativo.
- El equipo informático o dispositivo hardware deberá mantenerse actualizado mediante la aplicación de los parches y actualizaciones críticas y de seguridad proporcionados por el fabricante, tanto del hardware como del Sistema Operativo, a la mayor brevedad posible una vez se hayan publicado de forma oficial dichos parches y actualizaciones.
- Siempre que el Sistema Operativo lo permita, deberá contar con medidas de contención (antivirus, antispyware, etc.) instaladas, activas y actualizadas.
- Los equipos destinados a dar servicio al contrato, convenio o acuerdo mantenido con Canal Gestión deberán estar aislados de la red propia de la entidad externa, contrata o proveedor.
- Se deberá mantener informado al responsable del contrato, convenio o acuerdo en Canal Gestión en todo momento, aportando la adecuada justificación, de cualquier cambio en equipos, configuración de los mismos y personal propio o externo que acceda a los recursos proporcionados por Canal Gestión para el desempeño del trabajo reflejado en sus obligaciones contractuales, del convenio o del acuerdo.

3. Canal Gestión se reserva el derecho de desconexión en caso de detectar cualquier incidente de seguridad imputable a la entidad externa, contrata o proveedor que pueda



comprometer la integridad de la RCD y los Sistemas de Información y Comunicación de Canal Gestión, así como la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que contienen.

4. La entidad externa, contrata o proveedor, en caso de que haya evidencias demostrables de que un incidente de seguridad en Canal Gestión es achacable a él, se compromete a elaborar un informe pormenorizado y exhaustivo del incidente en el que hará constar, como mínimo, la siguiente información:

- Alcance y objetivos del documento.
- Descripción del incidente.
- Origen del incidente.
- Descripción cronológica de los hechos del incidente.
- Descripción de las acciones preventivas/correctivas llevadas a cabo por la entidad externa, contrata o proveedor.
- Evaluación de los recursos humanos pertenecientes al equipo de trabajo asignado al contrato, convenio o acuerdo bajo el que se prestan los servicios a Canal Gestión y que han sido necesarios para el análisis y resolución del incidente.

Dicho informe, una vez terminado, se remitirá al responsable del contrato, convenio o acuerdo en Canal Gestión.

5. Canal Gestión se reserva el derecho de realizar las auditorías de seguridad que considere oportunas y necesarias, previa comunicación previa a la entidad externa, contrata o proveedor, para garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos aquí dispuestos. Si Canal Gestión detecta no conformidades con cualquiera de los puntos aquí reflejados, se concederá a la entidad externa, contrata o proveedor un plazo para subsanar dichas no conformidades.

## 5. PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los licitadores presentarán en su oferta un plan general de desarrollo e implantación donde se indiquen los principales hitos con tareas y entregables por cada una de las distintas fases del proyecto.

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

- Fase 1: Transición
- Fase 2: Estabilización
- Fase 3: Pleno Servicio
- Fase 4: Devolución

La fase de Transición se gestionará como un proyecto independiente según la Metodología de Gestión de Proyectos de Canal Gestión basada en PMI (Project Management Institute).

El Área de Planificación, Control y Seguridad a través de la Oficina de Proyectos, pone a disposición de los licitadores a través del enlace

[http://www.canalgestion.es/es/galeria\\_ficheros/concursos/Metodologia Gestion de Proyectos Proyecto y Servicio.zip](http://www.canalgestion.es/es/galeria_ficheros/concursos/Metodologia_Gestion_de_Proyectos_Proyecto_y_Servicio.zip)

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

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

Este documento será la plantilla que el licitador deberá utilizar para presentar el Plan de Proyecto en su oferta y contiene todos los capítulos necesarios para describir los objetivos, alcance, modelo, solución y herramientas propuestas y para el adecuado seguimiento y control del proyecto. .

Los capítulos son los siguientes:

- Introducción al Plan de Gestión del Proyecto
  - Propósito
  - Alcance
  - Preparación



- Aprobación
- Actualización
- Periodicidad del control y revisión del Plan
- Introducción al Proyecto (Descripción general del Proyecto)
  - Descripción general
  - Descripción del Alcance
  - Descripción de la solución/modelo/herramientas
    - Descripción detallada del modelo y herramientas propuestos y de sus componentes.
    - Entorno tecnológico necesario.
  - Roles y Responsabilidades
- Planes para cada una de las áreas de Gestión
  - Plan de Gestión del Alcance (Gestión de Cambios) en el que se tendrán en cuenta las diferentes fases que conforman su alcance. En él se incluirá, para la fase 3, 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 fase 1 se tratará en cuanto a coste como un proyecto cerrado con un coste también cerrado e independiente. La fases 2 y 3 en función de las imputaciones mensuales. La fase 4 se planificará durante la fase 1. Los costes asociados a la ejecución del plan de devolución han sido incluidos en los precios unitarios máximos a ofertar por los licitadores, por lo que dichos costes no podrán imputarse de manera adicional.
  - 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 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

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

El Plan de Proyecto deberá ser ajustado por el adjudicatario, una vez formalizado el contrato, para su aprobación por parte de Canal Gestión. Deberá, por tanto, ser aprobado por Canal Gestión antes del inicio de los trabajos.

