

Canal 
de Isabel II gestión

26-09-16.

ENTRADA

Pliego de Prescripciones Técnicas para la
Contratación de los Servicios de
Mantenimiento del Sistema Comercial GRECO
de Canal de Isabel II Gestión, S.A.

Contrato 171/2016

Madrid, Septiembre de 2016

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II Gestión, S.A.	Mantenimiento GRECO	26/09/16
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

Control de Versiones de la Plantilla

Versión	Fecha	Cambio
V1	06/05/14	

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	6
3. ALCANCE	8
3.1. Soporte, correctivo, mantenimiento básico.....	9
3.1.1. Soporte a usuarios	9
3.1.2. Soporte a procesos	11
3.1.3. Mantenimiento Correctivo	12
3.1.4. Mantenimiento básico	14
3.1.5. Apoyo a la migración y puesta en marcha nuevo Sistema.....	15
3.2. Mantenimiento Evolutivo	16
3.3. Mantenimiento de la Documentación	17
3.4. Gestión de Quejas y Reclamaciones.....	18
4. ALCANCE FUNCIONAL / TÉCNICO.....	19
5. PLATAFORMA TECNOLÓGICA.....	25
6. PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS	26
6.1. Fase de Transición.....	28
6.2. Fase de Estabilización.....	29
6.3. Fase de Pleno Servicio.....	30
6.4. Fase de Devolución.....	30
7. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO	32
7.1. Medida de los parámetros del ANS	32
7.2. Proceso de Revisión del nivel de cumplimiento de los ANS.....	32
7.2.1. Cálculo de Penalizaciones en Parámetros.....	33
7.2.2. Cálculo de Bonificaciones sobre Penalizaciones en Parámetros.....	34
7.3. Aplicación del ANS a lo largo del Contrato.....	35
7.4. Encuestas de satisfacción	35
7.5. Terminación del contrato por incumplimiento del ANS	36
7.6. Revisión/Adaptación del ANS.....	36
8. MODELO DE GESTIÓN.....	37
8.1. Gestión de Servicios.....	37
8.2. Gestión del ANS	38
8.3. Gestión de la Relación	38
8.3.1. Modelo de Referencia	39
8.4. Gestión del Contrato.....	41
8.5. Sistema de Gestión Integrado	42
9. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	44

9.1. Plazos de ejecución.....	44
9.2. Equipos de trabajo.....	44
9.3. Administración	45
9.4. Lugar de realización de los trabajos	46
9.5. Calendario y horario de los trabajos	46
10. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	48
ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	50
ANEXO 2. CUESTIONARIO PERSONAL	51
ANEXO 3. PUNTOS TAREA	53
ANEXO 4. REFERENCIAS DE IMPLANTACIÓN	54
ANEXO 5. INFORMACIÓN TÉCNICA.....	55
ANEXO 6. MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.....	56

1. INTRODUCCIÓN

Canal de Isabel II Gestión (en adelante Canal Gestión) cuenta en la actualidad con un complejo sistema de gestión comercial (GRECO), desarrollado sobre una plataforma tecnológica orientada a un entorno Web (Red INTRANET), basada principalmente en productos de Software AG (en adelante SAG): Bolero/Java, Entire X, Natural/Adabas.

Parte de la operativa comercial, que en su momento quedó fuera del alcance del proyecto de renovación tecnológica, continúa realizándose mediante su sistema anterior (SIC) basado principalmente en tecnología Mainframe (NATURAL, ADABAS) sobre emulación 3270.

Canal Gestión demanda un servicio de ejecución, seguimiento y control de los procesos de mantenimiento de su sistema Comercial que controlado mediante niveles de servicio, permita asegurar el soporte y evolución eficiente del sistema. Asimismo, desde el servicio también se proporcionará la transferencia de conocimiento y el soporte necesario para la migración y adaptación al nuevo sistema que sustituirá al actual. Este servicio se divide en los siguientes apartados:

- **Soporte a usuarios.** En este ámbito se encuadra la atención a los usuarios para la resolución de consultas sobre el funcionamiento del sistema, así como el soporte en la notificación de incidencias o gestión de peticiones.
- **Soporte de procesos.** En este ámbito se encuadra la atención y mantenimiento de los procesos desatendidos durante el tiempo de ejecución de las cadenas diarias y de diferente periodicidad o procesos puntuales.
- **Mantenimiento Correctivo.** En este ámbito se encuadra la resolución de incidencias funcionales derivadas de errores en el software o regularización de datos.
- **Mantenimiento Evolutivo.** Se centrará en la ejecución de nuevos proyectos planificados que amplían la funcionalidad existente o modifican los procesos actuales estrictamente necesarios por motivos regulatorios o considerados esenciales por la Dirección Comercial de la empresa, así como la realización de las adaptaciones necesarias en el sistema motivadas por cambios en el entorno, como por ejemplo migraciones de versiones, máquinas físicas o cambios en sistemas con los que interactúe.
- **Mantenimiento de la Documentación.** Será necesario mantener la documentación del proyecto actualizada conforme a los cambios que se implementen.
- **Gestión del servicio.** Trabajos y recursos necesarios para realizar una gestión eficaz del servicio prestado.

Se han identificado como factores críticos del éxito de este servicio:

- Seleccionar un proveedor con capacidad humana y técnica suficiente en los diferentes sistemas objeto del servicio.
 - Adecuada adquisición del conocimiento durante la transición del servicio.
-

- Definir un modelo de relación y gestión adecuado para hacer frente a un servicio de mantenimiento de gran envergadura.
- Realizar una adecuada gestión del conocimiento del sistema asegurando la correcta gestión del conocimiento dentro del equipo (estabilidad y formación).
- Flexibilidad a la hora de adaptarse a cambios en los sistemas derivados de los cambios en los procesos empresariales.
- Definir los procedimientos de trabajo adecuados con el resto de equipos de Canal Gestión.
- Polivalencia del equipo para poder trabajar con diferentes demandas de servicios.
- Equipo con conocimiento de los procesos comerciales de la empresa que colabore en el levantamiento de requerimientos funcionales, así como en la especificación y validación de los mismos, realizando todos los trabajos necesarios para asegurar el buen funcionamiento del nuevo Sistema.
- Transferencia de conocimiento al nuevo equipo.
- Apoyo en las tareas de migración del Sistema actual al nuevo.

