

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA "CONTRATACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE CONTRATACIÓN
ELECTRÓNICA DEL CANAL DE ISABEL II"**

PROYECTO LICIT@ - EXP.64/2018

**PROCEDIMIENTO ABIERTO NO ARMONIZADO
AL PRECIO MÁS BAJO**

Madrid, febrero de 2018

Control de Versiones de la Plantilla

Versión	Fecha	Cambio
V00	03/04/2017	Versión Inicial
V01	01/05/2017	Revisión Contratación
V02	04/12/2017	Revisión Área Aplic. Informat.

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. ALCANCE DEL SERVICIO LICITADO.....	6
2.1. Requisitos Técnicos	6
2.2. Requisitos de Proyecto.....	8
2.3. Requisitos funcionales.....	8
2.4. Requisitos de seguridad	11
2.5. Requisitos legales de protección de datos (RLPD).	16
2.6. Responsabilidades en actividades funcionales	28
2.7. Gestión del conocimiento	31
2.8. Perfiles requeridos.....	32
2.9. Ubicación física de los recursos	35
2.10. Horarios.....	35
2.11. Acuerdos de nivel de servicio.....	35
2.11.1. Medida de los parámetros del ANS.....	36
2.11.2. Proceso de Revisión del nivel de cumplimiento de los ANS	36
2.11.3. Cálculo de Penalizaciones en Parámetros.....	38
2.11.4. Cálculo de Bonificaciones sobre Penalizaciones en Parámetros.....	39
2.11.5. Aplicación del ANS a lo largo del Contrato.....	40
2.11.6. Terminación del contrato por incumplimiento del ANS.....	40
2.11.7. Revisión/Adaptación del ANS	40
2.12. Entregables	40
2.12.1. Software	41
2.12.2. Documentación	41
3. MODELO DE GOBIERNO	43
3.1. Gestión de Servicios.....	43
3.2. Gestión de la Relación	43
3.2.1. Modelo de Referencia	44

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

3.2.2. Comité de Dirección	45
3.2.3. Comité de Seguimiento y control.....	46
3.2.4. Comité Operacional.....	48
3.3. Sistema de Gestión Integrado	49
3.4. Seguimiento e informes.....	50
3.5. Plazos de atención del servicio	51
4. FASES DEL CONTRATO	53
4.1. Fase de Transición	53
4.1.1. Principios Generales	53
4.1.2. Obligaciones del Proveedor	54
4.1.3. Obligaciones de CANAL.....	55
4.1.4. Gobierno durante el periodo de transición	56
4.2. Fase de Estabilización.....	58
4.3. Fase de Pleno Servicio.....	58
4.4. Fase de Devolución.....	59
4.4.1. Principios clave	59
4.4.2. Principios generales	60
4.4.3. Elementos que se transferirán.....	61
4.4.4. Planificación y plan de proyecto	64
4.4.5. Gobierno de la finalización	65
4.4.6. Actividades durante el periodo de Soporte.....	66
4.4.7. Gestión de la seguridad y la conformidad	66
4.4.8. Facturación y obligaciones durante la finalización	66
4.4.9. Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir.....	67
5. AUDITORIA.....	68
5.1. Principios.....	68
5.2. Procedimientos de auditoría.....	69
5.2.1. Organización de la auditoría.....	69
5.2.2. Plan de Auditoría.....	69
5.2.3. Notificación.....	70
5.2.4. Reunión de arranque.....	71
5.2.5. Trabajo de campo	71
5.2.6. Informe de auditoría	71
5.2.7. Seguimiento	72
5.2.8. Software para la auditoría	72

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

5.2.9. Documentación	72
5.2.10. Auditorías realizadas por terceros.....	72
6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	74
7. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO	75
ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	76
ANEXO 2. CUESTIONARIO PERSONAL.....	77
ANEXO 3. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTO DE CANAL.....	79

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

1. INTRODUCCIÓN

En este documento se muestran las directrices del procedimiento de licitación pública para "los Servicios de Contratación Electrónica de Canal de Isabel II" (en adelante denominada CANAL).

La contratación pública electrónica es un proyecto impulsado por la Unión Europea, con el convencimiento de que el desarrollo de procedimientos electrónicos desempeñará una función clave para incrementar la transparencia y mejorar el acceso a los contratos públicos.

El Artículo 52 de la DIRECTIVA 2014/24/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de febrero de 2014 sobre contratación pública, así como el Artículo 63 de la DIRECTIVA 2014/25/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de febrero de 2014 relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, indican:

"Los medios de información y comunicación electrónicos pueden simplificar enormemente la publicación de los contratos y aumentar la eficiencia y la transparencia de los procedimientos de contratación. Deben convertirse en el método estándar de comunicación e intercambio de información en los procedimientos de contratación, ya que hacen aumentar considerablemente las posibilidades de los operadores económicos de participar en dichos procedimientos en todo el mercado interior. Para ello, debe hacerse obligatoria la transmisión de anuncios en formato electrónico, la puesta a disposición del público por medios electrónicos de los pliegos de la contratación y —tras un período transitorio de 30 meses— una comunicación totalmente electrónica, lo cual significa la comunicación por medios electrónicos en todas las fases del procedimiento, incluida la transmisión de solicitudes de participación y, en particular, la transmisión (electrónica) de las ofertas. Los Estados miembros y las entidades adjudicadoras deben seguir teniendo libertad para ir más lejos si así lo desean. Es preciso aclarar además que, sin embargo, la utilización obligatoria de medios electrónicos con arreglo a la presente Directiva no debe obligar a las entidades adjudicadoras a tratar electrónicamente las ofertas, como tampoco debe exigir la evaluación electrónica ni el tratamiento automatizado. Asimismo, con arreglo a la presente Directiva, ningún elemento del procedimiento de contratación pública tras la adjudicación del contrato debe estar sujeto a la obligación de utilizar medios electrónicos de comunicación ni tampoco una comunicación interna en el marco de la entidad adjudicadora."

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

En este sentido, Canal tiene la intención de adaptar a la contratación electrónica los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministros y de servicios que tramita, así como establecer los principios y requisitos que deben cumplir los medios electrónicos en los procedimientos de contratación.

El sistema de licitación electrónica ha de conseguir los siguientes objetivos:

- Disponer de una plataforma para la licitación electrónica, totalmente adaptada a la legislación española en materia de contratos públicos, accesibilidad, firma electrónica, seguridad y protección de datos.
- Mayor rapidez y agilidad en la celebración de los contratos y en sus fases.
- Simplificación y agilidad en el acceso a los procedimientos de contratación.
- Reducción de costes en las gestiones.
- Acceso permanente a toda la información del proceso en las distintas fases.
- Seguridad y rapidez de las comunicaciones.
- Reducción de plazos en la contratación.

Con este expediente se pretende adquirir un sistema de licitación electrónica en modo SaaS, software como servicio, que cubra las necesidades en este ámbito.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

2. ALCANCE DEL SERVICIO LICITADO

2.1. Requisitos Técnicos

- RT001.** Se tratará de una plataforma web, que posibilitará el acceso a usuarios internos y externos desde Internet, por medio de los navegadores web habituales (Internet Explorer 11 o superior, Mozilla Firefox 52 o superior, Chrome 62 o superior, Safari versión 11 o superior)
- RT002.** La solución debe contemplar al menos los siguientes entornos de ejecución:
- Entorno de pruebas/desarrollo, para proporcionar un escenario de validación de configuraciones e integraciones con los diferentes servicios.
 - Entorno de producción.
- RT003.** El proveedor deberá proporcionar, al menos, la siguiente información:
- ✓ Requisitos técnicos para el acceso al servicio que proporciona y que hayan sido contratados por CANAL.
 - ✓ Requisitos de ancho de banda de acceso a Internet para la parte cliente.
 - ✓ Usuarios de prueba en un entorno de pre-producción, con las autorizaciones estrictamente necesarias, para poder realizar correctamente las verificaciones que correspondan (funcionales, técnicas, de seguridad, administración, etc.).
- RT004.** El proveedor garantizará el correcto rendimiento de la solución en un uso simultáneo de, por lo menos, 100 usuarios concurrentes y, deberá explicar en su oferta como influiría el aumento de usuarios en el uso y rendimiento del producto.
- RT005.** La plataforma debe garantizar la trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios del sistema, registrando para ello la fecha, hora y la acción realizada.
- RT006.** La plataforma deberá garantizar la identidad de los usuarios, ya sean internos/externos.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- RT007. Debe permitir parametrizar características generales del sistema, en relación con el control de acceso, como por ejemplo Longitud contraseña, Número de intentos de conexión fallidos, Tiempo máximo de inactividad para desconexión (time - out), etc. Así mismo la plataforma ha de ofrecer al usuario una opción para el cambio de contraseña y para su reinicio en caso de olvido. Se ha de forzar al usuario el cambio periódico de contraseña
- RT008. La plataforma deberá permitir la carga de procedimientos tanto de forma manual como a través de conectores basados en el uso de un esquema XML para el intercambio de datos de autenticación y autorización (por ejemplo, SAML) e implementaciones de seguridad a nivel del mensaje.
- RT009. Los licitadores desglosarán en su oferta los mecanismos técnicos de intercambio propuestos para la transferencia de datos mediante una API, de tal modo que sea posible integrar la solución con Mytico (actual gestor de expediente de contratación de CANAL en SAP R/3), según se explica en el anexo 2 – Requisitos Técnicos.
- RT010. Los licitadores desglosarán en su oferta los mecanismos técnicos para la integración entre el portal de contratación pública de la Comunidad de Madrid y la solución ofertada, según se explica en el anexo 2 – Requisitos Técnicos.
- RT011. El proveedor deberá realizar la parametrización y configuración de la solución con base en los criterios y requisitos establecidos por CANAL.
- RT012. El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de un recurso técnico especializado en redes de datos y comunicación, que se responsabilice, en el ámbito de la prestación del servicio asociado al proyecto, de la configuración y mantenimiento de la parte de la infraestructura de comunicaciones entre el proveedor y CANAL que sea responsabilidad del proveedor. Dicho técnico, será el responsable, por parte del proveedor, de participar en la resolución de incidencias en las comunicaciones que requieran de actuación o revisión conjunta entre el proveedor y CANAL. 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.
- RT013. Para los accesos de usuarios internos de Canal, el proveedor deberá ofrecer la posibilidad de integración con la infraestructura de Single Sign On existente en la Organización.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- RT014. Para los accesos de usuarios externos a Canal, el acceso a la plataforma deberá estar basado en un doble factor de autenticación.
- RT015. La plataforma permitirá múltiples órganos contratantes. Por medio de permisos, se dará acceso a los usuarios internos, a uno o varios de dichos órganos de contratación.