### **5.1. Fase de Transición**

Durante esta fase el Adjudicatario iniciará el Servicio integrando sus equipos de trabajo, tomando conocimiento del entorno externalizado, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, de los procedimientos de trabajo, de los estándares, e incluyendo las actividades necesarias para la transferencia del conocimiento.

A lo largo de esta fase, el Adjudicatario ejecutará los servicios tal como se hace en la actualidad, con el compromiso de garantizar la continuidad de los mismos, y que los proveedores, usuarios y procesos de negocio no sufran una merma de su calidad.

El Adjudicatario deberá en este periodo conformar los diversos comités de gobierno, control y seguimiento según se definen más adelante en el Modelo de Gestión. Se revisarán los procedimientos operativos y se realizarán los ajustes que se consideren oportunos sobre las herramientas que soporten la gestión del servicio.

En esta fase sólo se realizarán las mediciones de parámetros que inicialmente sean técnicamente posibles, sin que se apliquen penalizaciones en caso de incumplimiento excepto las que correspondan al ANS del Proyecto de Transición.

Durante esta Fase, Canal Gestión 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.



En esta fase el Adjudicatario deberá poner operativa la plataforma y su integración de la misma tanto con las facturas de los proveedores como con el sistema SAP de Canal Gestión.

Esta fase tendrá una duración de **2 meses** desde el inicio del servicio. Terminada esta fase se pasará a la siguiente de Estabilización.

La duración de esta fase estará limitada a una duración máxima de 2 semanas en caso de que el adjudicatario fuera el actual prestador del servicio de mantenimiento.

A lo largo de esta fase el Adjudicatario redactará un conjunto de documentos de buenas prácticas, basados en ITIL, adaptados a Canal Gestión.

Las actividades de esta fase deben coordinarse con las recogidas en el Plan de Devolución del contrato anterior (a ejecutar por Canal Gestión o quien éste designe – anterior contratista-).

En esta fase el Adjudicatario deberá haber establecido las líneas de comunicación y sistemas informáticos necesarios para la prestación del servicio.

## **5.2. Fase de Estabilización**

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

Las actividades comenzarán a realizarse desde las oficinas del Adjudicatario, para lo cual el Adjudicatario deberá haber establecido previamente en la fase de transición una red de comunicación de datos con la VPN de Canal Gestión, corriendo a su cargo los costes de la misma. Se seguirán realizando actividades de coordinación y las que Canal Gestión considere necesarias desde instalaciones del mismo.

Esta fase tendrá una duración de **1 mes** comenzando al final de la fase de Transición. Terminada esta fase se pasará a la siguiente de Pleno Servicio.

La duración de esta fase estará limitada a una duración máxima de 1 semana en caso de que el adjudicatario fuera el actual prestador del servicio de mantenimiento.

### 5.3. Fase de Pleno Servicio

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

Se incorporarán de mutuo acuerdo las adaptaciones al modelo que se consideren oportunas en virtud de las lecciones aprendidas en los meses de rodaje previos. La mayoría de las actividades se realizarán en las instalaciones del Adjudicatario, a excepción de aquéllas que requieran interacción con el personal de Canal Gestión o sean acordadas entre las partes.

Los ANS revisados y acordados en la fase de transición entrarán en pleno funcionamiento, incluido el esquema de penalizaciones aplicándose una cuantía del 100%. La duración prevista inicialmente para esta fase es desde la finalización de la fase de estabilización hasta la finalización del servicio.

### 5.4. Fase de Devolución

Durante esta fase el Adjudicatario debe comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para devolver el servicio a Canal Gestión, o a quien éste designe.

Esta fase se deberá realizar cuando se vaya a producir la finalización del servicio, ya sea por cumplimiento del plazo establecido para el contrato o por resolución del contrato.

Durante esta fase, adicionalmente a la devolución del servicio, la ejecución de los servicios seguirá siendo responsabilidad del Adjudicatario, aplicándose las mismas condiciones que las descritas en la fase de Pleno Servicio.