Los licitadores deberán analizar los niveles de servicio demandados por Canal Gestión y los volúmenes de consultas e incidencias que Canal Gestión ha previsto, para dimensionar los equipos de trabajo que den soporte a los servicios demandados. Como herramienta de soporte y gestión de peticiones e incidencias se utilizará CA Service Desk cuyas licencias de uso deben ser aportadas por el adjudicatario.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

El objeto del presente procedimiento es la contratación de **“LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA COMERCIAL GRECO DE CANAL DE ISABEL II GESTION, S.A. POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON ADJUDICACIÓN AL PRECIO MÁS BAJO”** durante un periodo de duración inicial de tres años.

A través de este servicio de mantenimiento Canal Gestión persigue conseguir:

- Un servicio de soporte que satisfaga las exigencias de servicio que las áreas de Canal Gestión demandan del Sistema Comercial asegurando su satisfacción.
- Disponer de un equipo de trabajo suficientemente dimensionado y con la experiencia y perfiles adecuados para hacer frente al servicio con garantía.
- Definir un modelo de gestión de servicio que permita pedir y controlar el nivel de servicio ofertado mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y detectar y corregir desviaciones rápidamente.
- Disponer de unas bolsas de puntos tarea suficientes para garantizar la evolución adecuada del Sistema Comercial en consonancia con los cambios en los procesos empresariales.
- Identificar áreas de mejora y adaptaciones en los sistemas actuales que permitan disponer de entornos más estables, más fáciles de mantener y con mayor funcionalidad.
- Garantizar una gestión eficiente del conocimiento de los sistemas, tanto dentro del equipo del adjudicatario como dentro del equipo de Canal Gestión. Para ellos será objetivo primordial documentar y mantener actualizada la documentación de los sistemas.
- Cumplir con las normas y procedimientos definidos en Canal Gestión en relación con autorizaciones y permisos en los entornos, control de accesos, tareas de administración y en general Política de Seguridad de Sistemas de Información.
- Realizar un correcto soporte al levantamiento de requerimientos para su especificación y validación en el nuevo Sistema.
- Transferir el conocimiento de los procesos comerciales al nuevo equipo de trabajo.
- Trabajos necesarios de apoyo a la migración y la validación y puesta en marcha del nuevo sistema.

El enfoque del pliego para los servicios de mantenimiento es:

1. El soporte diario a usuarios y procesos se medirá mediante ANS y estará incluido en el importe del servicio 1 (S1).
 2. El mantenimiento correctivo de los sistemas (incluido la corrección de datos por errores de la aplicación o errores de usuario) y se medirá mediante ANS y estará incluido en el importe del servicio 1 (S1).
-

3. La peticiones de servicios que no supongan cambios funcionales en la aplicación estarán incluidas dentro del importe del servicio 1 (S1) y será medido mediante ANS.
 4. Las consultas de información o extracción de datos que no supongan cambios funcionales estarán incluidas dentro del importe del servicio 1 (S1) y será medido mediante ANS.
 5. El mantenimiento evolutivo y adaptativo simple se medirá mediante ANS y puntos tarea, estando incluido en el importe del servicio S2. El importe de estos trabajos se consumirá del servicio S2
 6. La transferencia de conocimiento, apoyo al levantamiento de requerimientos, validación de los mismos en el nuevo Sistema, pruebas funcionales, coherencia de la información, apoyo a la parametrización y todos aquellos trabajos necesarios para el apoyo de la puesta en marcha del nuevo sistema se medirá mediante ANS y estará incluido en el importe del servicio 1 (S1).
 7. Se medirá la calidad y eficiencia del servicio de los desarrollos mediante ANS que medirán el rendimiento del trabajo según los puntos tarea empleados y los puntos función desarrollados o modificados.
 8. La Gestión del Servicio por el Adjudicatario está incluido dentro del importe del servicio 1 (S1). El nivel de servicio se medirá mediante ANS.
 9. El mantenimiento de la documentación de la aplicación, procesos, manuales, cadenas, interfaces y en general toda la documentación del sistema y sus relaciones y procesos está incluido dentro del importe del servicio 1 (S1). El nivel de servicio se medirá mediante ANS.
 10. La documentación necesaria para la transferencia de conocimiento, apoyo al levantamiento de requerimientos y seguimiento de la implantación estará incluida dentro del importe del servicio 1 (S1). El nivel de servicio se medirá mediante ANS.
-

3. ALCANCE

El trabajo consistirá en la prestación de los siguientes servicios:

- Soporte a usuarios.
- Soporte a procesos.
- Mantenimiento Correctivo.
- Mantenimiento Evolutivo.
- Mantenimiento de la Documentación.
- Gestión del servicio.
- Soporte a la migración al nuevo sistema.

Este mantenimiento incluye los sistemas o módulos que se describen en mayor detalle en próximos apartados que podemos agrupar en:

- Sistema Comercial GRECO que gestiona todos los procesos comerciales (incluye SIC).
- Oficina Virtual y app Canal para dispositivos móviles.
- Procesos de facturación electrónica.
- Consola y procesos de explotación comerciales.
- Exportación de información al Sistema de Información Comercial de BI.
- Interfaces con resto de sistemas.
- Servicios web externos e internos con otros sistemas.
- Gestión de vehículos FLOTA.

El Proveedor 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 utilizará sus propias licencias de uso de las herramientas de desarrollo, gestión, soporte y gestión de incidencias necesarias para la ejecución de los trabajos objeto de este pliego, tanto para las herramientas por él mismo designadas como para las herramientas necesarias existentes en Canal Gestión.

Canal Gestión facilitará los entornos de calidad y producción, así como el entorno mainframe de desarrollo. Corresponderá al adjudicatario disponer de los entornos de desarrollo para los servidores de aplicaciones que se pudieran requerir.