2.2. Requisitos de Proyecto

- RP001. El proveedor deberá realizar la capacitación y formación a los usuarios administradores sobre el uso de la solución propuesta. Asimismo, deberá organizar regularmente sesiones de formación para garantizar la usabilidad de la plataforma.
- RP002. La información de negocio manejada es confidencial. Es por eso por lo que el control de acceso de la solución propuesta debe ser lo suficientemente granular como para asegurar que cada usuario va a tener acceso a la información que necesita, pero exclusivamente a esa información, Mediante el correcto uso de usuarios y roles de todos los actores implicados para restringir las funcionalidades de la solución a las que tiene acceso cada usuario.
- RP003. Una vez se vaya a producir la resolución del Contrato, Canal ejercerá su Derecho de portabilidad, estando obligado por lo tanto el adjudicatario a facilitar, bien a Canal o bien a otro contratista, la información contenida en la plataforma, en ficheros en formato tratable junto con la descripción de los mismos, de tal forma que se pueda realizar su importación en otras plataformas de Licitación Electrónica

2.3. Requisitos funcionales

- RF001. Se tratará explícitamente de una plataforma para la licitación / contratación electrónica, que permitirá a los licitadores presentar solicitudes de participación y ofertas, así como obtener información sobre el desarrollo de procedimiento.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- RF002. La plataforma debe contar con un equipo de soporte 24x7, tanto para Canal como para sus proveedores.
- RF003. La plataforma debe contar con manuales de uso online.
- RF004. La plataforma se adaptará a la legislación española vigente en cada momento en materia de contratos públicos. El proveedor ha de informar al cliente sobre las jurisdicciones legales aplicable a la provisión del servicio.
- RF005. Canal dispone de su propio sistema de clasificación de contratistas, denominado "Registro de Contratistas" de conformidad con los artículos 23 a 31 de la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales (Ley 31/2007).
- La plataforma contará con un sistema de registro / acceso para las empresas interesadas en la inscripción en dicho Registro, y deberá permitir la aportación de la documentación para la misma. Además, permitirá publicar licitaciones haciendo uso del citado Registro.
- RF006. La plataforma deberá cumplir con los requisitos de seguridad indicados en la normativa de protección de datos y los requisitos de seguridad y requisitos legales de protección de datos de carácter personal de este pliego. La herramienta deberá estar diseñada teniendo en cuenta la normativa de protección de datos y en este sentido debe estar preparada para cumplir con medidas de seguridad al objeto de garantizar que no se producen violaciones de datos (privacy by desing).
- RF007. La plataforma dispondrá de un tablón de anuncios electrónico, que permitirá a los licitadores, consultar las convocatorias de los contratos y obtener los pliegos y demás documentación complementaria (Formulario DEUC, documentos relativos a visitas a instalaciones, planos, etc...)
- RF008. La plataforma permitirá a los licitadores presentar solicitudes de participación y ofertas, así como obtener información sobre el desarrollo de procedimiento.
- RF009. La plataforma contará con un servicio que permitirá el envío y recepción de notificaciones fehacientes con los licitadores durante el procedimiento de licitación, como por ejemplo la comunicación de estar incurso en presunción

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

inicial de anormalidad o desproporción, defectos en la documentación administrativa, adjudicación del contrato....

RF010. La plataforma deberá salvaguardar el secreto de las ofertas y no permitir su apertura hasta el día/hora establecido para ello.

RF011. En la actualidad, Canal emplea los siguientes procedimientos de licitación:

- Procedimientos sujetos a las normas de contratación de Canal de Isabel II Gestión, S.A. aprobadas por el Consejo de administración de Canal de Isabel II el 26 de junio de 2013 y modificadas el 4 de octubre de 2016:
 - Procedimiento abierto no armonizado con adjudicación al precio más bajo
 - Procedimiento abierto no armonizado con pluralidad de criterios
 - Procedimiento simplificado sin licitación previa con adjudicación al precio más bajo
 - Procedimiento simplificado sin licitación previa con pluralidad de criterios
 - Procedimiento simplificado con licitación previa con adjudicación al precio más bajo
 - Procedimiento simplificado con licitación previa con pluralidad de criterios
 - Procedimiento Restringido No Armonizado con adjudicación al precio más bajo
 - Procedimiento no armonizado haciendo uso del Registro de licitadores
- Procedimientos sujetos a la Ley 31/2007 sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales (Ley 31/2007), aplicable a los contratos que Canal de Isabel II, S.A. celebre en ejercicio de su actividad del agua:
 - Procedimiento abierto con adjudicación al precio más bajo
 - Procedimiento abierto con pluralidad de criterios
 - Procedimiento negociado sin publicidad con adjudicación al precio más bajo
 - Procedimiento negociado sin publicidad con pluralidad de criterios
 - Procedimiento negociado con publicidad con adjudicación al precio más bajo
 - Procedimiento negociado con publicidad con pluralidad de criterios
 - Procedimiento Restringido con adjudicación al precio más bajo
 - Procedimiento haciendo uso del Registro de licitadores

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- Procedimientos sujetos al texto refundido de la ley de contratos del sector público (TRLCSP):
 - Procedimiento abierto armonizado con adjudicación al precio más bajo
 - Procedimiento abierto armonizado con pluralidad de criterios
 - Procedimiento negociado sin publicidad armonizado con adjudicación al precio más bajo
 - Procedimiento negociado sin publicidad armonizado con pluralidad de criterios
 - Procedimiento negociado con publicidad armonizado con adjudicación al precio más bajo
 - Procedimiento negociado con publicidad armonizado con pluralidad de criterios
 - Procedimiento Restringido armonizado con adjudicación al precio más bajo

RF010. A partir de la entrada en vigor de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE de 26 de febrero de 2014 (en adelante Ley 9/2017), se derogarán las Normas de Contratación de Canal de Isabel II, S.A. y se aplicarán, a los procedimientos de adjudicación de contratos no sujetos a regulación armonizada, las disposiciones establecidas en el Ley 9/2017. La plataforma deberá permitir ajustes a través de la parametrización, de tal modo que los procesos de licitación cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 31/2007 y en la Ley de Contratos del Sector Público.