El Adjudicatario deberá **ejecutar** el Plan de Devolución o Reversión del servicio en coordinación con el nuevo Plan de Transición.

El Plan de Devolución debe ser gestionado a lo largo del Proyecto por el Adjudicatario, por lo que en los procesos de gestión de cambios que se implanten, deberán controlar que los cambios que afectan a este Plan son actualizados en el mismo. El Plan de Devolución, deberá incluir el conjunto de actividades necesarias para la correcta devolución del Servicio por parte del Adjudicatario, cuando se produzca la terminación de la relación contractual. Por tanto, este Plan deberá incluir, al menos:

- Aspectos generales del Plan.
- Planificación detallada, incluyendo un documento de Microsoft Project, con detalle de los hitos, el calendario de ejecución, responsables, interdependencias, camino crítico, etc.



- Recursos, roles y responsabilidades de Canal Gestión y del Adjudicatario durante la ejecución del Plan.
- Descripción de cómo se hará la transferencia del servicio, incluyendo la transferencia de conocimiento.
- Estimación de los costes de devolución en porcentaje del total del proyecto.
- Análisis de Riesgos de la Trasterencia de los Servicios.

El Adjudicatario debe comprometerse a ejecutar el Plan de Devolución, si así le es solicitado por Canal Gestión, y a disponer de recursos con conocimiento del entorno particular de Canal Gestión durante **2** meses tras la devolución del Servicio

## 6. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO

Se adjunta a este pliego el Anexo 2 - Tabla de Acuerdos Nivel de Servicio, con los parámetros que, inicialmente será necesario cumplir para considerar que el Adjudicatario cumple con sus compromisos. El Adjudicatario puede proponer valores diferentes o parámetros adicionales, justificando convenientemente su inclusión y con un detalle similar al menos al que se marca en dicho anexo. Canal Gestión, a su único criterio, podrá considerar o no los cambios sugeridos por el Adjudicatario.

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

### 6.1. Medida de los parámetros del ANS

Cada parámetro del ANS será medido mensualmente, salvo que expresamente se establezca otro periodo de medición. El Adjudicatario entregará un informe para dicho periodo que permita determinar si ha conseguido el cumplimiento de los niveles de servicio. Este informe podrá ser publicado en panel electrónico propiedad del Adjudicatario. El Adjudicatario, en este caso, dará acceso a este panel a Canal Gestión mediante usuario y contraseña.

### 6.2. Proceso de Revisión del nivel de cumplimiento de los ANS

**Mensualmente** se revisarán conjuntamente los informes previamente enviados por el Adjudicatario, para que Canal de Isabel II apruebe el cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio.

Tal como ya se ha dicho, el Anexo 2 recoge el Acuerdo de Nivel de Servicio que el Adjudicatario se compromete a cumplir para cada parámetro que lo integra.

En caso de fallo en la provisión de los Servicios de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados, el Adjudicatario 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.

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 Adjudicatario, tal como se muestra en la siguiente figura.





Si el valor medido es igual o mayor al definido en el Tramo de Cumplimiento (Vc), se considerará que el Adjudicatario ha entregado el servicio conforme a los compromisos contractuales. Por debajo de dicho valor, se considerará que el Adjudicatario ha incumplido su compromiso, por lo que Canal Gestión podrá aplicar la penalización correspondiente al Tramo de Control en el que se situó el valor obtenido. Si el valor medido es igual o inferior al definido en el Tramo de incumplimiento (VI) se considerará que el Adjudicatario 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 en principio se fija en el presente pliego por Canal Gestión, posteriormente, dicho Peso se revisará por las dos partes en la fase de Transición. En la fase de Estabilización, si procede, se reajustará para establecer, con acuerdo de ambas partes, el Peso que se aplicará en la fase de Pleno Servicio. Este valor, como se explica más adelante, forma parte de la fórmula de cálculo de la penalización. Canal Gestión 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 Adjudicatario con una antelación mínima de dos meses.

### 6.2.1. Cálculo de Penalizaciones en Parámetros

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

$$R_{pc} = [0,35 * F_T] * F_t * (P_{pc} / P_T)$$

Donde:

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

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

**F<sub>i</sub>**, Factor Corrector del Tramo en el que se produce el incumplimiento. Los valores iniciales definidos para cada Tramo son los siguientes:

Atención = 0,75

Incumplimiento = 1

Incumplimiento Grave = 1,5

En caso de reiteración en el incumplimiento de un Parámetro en dos meses consecutivos, el segundo mes se aplica el valor del **F<sub>i</sub>** correspondiente al tramo inmediatamente superior al que correspondería

**P<sub>pc</sub>**, Peso definido para el Parámetro de Control

**P<sub>T</sub>**, Suma de todos los Pesos de los Parámetros de Control que definen el ANS del Servicio

La penalización, será la suma de las penalizaciones correspondientes a los incumplimientos de los Parámetros. En el caso de que el cálculo anterior suponga un valor mayor que el 25% del total facturado por todos los conceptos en el periodo medido, se aplicará esta última cantidad.