Los traspasos del entorno de desarrollo del adjudicatario al entorno de pruebas de Canal Gestión se realizarán de acuerdo a los procedimientos dados por Canal Gestión.

El código fuente del entorno de desarrollo deberá ser proporcionado por el adjudicatario según procedimiento indicado por Canal Gestión.

3.1. Soporte, correctivo, mantenimiento básico

Este servicio contempla los trabajos del contrato referentes a la gestión de los servicios prestados, control de la documentación, soporte a usuarios, procesos, correctivo, peticiones de servicio de mantenimiento básico y apoyo a la migración y puesta en marcha del nuevo sistema así como la transferencia de conocimiento.

3.1.1. Soporte a usuarios

El equipo de mantenimiento deberá ofrecer soporte telefónico a las consultas planteadas sobre el sistema por parte de los usuarios, resolviendo consultas sobre funcionalidad operativa, así como proporcionando soporte en la notificación de incidencias o gestión de peticiones.

El equipo de soporte al usuario recabará de éste la información suficiente para poder identificar la posible anomalía.

Dentro de este apartado se incluirá el soporte relacionado con procesos de especial criticidad que necesiten de la atención de los consultores expertos, realizándose un seguimiento detallado de la resolución del problema.

El horario de atención a usuarios será el descrito en el apartado 9.5 del presente pliego.

El adjudicatario proporcionará un número de teléfono convenientemente dimensionado para proporcionar este soporte.

En caso necesario se demandará un soporte presencial por lo que el adjudicatario debe disponer de oficinas en la Comunidad de Madrid para ofrecer dicho soporte. Las actividades típicas que pueden requerir soporte presencial son:

- Soporte a pruebas
- Formación sobre funcionalidades de la herramienta
- Soporte a procesos críticos
- Reuniones de coordinación con otros equipos

La dedicación media mensual que se estima para el primer año de este contrato, y que se indica para facilitar el dimensionado del equipo, es:

Indicador	Horas/mes
Soporte a usuarios, pruebas, formación	300

Valor que se irá reduciendo a lo largo del contrato al no llevarse a cabo evolutivos nuevos salvo regulatorios o mandatarios.

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

Las consultas se categorizan en base a su complejidad:

- Consulta y soporte básico – son consultas sobre funcionalidad básica de las aplicaciones y aquellas que notifican incidencias o problemas asociadas con su uso. Su tiempo de resolución se mide en minutos.
- Consulta y soporte – son consultas sobre funcionalidad compleja o que requieren soporte del equipo para obtener cierta información del sistema. Su tiempo de resolución se estima en una hora.
- Consulta y soporte avanzado – son consultas que requieren el trabajo del equipo de proyecto durante un tiempo significativo para su resolución. Normalmente requieren un pequeño análisis y la preparación de cierta información para los clientes. Se estiman en varias horas.
- Consulta y soporte complejo – son aquellas actividades de soporte que requieren una dedicación especial del equipo, motivado por una circunstancia excepcional. Por ejemplo: formación a usuarios, elaboración de manuales, soporte a procesos especiales. Se estiman en una o dos jornadas de trabajo.

El escenario de consultas/mes actual es:

Indicador	Valor mensual
Consultas y soporte al uso de los sistemas	55

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

De modo no vinculante y sólo a efectos informativos para facilitar el dimensionamiento del equipo por parte de los licitadores, se adjunta el siguiente cuadro desglosando las consultas por tiempo de resolución.

Tipología de Consultas	Tiempo estimado de resolución	Valor mensual
Consultas y soporte básico a la herramienta	< 30 m	≤ 10 consultas
Consultas y soporte a la herramienta	de 30m a 3h	≤ 20 consultas
Consultas y soporte avanzado a la herramienta	de 3h a 8h	≤ 15 consulta
Consultas y soporte complejo a la herramienta	más de 8h	≤ 10 consulta

Estos valores se estima que se irán reduciendo a lo largo del contrato al no llevarse a cabo evolutivos nuevos salvo los regulatorios o considerados necesarios para el correcto funcionamiento de los procesos.

Las consultas que por su complejidad requieran de más de 18 horas de trabajo para su resolución se podrán tramitar como petición, la cual según su valoración (ver apartado 3.2) podrá imputarse contra la bolsa de puntos tarea del Mantenimiento Evolutivo a solicitud del Adjudicatario, quedando a único criterio de Canal Gestión utilizar esta posibilidad (será aceptado siempre que se coincida en el análisis del esfuerzo necesario para su resolución que haya realizado el Adjudicatario).

El Proveedor debe licitar para hacer frente a todas las consultas y soportes que puedan surgir. Los servicios de soporte a usuarios NO SE OFERTARÁN por Bolsa de Puntos Tarea, sino que se facturarán por cargo fijo mensual del servicio.

3.1.2. Soporte a procesos

Dentro de este apartado se incluye el soporte relacionado con procesos de especial criticidad que necesiten de la atención de los consultores expertos, realizándose un seguimiento detallado de la resolución del problema, así como el soporte a procesos periódicos o desatendidos.

El soporte a procesos incluirá la realización y monitorización de procesos tales como:

- Procesos de las cadenas periódicas
- Procesos a petición
- Procesos de comunicación con otros sistemas

En el alcance funcional se especifican los procesos que requerirán de este soporte.

El soporte a estos procesos debe ser 24x7 (disponibilidad completa a lo largo de todo el año), pudiendo requerirse alguna intervención fuera del horario establecido en el apartado anterior.

El adjudicatario proporcionará un número de teléfono convenientemente dimensionado para proporcionar este soporte.

La dedicación mensual prevista para este contrato para el soporte a procesos se estima en:

Indicador	Horas/mes
Soporte a procesos	100

Las intervenciones que por su complejidad requieran de más de 18 horas de trabajo para su resolución se podrán tramitar como petición, la cual según su valoración (ver apartado 3.2) podrá imputarse contra la bolsa de puntos tarea del Mantenimiento Evolutivo a solicitud del Adjudicatario, quedando a único criterio de Canal Gestión utilizar esta posibilidad (será aceptado siempre que se coincida en el análisis del esfuerzo necesario para su resolución que haya realizado el Adjudicatario).