2.4. Requisitos de seguridad

- RS001. El acceso se producirá exclusivamente bajo un protocolo que cifre de forma robusta los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad e integridad (por ejemplo, uso exclusivo de TLS 1.2 y utilizando sólo suites de cifrado robustas para evitar vulnerabilidades de tipo BEAST (RC4), Lucky13 (RC4), POODLE (SSL 3.0 y TLS 1.0), CRIME (TLS 1.0 compression), SWEET32 (3DES), Logjam (intercambio de claves de menos de 2048 en DH), DROWN (TLS 1.x con soporte a SSLv2), etc.).
- RS002. Se garantizará el uso de un esquema de BBDD propio para la información propiedad de CANAL.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- RS003. Se garantizará que dicho esquema de BBDD será accedido única y exclusivamente por el/los usuarios de aplicación que vayan a ser utilizados en la conexión del servicio Cloud a dicho esquema de BBDD.
- RS004. El almacenamiento de los datos de autenticación de los usuarios (por ejemplo, el par usuario/contraseña) en la BBDD mediante el uso de funciones resumen (hash) robustas (al menos, SHA-256), conjuntamente con la obligación de utilizar contraseñas complejas (longitud mínima de 10 caracteres, con obligatoriedad de utilizar caracteres alfanuméricos (mezcla de mayúsculas, minúsculas y números) y no alfanuméricos (por ejemplo, signos de puntuación y ortográficos)). Es obligatorio el uso de funciones de derivación de claves basadas en contraseña (*Password-Based Key Derivation Functions*) para el almacenamiento de las contraseñas (por ejemplo, PBKDF2).
- RS005. Para garantizar que los datos de carácter personal responsabilidad de CANAL son tratados de acuerdo a la normativa vigente de protección de datos, los centros de datos que el proveedor utilice para la prestación del servicio habrán de estar emplazados en países del Espacio Económico Europeo (excepto Reino Unido).
- RS006. Se requiere la custodia de la información (datos y documentos) por parte del Adjudicatario durante la vigencia del contrato.
- RS007. El proveedor de servicios Cloud deberá tener certificados, tanto los servicios prestados que sean objeto de contratación por parte de CANAL, como el software con el que los presta, al menos, en la norma ISO/IEC 27001. CANAL solicitará la certificación correspondiente que deberá estar en vigor.
- RS008. El proveedor de servicios Cloud deberá estar certificado, al menos, en BS 25999 o ISO 22301:2012 para la continuidad de negocio. CANAL solicitará la certificación correspondiente, que deberá estar en vigor y la certificación de sucesivas actualizaciones y/o nuevos estándares internacionales.
- RS009. El proveedor de servicios dispondrá del resultado de la última auditoría de seguridad independiente por parte de terceros del servicio o servicios contratados por CANAL, vulnerabilidades encontradas y estado del plan de acción identificado y definido para la resolución de las mismas. Dicha auditoría no podrá tener una antigüedad mayor de un año. CANAL podrá solicitar el informe de resultados.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- RS010. Ninguna operación del usuario podrá producir una pérdida de la consistencia de los datos almacenados en la base de datos.
- RS011. El sistema permitirá la realización de copias de seguridad y su recuperación de forma periódica mediante un sistema libremente configurable por el administrador.
- RS012. Se dispondrá de una utilidad de recuperación y reconstrucción de la base de datos para el caso de que la integridad de ésta haya resultado dañada como consecuencia de un evento externo, tal como una caída de alimentación eléctrica o el cierre incorrecto de la aplicación.
- RS013. Se ha de almacenar y revisar de forma regular un registro de eventos de las actividades de los usuarios, errores y otros eventos de seguridad. Estos registros deberán mantenerse al menos, por el tiempo de duración del contrato.
- RS014. El proveedor de servicios dispondrá del resultado de la revisión del último análisis de riesgos. Dicho análisis no podrá tener una antigüedad mayor de un año. CANAL podrá solicitar el informe de los riesgos identificados y el plan de tratamiento de los mismos.
- RS015. El proveedor dispondrá de una relación de las medidas de seguridad físicas implementadas en sus instalaciones (control de acceso a las instalaciones, a los CPDs, etc.) (Dominio 11 de la ISO/IEC 27001:2013, objetivos de control 11.1 y 11.2, y controles 11.1.1 a 11.1.6 y 11.2.1 a 11.2.9)
- RS016. El proveedor de servicios dispondrá de medidas de seguridad multi-cliente (multitenant). implementadas, dado que el compartir recursos y servicios entre múltiples clientes (entre ellos, CANAL) obliga a garantizar una segregación física y/o lógica eficiente, y la implementación de controles que aseguren que un cliente, deliberada o inadvertidamente, interfiera en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información propiedad de otros.
- RS017. El proveedor de servicios dispondrá de procedimientos de detección automática de incidencias de seguridad, actividades sospechosas, monitorización y alerta, incluyendo los de los análisis de incidentes de seguridad y de los análisis forenses.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- RS018. El proveedor de servicios dispondrá de procedimientos de bastionado y securización, tanto de la arquitectura de la infraestructura tecnológica como de servidores, comunicaciones, aplicaciones y servicios.
- RS019. Deberá estar disponible la información sobre el nivel de protección y exposición de los sistemas no productivos (preproducción) y de la información que contienen y gestionan.
- RS020. El proveedor de servicios dispondrá de procedimientos para la reversión del servicio a los clientes, la devolución en el mínimo tiempo posible de la información propiedad de los clientes a los mismos en un formato tratable por ellos y la garantía de acceso a la información devuelta (ver 4.4 Fase de devolución)
- RS021. El proveedor garantizará el borrado seguro y certificado (proceso de expurgo) de los datos propiedad de CANAL, una vez haya sido verificada por CANAL la completitud y la corrección de los datos devueltos, y una vez finalizada la prestación contractual.
- RS022. En caso de que hubiera evidencias demostrables de que un incidente de seguridad en CANAL, es achacable y/o que haya participado y/o sufrido al adjudicatario, éste 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 el adjudicatario.

Dicho informe, una vez terminado, se remitirá al responsable del contrato en CANAL.

- RS023. La plataforma deberá garantizar la identidad de los participantes.
- RS024. La plataforma deberá garantizar la autenticidad e integridad de los documentos.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- RS025. La plataforma deberá salvaguardar el secreto de las ofertas, mediante el uso de Time Stamp (Sellado de Tiempo), que garanticen que únicamente Canal tiene acceso a las ofertas en el día/hora establecida para ello. El uso de Time no debe suponer coste para los licitadores.
- RS026. Las ofertas deberán almacenarse cifradas.
- RS027. La plataforma debe reconocer y aceptar la realización de gestiones, con certificados que otorguen validez 100% certificado cualificado, emitidos por las principales Autoridades de Certificación españolas: FNMT, CATCert, ANCERT, ACCV y Camerfirma, y con cualquier otro incluido en la Lista de confianza de prestadores cualificados de servicios electrónicos de confianza DEL Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital u organismo que sustituya el anterior.
- RS028. El proveedor deberá proporcionar al cliente la información sobre los cambios que potencialmente pudieran afectar al servicio. En concreto, se ha de proporcionar la siguiente información sobre los cambios:
- Categoría del cambio
 - Fecha y hora del cambio
 - Impacto
 - Funcionalidad afectada
 - Tiempo real de interrupción del servicio
 - Descripción técnica del cambio en el servicio en la nube o en los sistemas base en los que está basado y el procedimiento detallado del plan de marcha atrás si fuera necesario.
 - Notificación del inicio y fin del cambio.
- RS029. El proveedor ha de registrar las actividades realizadas por parte de los operadores y administradores del sistema en relación con la información asociada al sistema del cliente, y dicha información habrá de estar disponible ante una posible solicitud por parte del cliente.
- RS030. El proveedor, en el servicio objeto de contratación por parte de CANAL; deberá permitir la posibilidad de uso de, al menos, una de las siguientes opciones:

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- Un esquema XML para el intercambio de datos de autenticación y autorización (por ejemplo, SAML 2.0) e implementaciones de seguridad a nivel del mensaje.
- OAuth 2.0 u OpenID Connect como modelos de autorización segura para consumo de servicios web.
- SCIM como modelo para automatizar el intercambio de información de identidad de los usuarios entre distintos dominios de identidad.

- RS031. El proveedor, en el servicio objeto de contratación por parte de CANAL; deberá permitir la posibilidad de habilitar un doble factor de autenticación (2FA) mediante el uso de certificado cualificado de firma electrónica certificados reconocidos de personas físicas, contraseñas de un único uso (OTP), soft-tokens, etc.
- RS032. Se requiere acreditación de la adecuación del sistema ofertado, al Esquema Nacional de Seguridad y al Esquema Nacional de Interoperabilidad mediante la aportación del Certificado de Auditoría Independiente relativos al cumplimiento de dicha normativa o del Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información.

2.5. Requisitos legales de protección de datos (RLPD).

- RLPD001 Sin perjuicio de lo establecido en el requisito legal de protección de datos 14 y posteriores, el proveedor queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal (RLOPD).

El proveedor será considerado encargado del tratamiento de los datos de carácter personal que se traten y/o pudiera acceder, como consecuencia del servicio prestado a CANAL. En este sentido se compromete a cumplir con los

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

requisitos legales y con la normativa vigente de protección de datos. La duración del tratamiento de los datos (encargo del tratamiento), está vinculada a la duración del contrato, sin perjuicio del tratamiento que pueda derivarse de las obligaciones surgidas del encargo de tratamiento.

RLPD002 El proveedor deberá garantizar que la solución que propone permite la portabilidad de los datos de carácter personal y servicios.

A tal efecto, especificará en la oferta de qué manera lo hace para que CANAL pueda fácilmente transferir todos sus datos de carácter personal y aplicaciones desde un proveedor a otro (o a nuestros sistemas), garantizando la disponibilidad de los datos y la continuidad del servicio de conformidad con la normativa de protección de datos. Sin perjuicio de lo anterior, la oferta podrá ofrecer Service Level Agreements adicionales (SLA) a los presentes requisitos.

RLPD003 Es necesario que el proveedor y todos los recursos que utilice se encuentren en el Espacio Económico Europeo.

RLPD004 El proveedor deberá especificar en su oferta si para implementar los servicios va a subcontratar a terceros ciertos elementos (como, por ejemplo, hardware, almacenamiento, comunicaciones, etc.). En este caso el proveedor deberá identificar y detallar los terceros colaboradores junto con la ubicación de estos, incluyendo el domicilio del proveedor y la ubicación de cualquiera de los recursos físicos que emplee para implementar la plataforma (ya sea directamente o indirectamente). Asimismo, deberá considerar el requisito legal de protección de datos 12.4.