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

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

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

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

### 6.2.2. Cálculo de Bonificaciones sobre Penalizaciones en Parámetros



En aquellos casos en los que se haya incurrido en penalización, y siempre y cuando, posteriormente se hayan cumplido todos los acuerdos de nivel de servicio de todos los parámetros, Canal Gestión se reserva la posibilidad de aplicar bonificaciones.

Dichas bonificaciones, además, estarán sujetas a las siguientes condiciones:

- El cumplimiento, en más de dos meses sucesivos, del acuerdo podrá generar una bonificación de la penalización más antigua para dicho acuerdo.
- El importe de la bonificación, de cada acuerdo nivel de servicio, será el mismo que el de la penalización
- El importe de la bonificación, mensual total, nunca superará al importe de la penalización mensual total incurrido.

### **6.3. Aplicación del ANS a lo largo del Contrato**

Todos los parámetros del ANS serán medidos desde la Fase de Transición. Dichos ANS son los que aparecen descritos en el Anexo 2 de este pliego de condiciones.

Durante la Fase de Estabilización, el ANS estará totalmente operativo, aplicándose las penalizaciones en caso de incumplimiento en una cuantía del 60%. Finalizada esta fase, serán de aplicación las penalizaciones en su totalidad.

Cuando sea necesario incluir en ANS un nuevo parámetro computable para el cálculo de penalizaciones, se establece un periodo de dos meses desde su inclusión en el ANS durante los que no se aplicarán penalizaciones.

### **6.4. Encuestas de satisfacción**

Con carácter TRIMESTRAL, se llevarán a cabo encuestas de satisfacción tanto a los usuarios finales del servicio, como a los responsables del servicio. En función del resultado de dichas encuestas podrán aplicarse diferentes penalizaciones, de acuerdo al apartado 9 del Anexo I del PCAP.

Además, durante la fase de devolución del servicio de mantenimiento se llevarán a cabo encuestas de satisfacción a los participantes en las formaciones para la transferencia de conocimiento ejecutadas por el adjudicatario. En función del resultado de dichas encuestas podrán aplicarse diferentes penalizaciones, de acuerdo al apartado 9 del Anexo I del PCAP.

### 6.5. Terminación del contrato por incumplimiento del ANS

Canal de Isabel II Gestión, S.A. podrá **resolver el contrato** por incumplimiento reiterado del ANS, sin coste adicional para el mismo, en los casos indicados en el apartado 9 del Anexo I del PCAP.

### 6.6. Revisión/Adaptación del ANS

Canal Gestión se reserva el derecho de contratar un tercero como asesor independiente para la revisión del ANS. El objetivo de este análisis será la adecuación del ANS a cambios en la organización e infraestructura de Canal Gestión, u originados por posibilidades brindadas por nuevas tecnologías. Canal Gestión se compromete a que la empresa tercera no sea un competidor directo del Adjudicatario.



## 7. MODELO DE GESTIÓN

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

En este apartado describiremos el Modelo de Gestión requerido por Canal Gestión. La oferta del licitador deberá describir con detalle suficiente la organización de su equipo de trabajo, tanto para los servicios centralizados en sus instalaciones, como para aquellos técnicos que deban estar en ubicaciones de Canal Gestión. 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 licitador debe contemplar el Modelo de Gestión que se describe a continuación. El licitador debe establecer y detallar en su propuesta, los requerimientos de su modelo organizativo respecto a la participación de personal de Canal Gestión.

### 7.1. Gestión de Servicios

El Adjudicatario 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 Gestión.

Para completar estas actividades, el Adjudicatario deberá utilizar el modelo ITIL-ITSM. El objetivo que persigue Canal Gestión es disponer de un entorno de gestión estándar que permita realizar cambios o incorporaciones durante el Contrato o tomar decisiones a su finalización, sin impacto significativo en el usuario de los mismos.

El licitador deberá incluir en su Oferta la descripción del entorno de gestión de servicios que propone utilizar y, en su caso, las diferencias de éste con el modelo ITIL requerido.