3.1.3. Mantenimiento Correctivo

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

Incluirá las actividades relacionadas con la resolución de errores funcionales, técnicos y de datos de la aplicación producidos por el incorrecto funcionamiento del Sistema.

El equipo de soporte para el mantenimiento correctivo atenderá a las incidencias que se reciban por parte de los usuarios de Canal Gestión según los plazos de escalado, respuesta y resolución recogidos en el Anexo 1, en la *Tabla de Criticidad de Incidencias reflejada en los Acuerdos Nivel de Servicio de Canal Gestión*.

La criticidad de las incidencias será determinada por Canal Gestión. Los cambios en la categorización de las mismas se coordinarán entre Canal Gestión y el responsable del servicio.

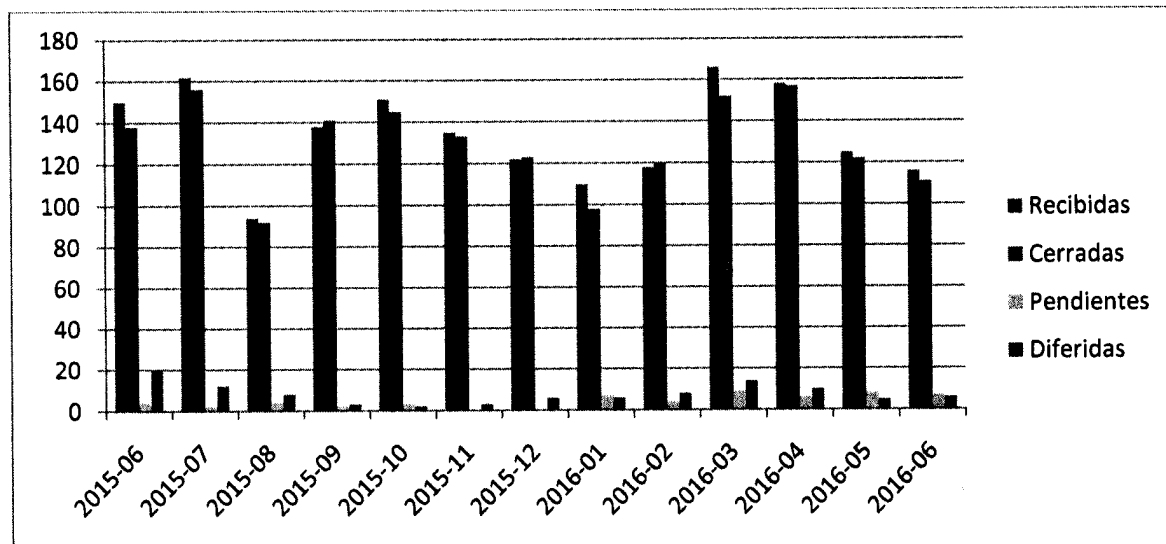
Cuando la anomalía urgente requiera una intervención en las instalaciones de Canal Gestión el tiempo de atención y desplazamiento no podrá exceder las 3 horas, por lo que el licitador deberá acreditar que dispone de personal técnico y de una oficina de atención o soporte técnico en Madrid, a fin de cumplir el requerimiento de atención de anomalías urgentes, de conformidad con lo indicado en el apartado 5.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

A modo orientativo se muestra un escenario de incidencias/mes estimado junto al tiempo medio de resolución de las incidencias durante el primer año del contrato:

VOLUMEN DE INCIDENCIAS		
Indicador de servicio	Incidencias/Mes	Tm resolución
Emergencias	5	1 hora
Interrupción grave de Servicio a Usuarios	10	3 horas
Interrupción de Servicio a Usuarios	15	5 horas
Sin impacto en el Trabajo / Impacto menor en el Servicio a Usuarios	50	16 horas

Valores que se estima que al no llevarse a cabo evolutivos salvo los regulatorios o considerados imprescindibles para el correcto funcionamiento de los procesos, descenderán en un 50% el segundo y tercer año del contrato.

Mostramos gráfico de la evolución del correctivo atendido (incidencias, aclaraciones, regularizaciones) durante los últimos 12 meses (junio 2.015 a junio 2.016)



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 proveedor actual durante la fase de transición (devolución del servicio) el cumplimiento de los ANS establecidos en el contrato actual. En el caso de resultar ser el adjudicatario el mismo que el proveedor 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.

Para el cómputo del tiempo de resolución de las incidencias de cara a medir los ANS, durante el periodo de transición, el adjudicatario podrá proponer revisiones a las causas de suspensión quedando a único criterio de Canal Gestión su aceptación.

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 (cuadro anterior), pero sí se tendrán en cuenta a efectos de cálculo de cumplimiento de los ANS.

El Proveedor 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 Proveedor 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.

El Proveedor debe licitar para hacer frente a todas las incidencias que puedan surgir. Los servicios de Mantenimiento Correctivo **NO SE OFERTARÁN** por Bolsa de Puntos Función ni se medirán con Puntos Tarea, sino que se facturarán por cargo fijo mensual del servicio.

3.1.4. Mantenimiento básico

Dentro de este servicio se llevará a cabo la resolución de peticiones de servicio, entendiendo las mismas como trabajos a realizar en el sistema que no supongan la modificación del mismo.

Ejemplos de tales trabajos a realizar dentro de este servicio serían las consultas de datos o extracciones de datos que no supongan cambios funcionales en la aplicación, procesos de regularización de datos, parametrizaciones o cambios en archivos de configuración de los entornos, etc.

Las peticiones de servicio que por su complejidad requieran de más de 24 horas de trabajo para su resolución se podrán tramitar como petición, la cual según su valoración

(ver apartado 3.4) podrá imputarse contra la bolsa de puntos tarea del Mantenimiento Evolutivo a solicitud del Adjudicatario, quedando a único criterio de Canal Gestión utilizar esta posibilidad (será aceptado siempre que se coincida en el análisis del esfuerzo necesario para su resolución que haya realizado el Adjudicatario).