RLPD005.1 El proveedor y en su caso, los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello-, deberán colaborar con CANAL para cumplir la normativa europea y española de protección de datos vigente en cada momento y atender los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición y demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, en tiempo y forma. A tal efecto, el proveedor y en su caso, los subcontratistas -si hubiera sido autorizado para ello-, deberán realizar la acción que CANAL les solicite en un plazo máximo de 24 horas desde la solicitud, y apoyarán a CANAL facilitando el ejercicio de los derechos de los interesados.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

RLPD005.2 El proveedor y en su caso, los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello- no impondrán a CANAL ningún tipo de obstáculo técnico, de organización de seguridad o de disponibilidad, para que CANAL pueda atender debidamente el ejercicio de los derechos.

RLPD005.3 El proveedor y en su caso, los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello-, garantizarán que son capaces de efectuar una supresión segura irreversible de los datos de carácter personal y borrado seguro certificado. Para ello, el proveedor y en su caso, los subcontratistas deberán especificar en la oferta los mecanismos para llevar a cabo la supresión irreversible de los datos de una forma segura e irreversible a través de especificaciones y procedimientos reconocidos en el ámbito de la seguridad informática en función de estándares de seguridad.

RLPD005.4 El proveedor y en su caso, los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello-, deberán garantizar que los datos de carácter personal se supriman tan pronto como dejen de ser necesarios, en función de las instrucciones de CANAL. Si existiese una obligación jurídica de conservar los datos, deberá bloquearse el acceso a los mismos.

RLPD006 CANAL tendrá derecho a reclamar y obtener del proveedor y en su caso, de los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello-, en un plazo de 24 horas información de dónde, cómo, cuándo y quién ha almacenado, procesado o accedido a los datos de carácter personal de su servicio y las condiciones de seguridad en que se han producido esos accesos, así como la localización de todos los centros donde puedan estar tratándose los datos de carácter personal.

RLPD007 El proveedor y en su caso, los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello, garantizarán a CANAL que no van a tratar los datos de carácter personal para fines diferentes de los del servicio objeto de contratación. Asimismo, deberán garantizarla confidencialidad y la integridad de los datos. A tal efecto, el proveedor deberá incluir en su oferta las medidas que utilizará para el cumplimiento de estas obligaciones, pudiendo CANAL realizar controles para verificar el cumplimiento de las mismas, y ordenar, en su caso, la adopción de mecanismos que garanticen la confidencialidad y la integridad de los datos del servicio contratado.

RLPD008.1 El proveedor y en su caso, los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello-, deberán garantizar que su organización dispone de los medios

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

necesarios para cumplir la normativa española y comunitaria de protección de datos. Asimismo, deberá garantizar que los tratamientos de los datos de carácter personal que pudieran realizar van a ser efectuados conforme a la normativa y requisitos legales nacionales e internacionales aplicables. El proveedor detallará en su oferta las medidas que va a adoptar él o en su caso, los subcontratistas al objeto de garantizar el cumplimiento efectivo de los principios de protección de datos, debiendo proporcionar pruebas documentales.

- RLPD008.2** La oferta del proveedor deberá incluir las medidas técnicas y organizativas suyas y/o en su caso, de los subcontratistas, que garanticen el registro y actividades de auditoría relativas a las operaciones de tratamiento de datos de carácter personal que se pudieran efectuar.
- RLPD008.3** El proveedor garantizará que ha informado debidamente a los titulares (empleados del proveedor o en su caso, de los subcontratistas) de los datos de carácter personal que se hayan generado como consecuencia de los registros de las operaciones del servicio o de actividad, de la posibilidad de que sean utilizados por CANAL para un adecuado control del cumplimiento de la normativa de protección de datos (por ejemplo, registros de accesos, auditoría, etc).
- RLPD009** El proveedor y en su caso, los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello-, garantizarán que sólo el personal autorizado al efecto en sus respectivos documentos de seguridad tienen acceso a los datos de carácter personal que se necesitan para la prestación del servicio. El proveedor deberá facilitar y obtener una prueba fehaciente, (que podrá ser solicitada a petición de CANAL) de la información entregada a su personal y en su caso, a los subcontratistas con relación al cumplimiento del deber de confidencialidad.
- RLPD010** El proveedor deberá notificar a CANAL cualquier indicio o situación que pudiera suponer violaciones de seguridad de los datos de carácter personal tratados como consecuencia del servicio contratado. El proveedor deberá garantizar el cumplimiento de estos requisitos con los subcontratistas. El proveedor y en su caso, los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello-, deberán tener los registros oportunos para verificar los fallos de seguridad, mantener actualizados los registros de incidencias, impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, etc. En cualquier caso, el proveedor y/o los subcontratistas implementarán inmediatamente las medidas de seguridad correspondientes para impedir un nuevo fallo o violación de seguridad,

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

respondiendo de las consecuencias que pudieran ocasionar en caso de incumplimiento de esta medida.

RLPD011 El proveedor y en su caso, los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello-, no podrán comunicar los datos de carácter personal tratados como consecuencia del servicio.

RLPD012.1 El proveedor será considerado encargado del tratamiento de los datos tratados como consecuencia del servicio prestado a CANAL y para poder acceder o tratar los mismos, se compromete a cumplir con los requisitos legales y con la normativa vigente de protección de datos. En cualquier caso, deberá seguir las instrucciones que CANAL prevea al efecto y como mínimo las indicaciones de estos requisitos legales de protección de datos previstos en este documento. El proveedor y en su caso, los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello-, deberán cumplir las medidas técnicas y organizativas, en función de la tipología de los datos que trate de conformidad con lo establecido en el artículo 81 RLOPD e incorporar en su documento de seguridad, las medidas de seguridad que resulten de aplicación en virtud de la naturaleza de los datos tratados, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. A estos efectos, se relacionan las medidas de seguridad de nivel básico que resultan de aplicación y/o las que, en su caso, pudieran aplicar:

Nivel Básico

- Documento de Seguridad. Art. 88 RLOPD
- Funciones y obligaciones del personal. Art. 89 RLOPD
- Registro de incidencias. Art. 90 RLOPD
- Control de acceso. Art. 91 RLOPD
- Gestión de soportes y documentación. Art. 92 RLOPD
- Identificación y autenticación. Art. 93 RLOPD
- Copias de respaldo y recuperación. Art. 94 RLOPD

RLPD012.2 CANAL durante o después de la prestación del servicio, podrá solicitar al proveedor o en su caso, a los subcontratistas la destrucción y/o supresión segura irreversible y/o borrado seguro certificado de los datos de carácter personal. A estos efectos, el proveedor especificará en su oferta las

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

condiciones en que técnicamente se pueden producir la destrucción de los datos una vez finalizado el servicio o bien, a petición de CANAL, antes de la finalización del mismo.

RLPD012.3 El proveedor y en su caso, los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello-, realizarán auditorías para verificar el cumplimiento de la legislación de protección de datos y el cumplimiento de las medidas de seguridad para el tratamiento y alojamiento de datos especialmente protegidos o categorías especiales de datos. En cualquier caso, deberán entregar una copia del resultado de las mismas a CANAL.

RLPD012.4 El proveedor no podrá subcontratar con un tercero (subcontratista), salvo que obtenga la autorización escrita de CANAL y además cumpla los siguientes requisitos:

- a. Que el tratamiento de datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones del responsable de tratamiento.
- b. Que el proveedor y el tercero formalicen el contrato en los términos previstos en el artículo 12.2 LOPD.

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

El proveedor en su oferta deberá detallar los mecanismos que permitan a CANAL conocer la identificación del proveedor y la de todos los subcontratistas y la ubicación geográfica en la que se prestará el servicio de conformidad con las indicaciones del requisito legal de protección de datos número 3. Para ello, podrá implementar un procedimiento que permita que CANAL conozca en todo momento quienes son los subcontratistas y tener información sobre cualquier cambio que se realice respecto a los mismos. Por ejemplo, el acceso en línea a través de una página web, que indicaría en todo momento la información mencionada, de forma que CANAL conocería en todo momento quienes serían los subcontratistas y pudiera tener información sobre cualquier cambio.

RLPD012.5 Para la transmisión de datos a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas, el proveedor y los subcontratistas deberán cifrar los datos personales.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

Cuando el cifrado no sea posible, el proveedor y en su caso, los subcontratistas autorizados, deberán adoptar otras medidas o mecanismos que garanticen que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte y deberán especificarse en la oferta.

RLPD012.6 El proveedor deberá incluir en su oferta una descripción técnica del nivel de seguridad de cumplimiento del software que propone.

RLPD013 El proveedor y en su caso, los subcontratistas -si estuviera autorizado para ello-, tienen plena responsabilidad sobre el tratamiento de los datos, y deberán cumplir todas las obligaciones estipuladas en todos los requisitos legales de protección de datos y las que resulten de aplicación por normativa que complemente o desarrolle la actualmente vigente. El proveedor y en su caso, los subcontratistas responderán directamente frente al órgano sancionador y/o frente a CANAL y/o personas físicas perjudicadas, de las consecuencias que se deriven del incumplimiento de estos requisitos y de la legislación de protección de datos, y responderán de los daños y perjuicios ocasionados a CANAL y/o personas físicas perjudicadas, además de las pérdidas y daños reputaciones y/o sanciones.