Tras la fase de transición, el Adjudicatario deberá entregar a Canal Gestión un Manual de Procedimientos conteniendo todos los procesos de Gestión que utilizará, debe detallar la participación requerida de personal de Canal Gestión en cada uno de ellos. Este manual, que tendrá en cuenta las Instrucciones Técnicas del Sistema de Gestión de la Calidad de Canal Gestión que regulan la actividad de mantenimiento de aplicaciones, deberá ser revisado y aprobado por Canal Gestión.

Canal Gestión se reserva el derecho de, por sí mismo o por un tercero y en cualquier momento, auditar la forma en que el Adjudicatario está entregando sus servicios, controlando que éstos se ejecutan conforme a las definiciones y que asignan los recursos necesarios para su desarrollo.



## 7.2. Gestión del ANS

El licitador debe describir en detalle el procedimiento y herramientas que propone utilizar para la gestión del Acuerdo de Nivel de Servicio. El licitador debe facilitar información detallada sobre:

- El proceso de seguimiento del nivel de servicio y el tratamiento de desviaciones
- Los informes periódicos que propone facilitar para la monitorización del servicio
- El procedimiento de aplicación de penalizaciones
- El proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS.

Canal Gestión tiene como un objetivo clave del proyecto la posibilidad de monitorizar y controlar la entrega de los servicios de forma activa y "on-line". Por ello valorará especialmente las herramientas que el licitador propone implantar para facilitar esta monitorización activa, cuya funcionalidad y alcance deberán ser detallados en su propuesta (incluyendo ejemplos ilustrativos).

Sin perjuicio de que se establezca en el futuro como medida del ANS la que se obtenga a través de la herramienta de monitorización que utilice Canal Gestión para la gestión y control de este servicio, será responsabilidad del Adjudicatario la medición del ANS acordado a la finalización de la fase de transición y de las penalizaciones exigidas en este pliego. No se podrá dar por concluida la fase de transición si el Adjudicatario no está en disposición de facilitar la medición del ANS del servicio por lo que será de aplicación la penalización correspondiente al incumplimiento del ANS de finalización del proyecto de transición.

En concreto, Canal Gestión utiliza herramientas de la plataforma CA Service Desk y CA Clarity, por lo tanto, es imprescindible que el Adjudicatario demuestre su capacidad de trabajar con esta herramienta.

## 7.3. Gestión de la Relación

El licitador debe describir en su Oferta un Modelo de Relación "end-to-end" así como la estrategia y planificación para su implantación, paralelamente con el Modelo de Gestión de Servicios. En la definición y diseño de este Modelo el licitador debe tener presente los siguientes principios que se consideran clave para el éxito de este proyecto:

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



El Modelo diseñado por el licitador, deberá estar basado en el Modelo de Referencia que se expone a continuación.

### 7.3.1. Modelo de Referencia

El Modelo requerido se estructura en tres niveles.

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

#### 7.3.1.1 Comité de Dirección

En el **nivel de gestión estratégica** se establece el **Comité de Dirección**, en el que participa Canal Gestión y el Adjudicatario asignando cada uno un Director Ejecutivo, capaces de asegurar el nivel de decisión y compromiso que requieren las disposiciones estratégicas requeridas a este nivel del modelo.

Entre otras, son responsabilidad del Comité de Dirección:

- Aprobar los cambios al Acuerdo de Nivel de Servicio 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
- En general, 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.

El Comité de Dirección se reunirá semestralmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o dentro de los 10 días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

### 7.3.1.2 Comité de Seguimiento y Control

En un nivel de gestión táctico, Canal Gestión y el Adjudicatario asignarán ambos un *Director/Jefe de Proyecto* para establecer el **Comité de Seguimiento y Control**, encargado de dirigir, monitorizar y controlar de la ejecución de todos los servicios.

Serán responsabilidades de este Comité, sin limitación:

- 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, deberán 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 Adjudicatario 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 desviaciones sobre los valores objetivos acordados y calcular, en su caso, las penalizaciones aplicables
- Servir como punto único de contacto entre las organizaciones de Canal Gestión y del Adjudicatario 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.



El Comité de Seguimiento y Control se reunirá al menos *mensualmente* o con la frecuencia que razonablemente se considere *necesaria* o después de 1 día laborable tras una petición de cualquiera de los *Directores/Jefes de Proyecto*.