El proveedor debe aportar un equipo fijo a lo largo del contrato para hacer frente a estas peticiones de servicio. Los servicios incluidos en este apartado **NO SE OFERTARÁN** por Bolsa de Puntos Tarea, sino que se facturarán por cargo fijo mensual del servicio.

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

De modo no vinculante y sólo a efectos informativos para facilitar el dimensionamiento del equipo por parte de los licitadores, se adjunta el siguiente cuadro desglosando las peticiones de servicio por tiempo de resolución.

Tipología de Peticiones de Servicio	Tiempo medio estimado de resolución	Valor mensual
Extracción de datos	de 3h a 8h	≤ 15 peticiones
Parametrizaciones	de 30m a 3h	≤ 5 peticiones
Regularizaciones	de 3h a 8h	≤ 30 peticiones

3.1.5. Apoyo a la migración y puesta en marcha nuevo Sistema

A lo largo del contrato y con el objetivo de transferir el conocimiento de los procesos al nuevo equipo y colaborar en la puesta en marcha del nuevo Sistema para conseguir su correcto funcionamiento así como verificar la información migrada y parametrización de procesos, se requiere que dentro de este servicio se dé apoyo en las siguientes actividades:

- Transferencia de conocimiento
- Apoyo al levantamiento de requerimientos
- Validación requerimientos en el nuevo sistema
- Apoyo en las pruebas
- Apoyo en la migración y verificación de la información
- Apoyo en la parametrización y verificación del nuevo Sistema

Estas actividades variarán en dedicación a lo largo del contrato según se vaya evolucionando con la implantación del nuevo Sistema.

Están incluidas dentro del servicio S1 y se medirán por ANS. Los trabajos de desarrollo que pudieran surgir como consecuencia de estas actividades se facturarán con cargo a los servicios S2 previa valoración de esfuerzos.

3.2. Mantenimiento Evolutivo

El Proveedor analizará y valorará las peticiones de mejora o nueva funcionalidad que solicite Canal Gestión en los plazos marcados en los *Acuerdos Nivel de Servicio* de Canal Gestión. Canal Gestión revisará la valoración y solicitará toda la información aclaratoria que precise. A partir del análisis y valoración realizada, Canal Gestión y el Proveedor planificarán la ejecución de estas peticiones de forma periódica, siempre supeditada a la criticidad de las actividades del mantenimiento correctivo.

El Proveedor deberá desarrollarlas y probarlas en el entorno de desarrollo, y realizar pruebas finales en el entorno de integración. Canal Gestión podrá delegar la gestión de las solicitudes/transportes a producción en el adjudicatario.

Concluidas las pruebas el Proveedor 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
- **Documentación:** se entregará la documentación del desarrollo y la relacionada actualizada que se haya visto afectada
- **Pruebas**
 - Unitarias: pruebas de los desarrollos (Unit testing)
 - Validación de usuario: pruebas funcionales entornos de Calidad
- **Calidad**
 - Funcionales: se cumplen todos los requisitos
 - Técnicas: El código fuente pasará por herramienta de test si Canal Gestión lo considera necesario.
- **Puesta en Producción**
 - Si el entregable lleva funcionalidad asociada deberá cumplir como hito final la puesta en producción de la misma

Las incidencias asociadas a los evolutivos en producción surgidas durante el plazo de garantía de los trabajos 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.

También se contemplan dentro de este servicio aquellas modificaciones de un sistema de software o de un componente, después de su puesta en funcionamiento, para adaptarlo a cambios del entorno, como por ejemplo migraciones de versiones, máquinas físicas o cambios en sistemas con los que interactúe.

Dentro de este apartado se incluirá el soporte relacionado con procesos de especial criticidad que necesiten del soporte del equipo de mantenimiento, como por ejemplo procesos masivos para regularizaciones de datos (cambios organizativos, migraciones de datos entre versiones de aplicaciones, etc.)

También dentro de este apartado se incluirá la adaptación de aplicaciones sujetas al contrato de mantenimiento a estándares o tecnologías, como por ejemplo cambiar el interfaz cliente de una aplicación por un interfaz web.

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

Para la realización de estas peticiones se dispone de una bolsa de Puntos Tarea (ver Anexo 3 – Puntos Tarea) sobre la que se computarán los puntos tarea asociados a las solicitudes realizadas.

El Proveedor 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 Proveedor 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.

La valoración y estimación de los trabajos se hará en puntos tarea.

Se reserva este servicio para la realización de evolutivos regulatorios, mandatarios o que Canal Gestión considere necesarios para la realización de sus procesos empresariales.

3.3. Mantenimiento de la Documentación

El Proveedor 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.

También será necesario documentar los trabajos de transferencia de conocimientos, apoyo al levantamiento de requerimientos, y en general de las actividades necesarias para la puesta en marcha del nuevo sistema.

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 la reclamación al Coordinador del Servicio del Adjudicatario.
- El Adjudicatario tendrá 2 días 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 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 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

Todo el Sistema Comercial está descrito en el "**Anexo 5 - Información Técnica**" del presente documento, compuesto por diferentes módulos o subsistemas, será objeto del mantenimiento contratado en sus diferentes tipologías según se indica en el apartado anterior.

Debido al carácter confidencial de la documentación citada con anterioridad, los licitadores deberán cumplimentar, en el momento de la retirada del Anexo 5, el modelo de compromiso de confidencialidad que se recoge en el Anexo 6 – Modelo de Compromiso de Confidencialidad.

La documentación de los mismos se encuentra disponible en el Área de Aplicaciones Informáticas por si el licitador quiere consultarla antes de realizar su oferta.

El adjudicatario deberá establecer una línea de comunicaciones y otra de backup 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. Conexión de *backup*, contingencia o respaldo con la RCD de Canal Gestión.