RLPD014 Sin perjuicio de todos los requisitos legales indicados anteriormente, a partir del 25 de mayo de 2018, el proveedor tendrá, asimismo, que atender las obligaciones derivadas de la aplicación del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD), y resto de normativa que pudiera aplicar. En este sentido, como mínimo tendrá que considerar y asegurar las indicaciones establecidas en los requisitos legales de protección de datos 15 y siguientes.

RLPD015 Para poder prestar el servicio, CANAL pondrá a disposición del proveedor ciertas categorías de datos de carácter personal incluidos en el registro de actividades de tratamiento relativos a Proveedores y cualquier otra persona física y en particular, nombre y apellidos, correo electrónico, cargo etc.

El proveedor únicamente tratará los datos de carácter personal para la prestación de los servicios objeto de contrato. El tratamiento de los datos se realizará siguiendo las instrucciones de CANAL que se podrán poner a

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

disposición del proveedor a partir del 25 de mayo de 2018, y en cualquier caso las dispuestas en todos los requisitos legales de protección de datos que serán consideradas como obligaciones de mínimo aplicables. En caso de que el tratamiento de los datos implique la utilización de productos de software, estos deberán de cumplir con las medidas de seguridad y controles que sean aplicables en función del análisis de riesgos realizado por el proveedor.

El proveedor podrá consultar, conservar, extraer y utilizar los datos de carácter personal facilitados por CANAL en la medida necesaria para la prestación del servicio contratado. En ningún caso, el proveedor podrá utilizar los datos para finalidades propias y/o diferentes de las establecidas, ni podrá comunicarlo, salvo indicaciones expresas de CANAL. El tratamiento de los datos de carácter personal que realice el proveedor y, en su caso, las personas subcontratadas por el proveedor -si hubiera sido debidamente autorizado-, deberá efectuarse en el Espacio Económico Europeo.

RLPD016 La duración del tratamiento de los datos (encargo del tratamiento) está vinculada a la duración del contrato, sin perjuicio del tratamiento que pueda derivarse de las obligaciones surgidas del encargo de tratamiento.

El proveedor, cuando finalice el contrato que provoca el tratamiento de los datos, deberá destruir los datos de carácter personal de forma segura irreversible y proceder al borrado seguro certificado a los que haya tenido acceso y/o sobre los que haya realizado algún tratamiento en ejecución del contrato. El proveedor y, en su caso, las personas con las que subcontrate -si ha sido debidamente autorizado-, garantizarán que han sido capaces de efectuar una supresión segura irreversible y borrado seguro certificado de las copias efectuadas de los datos de carácter personal.

RLPD017 De conformidad con el RGPD, el proveedor llevará, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de CANAL que deberá contener los siguientes extremos:

- El nombre y los datos de contacto del encargado o subcontratistas, indicando que actúa por cuenta de CANAL e indicación de los datos del delegado de protección de datos, si procede.
- Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de CANAL. En este supuesto se entenderá que las categorías de datos son las especificadas en párrafos precedentes.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad que se implementarán en los sistemas, comunicaciones y datos objeto de tratamiento.

RLPD018 El proveedor para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo deberá adoptar las medidas de seguridad enumeradas en el requisito legal de protección de datos 12.1, 12.6 y además las necesarias, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 RGPD y que, en su caso, incluirá:

- La implementación por el proveedor de mecanismos al objeto de:
 - a) Seudonimizar y cifrar datos personales.
 - b) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - c) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - d) Verificar, evaluar y valorar regularmente, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

RLPD019 El proveedor no podrá subcontratar la totalidad o parte del tratamiento de datos que deba efectuarse en cumplimiento del contrato, salvo que obtenga autorización escrita de CANAL y además se cumplan los siguientes requisitos:

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

En estos casos el tercero tendrá también la consideración de encargado del tratamiento.

El proveedor en su oferta deberá detallar los mecanismos que permitan a CANAL conocer la identificación del proveedor y la de todos los

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

subcontratistas y la ubicación geográfica en la que se prestará el servicio de conformidad con las indicaciones del requisito legal de protección de datos número 3. Para ello, podrá implementar un procedimiento que permita que CANAL conozca en todo momento quienes son los subcontratistas y tener información sobre cualquier cambio que se realice respecto a los mismos. Por ejemplo, el acceso en línea a través de una página web, que indicaría en todo momento la información mencionada, de forma que CANAL conocería en todo momento quienes serían los subcontratistas y pudiera tener información sobre cualquier cambio.

RLPD020 El proveedor notificará inmediatamente a CANAL cualquier indicio o situación que pudiera suponer violaciones de seguridad de los datos de carácter personal. En este sentido, el proveedor y, en su caso, los subcontratistas que hayan sido debidamente autorizados, deberán tener los registros oportunos para verificar los fallos de seguridad, pérdidas, mantener actualizados los registros de incidencias, impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, etc. y deberán implementar inmediatamente las medidas de seguridad correspondientes para impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, respondiendo de las consecuencias que pudieran ocasionar en caso de incumplimiento de esta medida.

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

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, y cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados/perjudicados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales,

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

incluyendo, si procede, una copia de la oportuna denuncia ante la autoridad competente y/o la indicación de las medidas propuestas para mitigar los posibles efectos negativos. Si no es posible facilitar la información en tiempo real, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

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

- RLPD021 El proveedor tomará medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo la autoridad del proveedor y/o subcontratista -en caso de estar autorizado-, que tenga acceso a datos personales, únicamente pueda tratar dichos datos siguiendo las instrucciones de CANAL.
- RLPD022 Si el proveedor debe designar o bien decide designar a un delegado de protección de datos, tendrá que comunicar por escrito su identidad y datos de contacto a CANAL.
- RLPD023 El proveedor deberá poner a disposición de CANAL toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones que le impone el RGPD, así como para confirmar, permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte de CANAL, de cualquier otro auditor designado y/o de la autoridad nacional de control. Esta última obligación también recaerá sobre los subcontratistas que hayan sido subcontratados por el proveedor (si hubiera sido autorizado).

CANAL tendrá derecho a obtener del proveedor en un plazo de 24 horas información relativa al motivo, al dónde, cómo, cuándo y quién ha manejado o accedido a los datos de carácter personal y las condiciones de seguridad en que se han producido esos accesos.

El proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad e integridad de los datos, la obligación de que los mismos no van a ser utilizados para fines distintos del servicio contratado, así como cualquier otra medida que se vaya a adoptar para garantizar el cumplimiento efectivo de los principios de protección de datos, debiendo aportar pruebas documentales. En este

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

sentido, CANAL, directamente o indirectamente a través de otros colaboradores, podrá realizar controles para verificar el cumplimiento de las obligaciones mencionadas, pudiendo ordenar, en su caso, la adopción de mecanismos que garanticen la confidencialidad y la integridad de los datos tratados para la prestación del servicio contratado.

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

- RLPD024** Será responsabilidad exclusiva del proveedor el comunicar a sus empleados, por cualquier medio de prueba admisible en derecho, las obligaciones y prohibiciones establecidas en todos los requisitos legales de protección de datos mencionados. Además, el proveedor garantizará que ha informado debidamente a sus empleados y a los de los subencargados de tratamiento (si los hubiera, previa autorización escrita), que CANAL. almacenará los identificadores y/o trazas informáticas que se hayan generado aquellos -por ejemplo, nombres de usuarios, registros de acceso, etc.-, como consecuencia del almacenamiento o registro de las operaciones informáticas, tecnológicas, de comunicaciones, que hayan realizado para la prestación de los servicios contratados. Esos identificadores y registros podrán ser utilizados por CANAL para demostrar un adecuado control del cumplimiento de la normativa de protección de datos (por ejemplo, registros de accesos, auditorías, etc.) y de seguridad.

Asimismo, el proveedor debe garantizar que las personas autorizadas para tratar los datos de carácter personal se han comprometido a respetar el deber de confidencialidad y que el personal a su cargo ha recibido la formación necesaria en materia de protección de datos para manejar los datos adecuadamente. El proveedor informará inmediatamente a CANAL si considera que alguna de las instrucciones contenidas en esta cláusula infringe el RGPD.

- RLPD025** CANAL cumplirá con las obligaciones que el RGPD le impone en cuanto responsable del tratamiento, y en el supuesto de que tenga indicios o sospechas de incumplimiento de la normativa podrá supervisar, directamente o de forma indirecta, el tratamiento que realice el proveedor, incluida la realización de inspecciones y auditorías. El proveedor deberá remitir periódicamente información que acredite el cumplimiento de la normativa.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

El proveedor se obliga a indemnizar a CANAL, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del proveedor de lo dispuesto tanto en todos los requisitos legales de protección de datos previstos en este documento como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

2.6. Responsabilidades en actividades funcionales

A continuación, aparece el detalle de la responsabilidad de las actividades cuya ejecución es competencia del Proveedor (color sepia) o de manera compartida por el Proveedor y CANAL.