### 7.3.1.3 Comité Operacional

En un **nivel de gestión operativo**, Canal Gestión y el Adjudicatario trabajarán en plena coordinación para la consecución de los objetivos de los servicios objeto del contrato. Se nombrará a un *Jefe de Proyecto/Responsable Operativo* de cada una de las partes, cuyas responsabilidades se detallan a continuación:

- 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 (adaptaciones de la plataforma).
- 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 Adjudicatario 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
- Servir como interlocutor entre las organizaciones de Canal Gestión y del Adjudicatario 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.

Se establecerán las reuniones de trabajo que se consideren necesarias a petición de cualquiera de las partes.

## 7.4. Gestión del Contrato

Canal Gestión 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 Gestión, o cambios en el entorno de negocio de Canal Gestión. 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 licitador debe incluir en su oferta una descripción de los procedimientos, métodos y herramientas que propone implantar para la gestión del ámbito y alcance, que englobamos dentro del concepto de Gestión de Contrato. El licitador debe incluir en su Oferta el Modelo de **Gestión de Contrato** que propone para conseguir estos objetivos. El licitador 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 Gestión 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

## 7.5. Sistema de Gestión Integrado

Canal Gestión 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 Adjudicatario implemente un Sistema de Gestión Integrado que permita a Canal Gestión 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 Adjudicatario
- Conocer el detalle de los consumos y precios de los servicios

El licitador debe detallar en su oferta las herramientas y procesos que componen el Sistema de Gestión Integrado que propone utilizar. El licitador incluirá en su descripción ejemplos de interfaces, informes, etc.

### **Gestión del servicio**

El Adjudicatario deberá disponer de los recursos necesarios para realizar una gestión eficaz del servicio basado en el Modelo de Gestión definido en el apartado 7 del pliego.

Las principales tareas a realizar incluyen:

- Gestionar y planificar el servicio
- Coordinar al equipo de trabajo del servicio
- Servir de interlocutor único con el Director de Proyecto y los Jefes de Proyecto de Canal Gestión
- Realizar el análisis y estimación de todos los cambios solicitados
- Planificar y priorizar conjuntamente con Canal Gestión los cambios.
- Priorizar, supervisar y controlar las tareas de soporte
- Priorizar, supervisar y controlar la resolución de incidencias
- Preparar, asistir y participar en las reuniones de seguimiento y coordinación de trabajos que le requiera Canal Gestión.
- Controlar el seguimiento y cumplimiento de los procedimientos de trabajo en vigor en Canal Gestión
- Controlar las subidas y pasos a pre-producción y producción
- Preparar los informes de seguimiento semanales y mensuales

Y en general gestionar la resolución satisfactoria de todos aquellos trabajos que Canal Gestión demande como parte del servicio de mantenimiento.



## 8. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

### 8.1. Plazos de ejecución

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

### 8.2. Equipos de trabajo

- El licitador habrá de identificar de forma expresa en el Plan de Gestión de Recursos el Plan General de Proyecto los siguientes equipos de trabajo:
  - Equipo de trabajo responsable de los trabajos relacionados con la fase de implantación del servicio.
  - Equipo de trabajo responsable de los trabajos relacionados con la fase de pleno servicio.
- El licitador deberá proporcionar las características de los equipos de trabajo debidamente detallados 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 proyecto por cada categoría profesional.
  - Perfil profesional asociado a cada puesto de trabajo.
  - Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5 del anexo I del PCAP.
- El Adjudicatario 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 Adjudicatario y Canal Gestión que sea responsabilidad del Adjudicatario. Dicho técnico será el responsable por parte del Adjudicatario de participar en la resolución de incidencias en las comunicaciones que requieran de actuación o revisión conjunta entre el Adjudicatario y Canal Gestión. 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.
- El adjudicatario deberá poner a disposición de Canal Gestión un gestor del servicio para las labores de coordinación seguimiento del servicio y obtención de indicadores e informes del nivel de servicio solicitados por Canal Gestión. El gestor de servicio será el responsable de obtener los indicadores, elaborar los informes de seguimiento del nivel de servicio y de velar por el cumplimiento de los procedimientos de interrelación acordados entre Canal Gestión y el proponente.
- El adjudicatario deberá constituir el equipo de trabajo ofertado de las fases de transición y estabilización en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de firma del