Si por parte del área de Canal Gestión responsable de la empresa colaboradora se identificara que el servicio contratado es crítico, necesitara una conexión de *backup*, contingencia o respaldo, o tuviera unos requisitos de disponibilidad altos (por ejemplo, 24x7), la empresa colaboradora quedaría obligada a provisionar una segunda línea de comunicación con Canal Gestión a través de otro operador de comunicaciones distinto del seleccionado para la primera línea de comunicación, y en los mismos términos identificados en el punto 1. Conexión única del operador de comunicaciones con la RCD de Canal Gestión, con el objeto de disponer de una línea adicional y poder garantizar así la disponibilidad de las comunicaciones.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

El adjudicatario deberá establecer una línea de comunicaciones y otra de backup 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:

A continuación se recogen los requisitos técnicos de seguridad que deberá cumplir toda entidad externa a Canal de Isabel II Gestión, S.A. (en adelante, Canal Gestión) con la que exista un contrato firmado vigente, un convenio o encomienda 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 el acceso a Sistemas de Información de Canal Gestión para la ejecución de los trabajos reflejados en el contrato, convenio, encomienda o acuerdo (en adelante, los trabajos).

1. Las entidades externas deberán utilizar el acceso concedido a la Red Corporativa de Datos de Canal Gestión (en adelante, RCD) y a los sistemas informáticos de Canal Gestión, única y exclusivamente para la realización de los trabajos.

2. Las entidades externas deberán adoptar, en aquellos equipos de su propiedad que vayan a ser utilizados para 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, propiedad de Canal Gestión. Estas medidas incluyen, como mínimo, los siguientes puntos:

- El equipo informático, dispositivo hardware o aplicación propia utilizados para la realización de los trabajos estarán actualizados con todos los parches y actualizaciones, principalmente las críticas y las de seguridad, liberadas por el fabricante o comunicadas de forma particular, tanto del hardware como de los Sistemas Operativos base y las aplicaciones.
- El equipo informático, dispositivo hardware o aplicación propia utilizados para la realización de los trabajos deberán mantenerse actualizados mediante la aplicación programada de los parches y actualizaciones, principalmente las críticas y las de seguridad, proporcionados por el fabricante, tanto del hardware como de los Sistemas Operativos base y las aplicaciones propias, a la mayor brevedad posible, una vez se hayan publicado de forma oficial o hayan sido comunicadas de forma particular.
- Siempre que los Sistemas Operativos base lo permitan, deberán contar con medidas de contención (antivirus, antispyware, antimalware, etc.) instaladas, activas y actualizadas de forma periódica.
- Los equipos destinados a dar servicio para la prestación de los trabajos, deberán estar aislados de la red propia de la entidad externa, contrata o proveedor.
- Se deberá mantener informado al responsable de los trabajos en Canal Gestión en todo momento, aportando la adecuada justificación, de cualquier cambio en equipos, hardware y aplicaciones y configuración de los mismos, así como de personal propio o externo que acceda a los recursos proporcionados por Canal Gestión para el desempeño del trabajo reflejado en las obligaciones contractuales de los trabajos.

3. La conexión de entidades externas se hará siempre a través de los sistemas de control de acceso de Canal Gestión para permitir el acceso exclusivamente a los sistemas de información y comunicación de Canal Gestión necesarios, y por los servicios requeridos, para el desarrollo de los trabajos.

4. Todos los accesos a los sistemas de información y comunicación de Canal Gestión se realizarán, en la medida de lo posible, de forma segura, evitando siempre protocolos de comunicación manifiestamente inseguros (TELNET, NetBIOS, RDP, FTP, TFTP, etc.).

5. Una vez concedido el acceso a sistemas de información y comunicación de Canal Gestión, éste se regirá siempre por el Principio del Menor Privilegio (asignación de los privilegios mínimos necesarios para poder realizar y completar los trabajos).

6. Toda entidad externa cuyo cometido exclusivo sea el desarrollo de aplicaciones o soluciones informáticas para Canal Gestión, sólo tendrá acceso a los entornos de desarrollo para la realización de los trabajos. El acceso a los sistemas de integración y producción, de autorizarse explícitamente por el Responsable de la Aplicación en Canal Gestión, sólo se realizará con perfiles de consulta y siempre con la supervisión del responsable del proyecto en Canal Gestión, y exclusivamente para llevar a cabo las pruebas de calidad estrictamente necesarias, justificadas y derivadas de los trabajos realizados en el entorno de desarrollo.

7. Toda entidad externa cuyo cometido sea la operación de determinados sistemas de información productivos de Canal Gestión, sólo tendrán acceso a dichos sistemas con el perfil de operación mínimo necesario para poder realizar con garantía y de forma satisfactoria los trabajos. El perfil de operación no tendrá ninguna autorización ni rol que permita la modificación del sistema.

8. Se restringirá al máximo el acceso remoto a sistemas de información y comunicación de Canal Gestión. No se permitirá el acceso remoto ni local a sistemas de información y comunicación con permisos de administrador, salvo que el objeto de los trabajos refleje explícitamente la explotación y administración de dichos sistemas de información y comunicación o que se autorice explícitamente por el Responsable de la Aplicación en Canal Gestión.

9. 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.

10. La entidad externa, en caso de que haya evidencias demostrables de que un incidente de seguridad en Canal Gestión es imputable a ella, 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, encomienda o acuerdo en Canal Gestión.

11. Canal Gestión se reserva el derecho de realizar las auditorías de seguridad que considere oportunas y necesarias, previa comunicación con antelación suficiente a la entidad externa y con el único objeto de 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 un plazo temporal para subsanar dichas no conformidades. Si éstas persisten una vez agotado dicho plazo temporal, podrán ser causa de resolución del contrato según lo establecido en la Cláusula 9.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

5. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

El detalle de la información técnica referente al Sistema Comercial se encuentra en el anexo 5 (Anexo 5 – información técnica) de este pliego.

6. 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. Dicho proyecto cerrado tendrá una valoración económica y que servirá de referencia para realizar el seguimiento del proyecto y para el cálculo de las penalizaciones que sean de aplicación para este proyecto.

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

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. La no presentación del plan en la plantilla suministrada por Canal Gestión supondrá que la oferta no sea tomada en consideración en el presente procedimiento de licitación.