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

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

Proceso	Actividad	CANAL	Proveedor
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Recopilación y propuesta de necesidades de negocio	R	I
	Recopilación y propuesta de necesidades en sistemas	I	R

Empresa

Canal de Isabel II

Elaborado por

Área de Aplicaciones Informáticas

Servicio

Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

febrero/2018

Versión

V 0.0

	Definición de objetivos de Sistemas de Información	R	I
	Definición del Plan de Estratégico	R	I
	Comunicación del Plan Estratégico	R	I
	Seguimiento del Plan Estratégico	R	I
GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD	Definición del Plan de Disponibilidad	I	R
	Diseño de la recuperación de servicios	I	R
	Realizar pruebas de disponibilidad	I	R
	Mantener el Plan de Disponibilidad	I	R
	Monitorizar la disponibilidad	I	R
	Realizar informes de disponibilidad	I	R
	Definición del Plan de Capacidad	I	R
GESTIÓN DE LA CAPACIDAD	Mantener el Plan de Capacidad	I	R
	Realizar pruebas de capacidad	I	R
	Realizar informes de capacidad	I	R
	Analizar tendencias de capacidad	I	R
	Definir, construir, probar e implantar soluciones temporales (<i>workarounds</i>)	I	R
GESTIÓN DE PROBLEMAS	Mantener base de datos de errores conocidos	I	R
	Detección de problemas	I	R
	Registro de problemas	I	R
	Investigación y diagnóstico de problemas	I	R
	Registro de error conocido	I	R
	Soporte y comunicación de errores conocidos	I	R
	Cierre de problemas	I	R
	Revisión de problemas mayores	I	R
	Producir informes de gestión	I	R

Empresa

Canal de Isabel II

Elaborado por

Área de Aplicaciones Informáticas

Servicio

Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

febrero/2018

Versión

V 0.0

	Definir procedimiento de clasificación, priorización y escalado	I	R
GESTIÓN DE INCIDENCIAS	Registro de incidencia	I	R
	Resolución en Nivel 1	I	R
	Escalado a Nivel 2	I	R
	Resolución en Nivel 2	I	R
	Escalado a Nivel 3	I	IR
	Resolución en Nivel 3	I	R
	Monitorizar el progreso de la incidencia	I	R
	Cerrar incidencia	I	R
	Producir informes de gestión	I	R
	Definir procedimiento de clasificación, priorización y escalado		R
GESTIÓN DE PETICIONES	Crear lista de peticiones de servicio	R	IC
	Registro de peticiones	R	IC
	Revisar, aprobar y priorizar peticiones	R	IC
	Ejecutar petición (instalar, añadir, cambiar, quitar)	I	R
	Monitorizar el progreso de la petición	I	R
	Cierre de la petición	R	IC
	Producir informes de gestión	I	R
	Definir el conocimiento para ser capturado	I	R
GESTIÓN DE CONOCIMIENTO	Construir y mantener bases de datos de conocimiento	I	R
	Transferir conocimiento	I	R
GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Definir requisitos para nuevos servicios	R	IC
	Revisar ANS	R	IC
	Monitorizar el rendimiento de los servicios respecto a los ANS	I	R

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

	Medir la satisfacción del cliente	R	IC
	Producir informes de cumplimiento de ANS	IC	R
	Definir plan de mejora del servicio	RIC	RIC
	Definición de procedimiento de gestión de cambios	R	IC
GESTIÓN DE CAMBIOS	Crear RFC	R	IC
	Registro de RFC	R	IC
	Evaluación del cambio (análisis de esfuerzo e impacto)	IC	R
	Organizar CAB (Comité Asesor Cambios)	R	C
	Autorización del cambio (CAB)	R	IC
	Coordinar la implementación del cambio	IC	R
	Revisar y cerrar el cambio	R	I
	Producir informes de gestión	IC	R
	Verificación y auditoría	R	CI
GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN	Registro de elementos de configuración	IC	R
	Mantenimiento de elementos de configuración	IC	R
	Control de elementos de configuración	IC	R
	Producir informes de gestión y estado de la CMDB	CI	R

CANAL se reserva la posibilidad de llevar a cabo las actividades de las que es Responsable según la anterior matriz RACI.

2.7. Gestión del conocimiento

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

licitador habrá de identificar de forma expresa en el Plan de Gestión de la Comunicación del Plan de Proyecto las acciones concretas que va a realizar para dicha gestión del conocimiento, en particular:

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

2.8. Perfiles requeridos

El licitador habrá de identificar de forma expresa en el Plan de Gestión 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 la fase de implantación e integración del servicio.
- Equipo de trabajo responsable de los trabajos relacionados con la fase de pleno servicio.
- Equipo de trabajo responsable de los trabajos relacionados con la devolución del servicio

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

- Descripción de las categorías profesionales necesarias, incluyendo las tareas y actividades a realizar por cada una, así como las responsabilidades a asumir.
- Número de personas dedicadas al servicio por cada categoría profesional.
- Perfil profesional asociado a cada puesto de trabajo.
- Dedicación, en jornadas, de cada uno de los perfiles.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

El adjudicatario deberá constituir el equipo de trabajo ofertado para las fases de implantación e integración en el plazo máximo de 4 semanas 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.

CANAL considera un factor clave para el éxito del servicio la permanencia de ciertos roles para la ejecución de algunas tareas, denominados personal clave, que tendrán el siguiente tratamiento:

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

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

- Jefe de proyecto
- Técnico de Sistemas / integrador
- Consultor / Implantador

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

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

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

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

El proveedor deberá facilitar en su propuesta los Currículos de las personas que asignará para las posiciones de dirección y coordinación de este servicio y del personal clave definido, y currículos genéricos que definan los perfiles del personal técnico que formará los equipos de trabajo.

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

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

2.9. Ubicación física de los recursos

El servicio se prestará de forma remota. El equipo del servicio deberá estar localizado en las instalaciones del Proveedor, las cuales deben localizarse en Espacio Económico EuropeoUE.

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

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

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

2.10. Horarios

Tanto el servicio de soporte a usuarios internos de la Plataforma para la publicación de los expedientes y su valoración, como el soporte a todos los licitadores que deseen presentar una oferta a un expediente publicado, será de 24x7.

2.11. Acuerdos de 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 Adjudicatario cumple con sus compromisos. El Adjudicatario puede proponer valores diferentes o parámetros adicionales, justificando convenientemente su inclusión y con un detalle

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

similar al menos al que se marca en dicho anexo. CANAL, a su único criterio, podrá considerar o no los cambios sugeridos por el Adjudicatario.

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

2.11.1. Medida de los parámetros del ANS

Cada parámetro del ANS será medido mensualmente, salvo que expresamente se establezca otro periodo de medición. El Adjudicatario entregará un informe para dicho periodo que permita determinar si ha conseguido el cumplimiento de los niveles de servicio. Este informe deberá ser enviado a CANAL o almacenado en un algún espacio habilitado para tal efecto por CANAL.

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

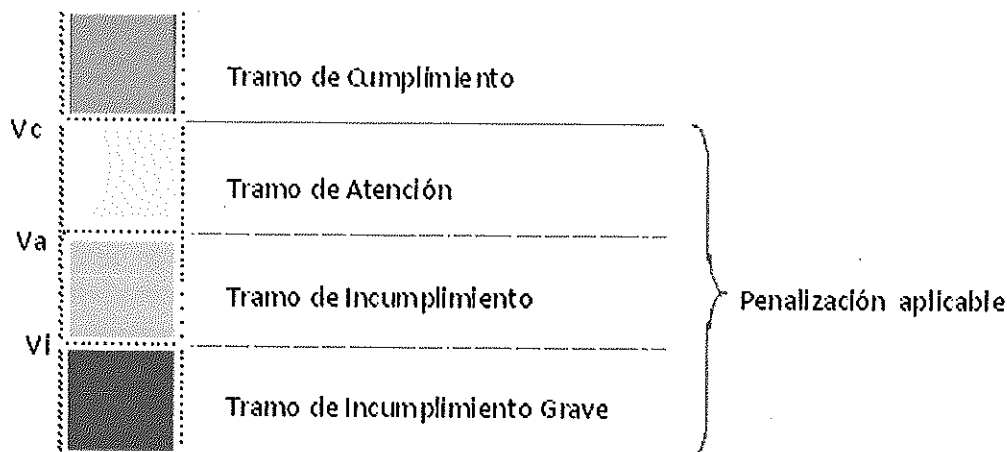
Mensualmente se revisarán conjuntamente los informes previamente enviados por el Adjudicatario, para que CANAL apruebe el cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio.

Tal como ya se ha dicho, el Anexo 1 recoge el Acuerdo de Nivel de Servicio que el Adjudicatario se compromete a cumplir para cada parámetro que lo integra.