Acta de Inicio. 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 Gestión de los equipos de proyecto, el adjudicatario presentará a Canal Gestión los certificados técnicos y laborales requeridos en el apartado 5 del Anexo I del PCAP.
- Canal Gestión considera un factor clave para el éxito del proyecto la permanencia de ciertas personas para la ejecución de algunas tareas. Además, si bien entiende que la gestión de su personal es responsabilidad del Adjudicatario, desea mantener un nivel de rotación de personal limitado, con el fin de ayudar a evitar riesgos en la entrega de los servicios. En el ANS se han incluido parámetros concentrados en medir estos requisitos referidos al personal.
- Cualquier modificación en los equipos de trabajo suscitada por el adjudicatario requerirá las siguientes condiciones:
  - o Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio con un plazo mínimo de 15 días de preaviso 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.
  - o Canal Gestión se reserva el derecho de realizar cuantas comprobaciones sean necesarias para validar la veracidad del curriculum propuesto y que este cumple con lo solicitado en la solvencia técnica del equipo técnico para los candidatos propuestos.
  - o El adjudicatario dispone de un plazo máximo de 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 como queda reflejado en el apartado 9 del Anexo I del PCAP.
- El licitador deberá facilitar en su propuesta los Currículos de las personas que asignará para las posiciones de dirección y coordinación de este proyecto, y currículos genéricos que definan los perfiles del personal técnico que formarán los equipos de trabajo.
- Los datos se detallarán en el formulario adjunto como Anexo 6.
- Personal técnico de Canal podrá periódicamente desplazarse a las instalaciones del Adjudicatario para comprobar la correcta ejecución de los trabajos.

### 8.3. Lugar de realización de los trabajos

Los servicios incluidos en el presente Pliego se prestarán en las dependencias del Adjudicatario. El centro de gestión y custodia de facturas deberá estar ubicado en zona tal que garantice la entrega y recogida y entrega de documentos en las Oficinas



Centrales en un plazo no superior a 4h.. Para los centros secundarios o de respaldo el Adjudicatario deberá contemplar durante su uso los costes de traslados adicionales de la recogida y entrega de facturas en las Oficinas Centrales de Canal como del apartado postal.

Los costes derivados de las conexiones necesarias con el Canal serán por cuenta del Adjudicatario. El Adjudicatario deberá disponer de:

- Una conexión con el CPD de Canal a través de los medios técnicos que Canal defina (VPN de CYII).

El adjudicatario utilizará sus propias licencias de uso de las herramientas de desarrollo necesarias para la ejecución de los trabajos objeto de este pliego, al igual que las licencias de los productos Clarity y ServiceDesk de Computer Associates que pudieran ser necesarias para la gestión del proyecto de implantación, devolución y prestación de los servicios.

Canal Gestión podrá solicitar al adjudicatario la realización de determinados trabajos puntuales de forma presencial.

#### **8.4. Calendario y horario de los trabajos**

Como regla general el servicio se prestará de forma continuada de 8 a 20h todos los días laborables. El servicio deberá estar permanentemente atendido en este horario, estando en todo momento disponible el gestor de servicio ante cualquier contingencia que se pudiera producir. El adjudicatario proporcionará un número de teléfono convenientemente dimensionado para proporcionar soporte telefónico.

En caso necesario se demandará un soporte presencial por lo que el adjudicatario debe garantizar su disponibilidad presencial para ofrecer dicho soporte. Las actividades típicas que pueden requerir soporte presencial son:

- Soporte a pruebas
- Formación sobre funcionalidades de la herramienta
- Reuniones de coordinación con otros equipos
- Reuniones con usuarios finales

El portal de proveedores y de gestión funcionará de forma continuada 7x24 todos los días del año y se deberá disponer de un servicio de buzón para incidencias en el portal de proveedores y gestión.





## 9. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

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

Debe presentarse una copia digital de la oferta. En caso de discrepancia prevalecerá la copia en papel.

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

La estructura de la oferta se encuentra detallada en el *apartado 6 del Anexo I del PCAP*

22/12/2016

Tomás García Tamayo

PA



Responsable de Contabilidad

Fdo.: Trinidad Ponte Rojas

JEFA DE ÁREA DE CONTABILIDAD



Fdo.: Luis Vicente Tato Bartolomé

SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA



Fdo.: Luis Gonzalo González García

DIRECTOR FINANCIERO Y DESARROLLO NEGOCIO



## ANEXO 1. VOLUMETRÍA

Volumetría	
Total facturas / Año	43.600
Número de facturas digitalizadas / Año	34.000
Número de facturas electrónicas / Año	9.600
Número de facturas con texto manuscrito	3.886
Números de relaciones valoradas / Año	17.189
Número total de proveedores dados de alta en portal	3.300
Número de proveedores dados de alta en portal / Año	320
Nº horas Adaptaciones - Evolutivos / Año	150 horas
Jefe de Proyecto	12 %
Analista Programador	76 %
Responsable Sistema	11 %

## ANEXO 2. TABLAS ANS

Este anexo se encuentra registrado en el archivo **Anexo\_2\_Tablas\_ANS.pdf**



## ANEXO 3. INFORMACIÓN TÉCNICA

Este anexo se encuentra registrado en el archivo **Anexo 3\_ Información\_ Técnica.pdf**

Debido al carácter confidencial de la documentación citada con anterioridad, los licitadores deberán cumplimentar, en el momento de la retirada del Anexo 3, el modelo de compromiso de confidencialidad que se recoge en el Anexo 5 – Modelo de Compromiso de Confidencialidad.