Los capítulos son los siguientes:

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

- Aprobación
- Actualización
- Periodicidad del control y revisión del Plan
- Introducción al Proyecto (Descripción general del Proyecto)
 - 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 licitador 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 resolución del contrato tras reiterados incumplimientos de los niveles de servicio o por la finalización del mismo.

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

6.1. 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 usuarios y procesos de negocio no sufren una merma de su calidad. La mayoría de las actividades durante esta fase se desarrollarán en instalaciones de Canal Gestión.

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.

Se revisarán y ajustarán las definiciones del ANS y el Peso de los mismos. 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. Al finalizar esta fase, y atendiendo a los resultados, el ANS podrá ser sustituido o modificado, de mutuo acuerdo, con el fin de ajustarlo a la realidad de la situación. En caso de que no se alcanzara un acuerdo en la definición de este nuevo ANS, el que se adjunta al presente documento, pasará a ser definitivo.

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.

Esta fase tendrá una duración de **3 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 1 semana 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.

6.2. 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%**. En esta fase se podrán, con acuerdo de ambas partes, reajustar el Peso de cada uno de los ANS.

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 **2 meses** 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 mes en caso de que el adjudicatario fuera el actual prestador del servicio de mantenimiento.

6.3. 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.

6.4. 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 produzca la finalización del servicio, ya sea total (cumplimiento del plazo inicial establecido para el contrato o el plazo de sus extensiones o por la resolución del servicio solicitada por Canal Gestión), o parcial (por desincorporación de parte del ámbito 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 Tráferencia 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 **3 meses** tras la devolución del Servicio.

7. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO

Se adjunta a este pliego el Anexo 1 - Tabla de Acuerdos Nivel de Servicio, con los parámetros que, inicialmente será necesario cumplir para considerar que el Proveedor cumple con sus compromisos. El proveedor puede proponer valores diferentes o parámetros adicionales, justificando convenientemente su inclusión y con un detalle similar al menos al que se marca en dicho anexo. Canal Gestión, a su único criterio, podrá considerar o no los cambios sugeridos por el Proveedor.

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

7.1. Medida de los parámetros del ANS

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

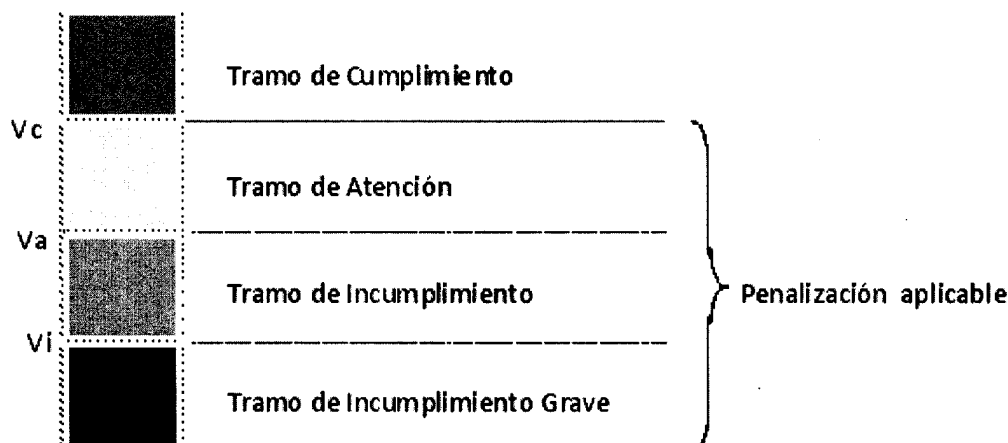
7.2. Proceso de Revisión del nivel de cumplimiento de los ANS

Mensualmente se revisarán conjuntamente los informes previamente enviados por el Proveedor, para establecer y acordar el cumplimiento de los compromisos por parte del mismo.

Tal como ya se ha dicho, el Anexo 1 recoge el Acuerdo de Nivel de Servicio que el proveedor 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 Proveedor incurrirá en una penalización, que tiene como objetivo una compensación económica que refleje que ha entregado los Servicios con un nivel de calidad inferior al comprometido.

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



Si el valor medido es igual o mayor al definido en el Tramo de Cumplimiento (Vc), se considerará que el Proveedor ha entregado el servicio conforme a los compromisos contractuales. Por debajo de dicho valor, se considerará que el Proveedor ha incumplido su compromiso, por lo que Canal 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 Proveedor ha incurrido en Incumplimiento Grave.

Con el fin de diferenciar la criticidad de los Parámetros del ANS, y focalizar la atención sobre aquellos aspectos críticos del Servicio, cada uno de ellos tendrá definido un Peso o Prioridad, que 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 Proveedor con una antelación mínima de dos meses.

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

Atención = 0,75

Incumplimiento = 1

Incumplimiento Grave = 1,5

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

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

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

La penalización, será la suma de las penalizaciones correspondientes a los incumplimientos de los Parámetros. En el caso de que el cálculo anterior suponga un valor mayor que el 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 Proveedor 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 proveedor

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

7.2.2. 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.

7.3. Aplicación del ANS a lo largo del Contrato

Todos los parámetros del ANS serán medidos desde la Fase de Transición. Durante esta fase se procede a ajustar los parámetros y sus valores inicialmente definidos, con el objetivo de que, a su finalización, exista un ANS revisado y acordado, que será de aplicación a partir de la siguiente fase. En caso de que no se llegue a un acuerdo, será de aplicación el ANS inicialmente definido, y que se describe en el Anéxo 1 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.

7.4. 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.

7.5. Terminación del contrato por incumplimiento del ANS

Canal Gestión podrá **cancelar el contrato** por incumplimiento reiterado del ANS, sin coste adicional para el mismo, en los casos indicados en el pliego de cláusulas administrativas.

7.6. 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 Proveedor.

8. 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.

8.1. 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.

8.2. 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 reflejado en el Anexo 1 de este pliego.

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.

8.3. 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.

8.3.1. 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.

8.3.1.1 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.

8.3.1.2 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*.

8.3.1.3 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 menores.
- En el caso de que el cambio sea significativo elaborar informe propuesta para el Comité de Seguimiento y Control.
- Verificar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el 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.

8.4. 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

8.5. 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 8 del pliego.