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

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



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

Con el fin de diferenciar la criticidad de los Parámetros del ANS, y focalizar la atención sobre aquellos aspectos críticos del Servicio, cada uno de ellos tendrá definido un Peso o Prioridad, que en principio se fija en el presente pliego por CANAL, 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 podrá variar estas prioridades a lo largo del Servicio, a su único criterio, con la única limitación de un máximo de 2 cambios anuales, que deberá notificar e informar convenientemente al Adjudicatario con una antelación mínima de dos meses.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

2.11.3. 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.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

El desacuerdo en cuanto a la penalización no suspende la aplicación de las penalizaciones, que si fuera necesario se detraerán de las cantidades pendientes de pago. En caso de que no existan cantidades pendientes de pago, las penalizaciones se harán efectivas con cargo a la garantía referida en la cláusula 15 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. CANAL devolverá al Adjudicatario cualquier factura que no se ajuste a la penalización de aplicación.

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

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

2.11.4. Cálculo de Bonificaciones sobre Penalizaciones en Parámetros

Durante la fase de estabilización, 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 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.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

2.11.5. Aplicación del ANS a lo largo del Contrato

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

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

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

2.11.6. Terminación del contrato por incumplimiento del ANS

CANAL podrá **resolver el contrato** por incumplimiento reiterado del ANS, sin coste adicional para el mismo, en los casos indicados en el apartado 9 del Anexo I del PCAP.

2.11.7. Revisión/Adaptación del ANS

CANAL 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, u originados por posibilidades brindadas por nuevas tecnologías. CANAL se compromete a que la empresa tercera no sea un competidor directo del Adjudicatario.

2.12. Entregables

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

2.12.1. Software

El adjudicatario deberá proporcionar a CANAL en modo SaaS las licencias necesarias para dar respuesta a todos los requerimientos descritos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

2.12.2. Documentación

2.12.2.1 Previo al inicio de los trabajos

- RD101. Plan de capacitación y formación a los administradores sobre el uso de la solución.
- RD102. Documento técnico de requisitos de uso conteniendo, al menos, la siguiente información:
- Requisitos técnicos para el acceso al servicio que proporciona y que hayan sido contratados por CANAL.
 - Requisitos de ancho de banda de acceso a Internet para la parte cliente.
- RD103. El adjudicatario deberá presentar para su aprobación antes del inicio de los trabajos un Plan de Gestión de Proyecto según los requisitos establecidos en el apartado "Alcance" incluido en este mismo pliego.

2.12.2.2 Durante la fase de Pleno Servicio

- RD104. Plan de Gestión del Proyecto. En este caso, CANAL deberá aprobar la documentación recibida en cuanto a calidad y completitud. En caso de no ser aprobado, CANAL devolverá el PGP al adjudicatario para su revisión y subsanación. Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario. La fecha definitiva de entrega del PGP a efectos de cumplimiento del ANS será la de la entrega en la que CANAL da la aprobación.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- RD105.** Informes periódicos de seguimiento del servicio y cumplimiento de ANS. Estos informes se realizarán, con carácter general, mensual, si bien CANAL los podrá solicitar puntualmente con menor frecuencia.
- RD106.** Plan de Devolución del Servicio. Este documento se mantendrá actualizado a lo largo de la vida del contrato.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

3. MODELO DE GOBIERNO

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

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

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

3.1. Gestión de Servicios

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

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

3.2. Gestión de la Relación

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

- Asegurar que se dispone de la necesaria flexibilidad para responder a los cada vez más rápidos cambios en el entorno de negocio de CANAL

- Asegurar que la relación definida incluye de forma proactiva la innovación TIC y que esta se traduce en beneficios para CANAL.

3.2.1. Modelo de Referencia

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

Empresa

Canal de Isabel II

Elaborado por

Área de Aplicaciones Informáticas

Servicio

Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

febrero/2018

Versión

V 0.0

3.2.2. Comité de Dirección

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

(*) Rol que preside el Comité

Empresa

Canal de Isabel II

Elaborado por

Área de Aplicaciones Informáticas

Servicio

Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

febrero/2018

Versión

V 0.0

3.2.3. Comité de Seguimiento y control

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

Empresa

Canal de Isabel II

Elaborado por

Área de Aplicaciones Informáticas

Servicio

Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

febrero/2018

Versión

V 0.0

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

(*) Rol que preside el Comité

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

3.2.4. Comité Operacional

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

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

(*) Rol que preside el Comité

3.3. Sistema de Gestión Integrado

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

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- Seguimiento y control de fallos, incidencias y problemas
- Control de las configuraciones y topologías de sistemas y redes
- Control y seguimiento de la capacidad y de los planes e iniciativas relacionadas con la capacidad
- Seguimiento, control y ajuste de la asignación de tareas y de recursos
- Seguimiento y control de la ejecución de tareas y trabajos
- Maximizar el uso de los servicios del proveedor
- Conocer el detalle de los consumos y precios de los servicios

El proveedor debe detallar en el Plan de Gestión de la Comunicación dentro del Plan de Gestión del Proyecto las herramientas y procesos que componen el Sistema de Gestión Integrado que propone utilizar. El proveedor incluirá en su descripción ejemplos de interfaces, informes, etc.

3.4. Seguimiento e Informes

Se establecen como estándar los informes siguientes:

Informe mensual/trimestral

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

Informe anual

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

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

3.5. Plazos de atención del servicio

El equipo de soporte deberá atender las reclamaciones que se reciban en la franja laboral entre las 08:00h y 20:00h, en los siguientes plazos desde su comunicación por parte de CANAL:

- **Reclamaciones urgentes:** aquellas que supongan una parada o inactividad del funcionamiento del sistema o que provoquen la imposibilidad de algún proceso. Se atenderán en un plazo no superior a **1h** desde la notificación de la misma. La resolución de la reclamación deberá realizarse en un plazo no superior a **2h** siguientes a la apertura de la incidencia, a excepción de causas de fuerza mayor debidamente justificadas.

- **Anomalías mayores o errores:** disfunciones que modifican o producen información errónea o resultados erróneos. Se atenderán en un plazo no superior a **2h** desde la notificación de la misma. La resolución de la anomalía deberá realizarse en un plazo no superior a **24h** siguientes a la apertura de la incidencia.

- **Consultas o anomalías menores:** disfunciones rutinarias que no suponen un perjuicio en el normal funcionamiento del programa. Se atenderán y resolverán en un plazo no superior a **48h** desde su comunicación.

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

- Indisponibilidades de sistemas
- Trabajos adicionales por el personal de CANAL 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)

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

4. FASES DEL CONTRATO

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

- Transición, que comprende los trabajos de Implantación en Integración.
- Estabilización.
- Pleno Servicio.
- Devolución.

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

4.1. Fase de Transición

Este capítulo describe los requisitos para la transición de los servicios, incluido un Plan de Transición que el Proveedor deberá proporcionar. El Proveedor realizará la transición del servicio conforme lo especificado a continuación

4.1.1. Principios Generales

Durante la fase de transición el Proveedor deberá cumplir los niveles de servicio establecidos en el presente pliego, si bien, no serán de aplicación los mecanismos de penalización por incumplimiento de niveles de servicio.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

Durante esta fase el adjudicatario deberá llevar a cabo las parametrizaciones necesarias en su plataforma para dar cumplimiento a los requisitos técnicos, funcionales y de seguridad del presente pliego.

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

La fase de transición no podrá ser superior a 3 meses.

Durante esta Fase, CANAL y el Adjudicatario pueden inventariar y validar cualquier información utilizada para el diseño de los Servicios.

4.1.2. Obligaciones del Proveedor

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

1. La realización de la transición, llevando a cabo para ello la integración y migración.
2. Asistir a las reuniones relativas a la transición que procedan para asegurar que sus obligaciones se concluyan dentro de los plazos establecidos en el Plan de Transición.
3. Revisar el progreso de transición contra el Plan de Transición con CANAL.
4. La actualización periódica y el mantenimiento del Plan de Transición con la aprobación de CANAL, tal aprobación no debe ser injustificadamente retrasada.
5. El desarrollo y la ejecución de las pruebas de implementación y de las correspondientes pruebas de explotación asociadas.
6. El desarrollo y la ejecución de las pruebas de rendimiento adecuadas.
7. Garantizar la ejecución de los procedimientos necesarios para proteger la integridad de los datos del CANAL.
8. Garantizar que las incidencias y riesgos planteados por CANAL se gestionan con el fin de minimizar el posible impacto en la planificación y/o resultados de la transición.
9. La gestión de la documentación del proyecto y el mantenimiento de un archivo de proyecto relacionado con la transición.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

10. La redacción de un conjunto de documentos de buenas prácticas, basados en ITIL, adaptados a CANAL.
11. Acordar criterios adecuados de aceptación de la transición con CANAL para su inclusión en el Plan de Transición.

4.1.3. Obligaciones de CANAL

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

CANAL desempeñará sus obligaciones de acuerdo del Plan de Transición.