## ANEXO 4. REFERENCIAS DE IMPLANTACIÓN

Se relacionarán únicamente los trabajos o servicios con características similares al objeto de este contrato, que estén activos o que hayan finalizado en los últimos **cinco años**:

Nombre Empresa	Contacto	Fecha inicio	Fecha fin	Nº recursos % Dedicación	Jornadas contratadas o importe	Funcionalidad implantada y productos/módulos Sap	Volumen de facturas anuales	Importe anual del servicio



## ANEXO 5. MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

D./Dña ..... con DNI/NIE ..... en representación de .....  
con CIF nº ..... en calidad de .....

### EXPONE

**PRIMERO.-** Que el citado licitador tiene la voluntad de presentar propuesta al procedimiento de licitación para la contratación de los **SERVICIOS DE DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA DE FACTURAS Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE PROVEEDORES DEL CANAL DE ISABEL II** (en adelante, e indistintamente, “el Contrato” o “el procedimiento de licitación”), con el número de Expediente 172/2016incoado por Canal de Isabel II Gestión, S.A.

**SEGUNDO.-** Que el objeto del Contrato consiste en la contratación del “CONCURSO DE LOS SERVICIOS DE DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA DE FACTURAS Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE PROVEEDORES DEL CANAL DE ISABEL II POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON ADJUDICACIÓN AL PRECIO MÁS BAJO” durante un periodo de cuatro años.

**TERCERO.-** Que, con el fin de preparar la oferta para el procedimiento de licitación, el citado licitador ha recibido de Canal de Isabel II Gestión, S.A. la siguiente documentación (en adelante, “la Información Confidencial”):

- *Anexo 3: Información\_ Técnica.pdf*

**CUARTO.-** Que con el fin de mantener la confidencialidad y seguridad de la Información Confidencial, así como de cuanta información adicional obtenga, cualquiera que sea su soporte y forma de comunicación, o la que pudiera obtener por cualquier otro conducto con posterioridad a esta fecha y, en general cualquier información que por su naturaleza y/o las circunstancias en que se produzca la revelación, deba, de buena fe, estimarse como confidencial, el citado licitador se compromete, con carácter indefinido, al cumplimiento de las siguientes,

### OBLIGACIONES

- I. Utilizar la Información Confidencial exclusivamente con la finalidad de preparar la oferta para el procedimiento de licitación.
- II. No facilitar la Información Confidencial a terceros ni utilizarla para otras finalidades, sin el consentimiento previo y por escrito de Canal de Isabel II Gestión, S.A. En este sentido, se entiende consentida por Canal de Isabel II Gestión, S.A. la transmisión de la Información Confidencial, exclusivamente, a la Compañía o Compañías que participen en la oferta del licitador firmante de este compromiso. Dicha Compañía o Compañías deberán asumir igualmente las obligaciones derivadas del presente compromiso de confidencialidad.
- III. Conservar la Información Confidencial de forma separada de cualquier otra información.
- IV. Emplear procedimientos de control interno para garantizar el correcto el uso de la Información Confidencial.
- V. No realizar copias de la Información Confidencial sin el consentimiento previo y por escrito de Canal de Isabel II Gestión, S.A.



VI.

Restringir el acceso a la Información Confidencial a aquellos empleados que necesiten tener acceso con motivo de la preparación de la oferta al procedimiento de licitación.

VII.

Garantizar que todo el personal con acceso a la Información Confidencial conozca las obligaciones que les resultan de aplicación en virtud de lo establecido en el presente compromiso.

VIII.

Destruir la Información Confidencial una vez presentada la oferta al procedimiento de licitación y remitir a Canal de Isabel II Gestión, S.A. una declaración responsable, firmada por un representante de la empresa, en la que se acredite que se ha realizado dicha destrucción.

IX.

Indemnizar a Canal de Isabel II Gestión, S.A. por los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento del presente compromiso de confidencialidad.

A efectos de que quede constancia de lo anterior,

En ....., a ..... de ..... de ....

Fdo. en representación del licitador:

## ANEXO 6. 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

**Experiencia Profesional**

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