Canal Gestión considera necesaria al menos la figura de un Director de Proyecto a tiempo parcial y dos jefes de proyecto a tiempo completo.

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.

9. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

9.1. Plazos de ejecución

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

9.2. Equipos de trabajo

- El licitador habrá de identificar de forma expresa en el Plan de Recursos del Plan de Proyecto los equipos ofertados para cada una de las fases del proyecto.
 - Equipo de trabajo responsable de los trabajos relacionados con las fases de transición y estabilización del servicio. También deberá indicar los recursos asignados a la devolución.
 - 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.
 - Dedicación, en jornadas y horas, de cada uno de los perfiles.
 - Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5 del anexo I del PCAP.
 - 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 proveedor y Canal Gestión que sea responsabilidad del proveedor. Dicho técnico será el responsable por parte del proveedor de participar en la resolución de incidencias en las comunicaciones que requieran de actuación o revisión conjunta entre el proveedor y Canal de Isabel II 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 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 proveedor, 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:
 - Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio con un plazo mínimo de 15 días de preaviso, junto 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.
 - 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.
 - 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 formará los equipos de trabajo.
- Los datos se detallarán en el formulario adjunto como Anexo 2. Se debe incluir una tabla con la distribución de perfiles asignados.

9.3. Administración

Las labores de configuración de equipos y administración de sistemas en los entornos de desarrollo, calidad y producción de Canal Gestión serán realizadas por personal del Área de Infraestructura Tecnológica que podrá solicitar soporte del Adjudicatario que documentará adecuadamente todas las tareas de administración necesarias.

El Adjudicatario deberá cumplir todos los procedimientos de trabajo fijados por Canal Gestión para la adecuada coordinación de las labores de desarrollo, mantenimiento funcional y administración de los sistemas y participará de forma activa en la mejora de los procedimientos definidos.

9.4. Lugar de realización de los trabajos

De manera general, las tareas a realizar en el marco del proyecto para la consecución de los objetivos se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria, excepto aquellos trabajos que, por su naturaleza, requieran ser ejecutados en las dependencias de Canal Gestión.

En el caso que los trabajos se realicen en las instalaciones del adjudicatario, los costes derivados de las posibles conexiones necesarias con Canal Gestión serán por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario utilizará sus propios equipos y servidores y sus propias licencias de uso de las herramientas de desarrollo necesarias para la ejecución de los trabajos objeto de este pliego. También usará sus propias licencias de las herramientas de gestión de servicio que se utilicen. Actualmente en Canal Gestión está implementada una solución basada en la herramienta CA Service Desk.

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

9.5. Calendario y horario de los trabajos

La prestación de servicios descritos en este pliego deberá considerarse en horario habitual que es, actualmente, de lunes a viernes laborables entre las 08:00 horas y las 20:00 horas, rigiéndose el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid. Todas las fiestas locales de todos los municipios de la Comunidad de Madrid deberán estar cubiertas por el servicio. La prestación de Servicios de escalado y resolución de problemas no se debe interrumpir.

Para el soporte a los procesos en diferido será diario 24x7, debiéndose ofertar personal para la atención a incidencias fuera del horario mencionado en el apartado anterior.

El adjudicatario proporcionará un número de teléfono convenientemente dimensionado para proporcionar soporte telefónico.

Canal Gestión incluye en el alcance de este contrato la posibilidad de realizar intervenciones anuales para la realización de trabajos excepcionales fuera del horario habitual (fines de semana, prolongación de la jornada laboral más allá de las 22:00h, festivos, etc.). El uso de estas jornadas se realizará a solicitud de Canal Gestión para trabajos que por su naturaleza deban realizarse fuera de horario y con cargo a la bolsa de puntos tarea, según la envergadura de la petición.

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

10. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

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

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

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

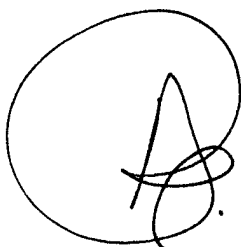
La estructura de la oferta se encuentra detalla en el ***apartado 6 del anexo I del PCAP***

22/09/2016



Fdo.: D. Alberto Villacián Fernández

JEFE DE ÁREA DE APLICACIONES INFORMÁTICAS



Fdo.: D. Ángel Rodríguez García

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Fdo.: D. Pablo Galán González

DIRECTOR DE RECURSOS

ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Este anexo se encuentra registrado en el archivo ***MGR-C-Anexo 1 Tablas Ans.pdf***.

ANEXO 2. CUESTIONARIO PERSONAL

Cuestionario por persona del equipo propuesto.

Apellidos, Nombre - identificador	
Categoría ofertada	

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

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad Informática

Formación Académica.

Título Académico	Centro	Años	F-expedición

Formación en Tecnologías de la Información y/o Consultoría.

Curso	Impartido por	Horas	Fecha inicio

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

Certificaciones exigidas

Módulo	Fecha de Certificación	Nivel de Certificación

Experiencia Profesional

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

					funciones realizadas

ANEXO 3. PUNTOS TAREA

Este anexo se encuentra registrado en el archivo **MGR-C-Anexo 3 Puntos Tarea.pdf**.

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**:

[illegible]

ANEXO 5. INFORMACIÓN TÉCNICA

Este anexo se encuentra registrado en el archivo **MGR-C-Anexo 5 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 5, el modelo de compromiso de confidencialidad que se recoge en el Anexo 6 – Modelo de Compromiso de Confidencialidad.

ANEXO 8. 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 MANTENIMIENTO DEL SISTEMA COMERCIAL GRECO** (en adelante, e indistintamente, “**el Contrato**” o “**el procedimiento de licitación**”), con el número de Expediente **171/2016** incoado por Canal de Isabel II Gestión, S.A.

SEGUNDO.- Que el objeto del Contrato consiste en la contratación de “**LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA COMERCIAL GRECO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON ADJUDICACIÓN AL PRECIO MÁS BAJO**” durante un periodo de tres 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 5: MGR-C-Anexo 5 - 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 deberá/n 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 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: .

Nota: Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.