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

1. Asistir a las reuniones relativas a la transición que procedan para asegurar que sus obligaciones se concluyan dentro de los plazos establecidos en el Plan de Transición.
2. Revisar con el proveedor de servicio el progreso de transición según el Plan de Transición.
3. Servir de enlace con los usuarios finales de CANAL para que las actividades de transición se realicen de acuerdo con la planificación acordada en el Plan de Transición.
4. Garantizar que el personal pertinente de CANAL está a disposición del Proveedor de servicio como sea razonablemente solicitado por el Proveedor de servicio para permitir que los plazos acordados que figuran el Plan de Transición se cumplan.
5. Identificar los adecuados períodos de congelación de cambios necesarios, para la reubicación de los servicios a nuevas infraestructuras.
6. Asegurar que las cuestiones planteadas por el Responsable de la Transición del Proveedor son reconocidas y, en su caso, tratadas en plazos razonables con el fin de tratar de minimizar el impacto potencial en la planificación y/o los productos.
7. Acordar, cuando corresponda, los cambios a los procesos y procedimientos retenidos de CANAL que podrían afectar a la prestación de los servicios prestados por el Proveedor.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

8. La gestión de la terminación de los contratos existentes con terceras partes que se transfieren al Proveedor.

4.1.4. Gobierno durante el periodo de transición

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

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

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

Empresa

Canal de Isabel II

Elaborado por

Área de Aplicaciones Informáticas

Servicio

Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

febrero/2018

Versión

V 0.0

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

(*) Rol que preside el Comité

El Proveedor proporcionará a CANAL los informes mensuales de progreso que describen:

1. El estado actual de la transición.
2. El progreso del trabajo que se realiza.
3. Los problemas o retrasos reales o previstos de los cuales el Proveedor tenga conocimiento.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

4. El impacto de este tipo de problemas o retrasos en el Plan de Transición.
5. Todas las acciones que se están adoptando o que deban adoptarse para remediar ese tipo de problemas o retrasos.

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

No se podrá dar por concluida la fase de transición si el proveedor no está en disposición de facilitar la medición del ANS del servicio.

4.2. Fase de Estabilización

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

Las actividades comenzarán a realizarse desde las oficinas del Proveedor. Se seguirán realizando actividades de coordinación y las que CANAL considere necesarias desde instalaciones del mismo.

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

4.3. Fase de Pleno Servicio

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

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

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

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

4.4. Fase de Devolución

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

4.4.1. Principios clave

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

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

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

El Proveedor actualizará el Plan de Devolución al comienzo de cada año contractual para reflejar los cambios en los servicios, excepto el último año de contrato, que realizará dos actualizaciones: una al principio del año contractual y otra a los 6 meses del vencimiento del contrato. Después de cada actualización, el Proveedor deberá enviar el Plan de Devolución actualizado a CANAL para su revisión.

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

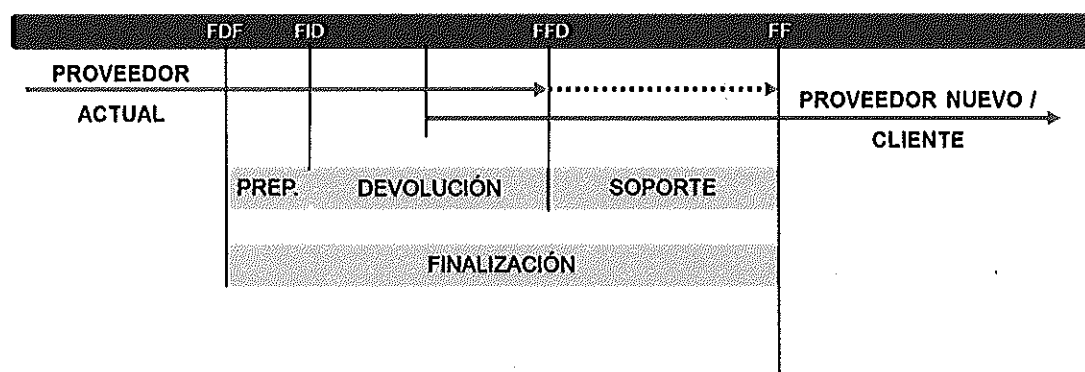
Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

1. Principios generales.
2. Elementos que se transferirán: información de usuarios, información introducida en la plataforma, registros de auditoría, modelo de base de datos (estructuras, relaciones, restricciones de integridad etc)
3. Formato de entrega que facilite su transferencia a otro proveedor.
4. Destrucción tras la entrega.
5. Planificación y plan de proyecto.
6. Gobierno de la finalización.
7. Actividades durante el periodo de soporte
8. Gestión de la seguridad.
9. Facturación y obligaciones durante la finalización.
10. Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir.

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

4.4.2. Principios generales

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



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

Donde:

- **Fecha de Decisión de la Finalización:** fecha en la que el Proveedor y CANAL deciden finalizar los servicios. A partir de esta fecha comienza el periodo de

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

preparación, donde se comienza a elaborar el plan de proyecto de ejecución de la finalización en base al Plan de Devolución

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

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

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

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

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

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

4.4.3. Elementos que se transferirán

El Plan de Devolución deberá contener listas exhaustivas, correctas, actuales y ordenadas (tanto impresas como en electrónico) que incluyan toda la información disponible para el Proveedor, de todo el hardware, software y licencias, bases de datos y

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

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

- **Hardware.** El Plan de Devolución contendrá una descripción de la arquitectura y una lista de todos los elementos de hardware usados para la prestación de los servicios. También especifica su ubicación, propiedad y si los elementos son exclusivos para CANAL o si se utilizan en un entorno compartido con otras partes, distintas de CANAL. Cuando se trate de activos no exclusivos, el Proveedor creará una lista de activos no exclusivos y colaborará para especificar los requisitos para la conversión en activos exclusivos.
- **Redes.** El Plan de Devolución contendrá una lista de todos los activos de red, líneas de comunicación y su configuración usados para la prestación de los servicios. También especifica su propiedad y si los elementos son exclusivos para CANAL o si se utilizan en un entorno compartido con otros. Cuando se trate de elementos de red no exclusivos, el Proveedor creará una lista de elementos de red no exclusivos y colaborará para especificar los requisitos para la conversión en activos exclusivos.
- **Software y aplicaciones.** El Plan de Devolución contendrá una lista de todo el software, materiales y licencias en uso para la prestación de los servicios. Especificará la propiedad del software y las licencias, los licenciarios y los permisos para transferir las licencias. Toda la personalización del software para CANAL debe ponerse a disposición de CANAL sin coste adicional.
- **Herramientas.** El Plan de Devolución contiene una lista específica de todas las herramientas (herramientas de gestión del servicio y plantillas de cambios) usadas para la prestación de los servicios. También especificará la propiedad de las herramientas, las licencias, los licenciarios y los permisos para transferir las licencias. En caso de herramientas propietarias, el Plan de Devolución propone herramientas alternativas y describe, en general, la transición para la implementación de herramientas alternativas.
- **Datos y bases de datos.** El Plan de Devolución especifica todos los datos electrónicos e impresos, su propiedad y la ubicación de almacenamiento, y la propiedad del sistema de almacenamiento. El Proveedor también suministrará un

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

registro de todos los cambios realizados y planificados como parte del procedimiento integral de gestión del cambio. CANAL determina y debe aprobar el formato en que el Proveedor deberá transferir los datos.

- Documentación. El Plan de Devolución incluye una lista de toda la documentación, descripciones de procesos e instrucciones de trabajo utilizados por el Proveedor para la prestación de los servicios. El Proveedor garantiza que toda la documentación relevante sea exacta y esté actualizada en el momento de su transferencia a CANAL o al Proveedor sustituto. La documentación se pondrá a disposición de CANAL en formato electrónico e impreso.
- Transferencia de instalaciones. El Plan de Devolución incluye una lista con todas las ubicaciones de instalaciones, especificaciones ambientales y su inventario. También incluye una lista de todos los ajustes de instalaciones o cambios que deben realizarse en caso de finalización (como movimiento de hardware, personal o equipo de oficina).
- Transferencia de contratos de terceros. El Plan de Devolución incluye una lista de todos los contratos utilizados por el Proveedor y los subcontratistas para la provisión de servicios a CANAL. La lista deberá especificar qué contratos pueden transferirse a CANAL. El Proveedor asegura que cualquier contrato transferible utilizado por el Proveedor y los subcontratistas en la provisión de los servicios se pueda asignar a CANAL o al Proveedor sustituto, en la Fecha de Inicio de la Devolución o antes de ella sin cargos adicionales. Sin embargo, CANAL también puede decidir que terminará los contratos de terceros sin cargo alguno.
- Transferencia de conocimientos. El Proveedor dedicará tiempo y recursos razonables durante la transición de finalización a garantizar la adecuada transferencia de conocimiento. El Proveedor no cobrará esta transferencia a CANAL ni al proveedor sustituto. La transferencia de conocimiento deberá incluir (sin limitación):
 - La transferencia de todo el conocimiento relacionado con la provisión de los servicios a CANAL o a un proveedor sustituto.
 - La transferencia de todos los errores conocidos y soluciones provisionales relacionados con la provisión de los servicios a CANAL o a un proveedor sustituto.
 - La base de conocimientos necesaria para el centro de atención al usuario.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

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

4.4.4. Planificación y plan de proyecto

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

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

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

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

El plan de ejecución de la finalización se desglosará en procesos de trabajo manejables, que se detallarán cada semana y describirán en detalle las actividades y entregables necesarios del proveedor, CANAL, y (si corresponde) del proveedor sustituto. Por cada proceso de trabajo se acordará una lista clara de hitos para cada etapa. En caso de que se aplique la transferencia de hardware, software y licencias, bases de datos y datos, documentación, contratos de terceros, ajustes de instalaciones y personal, cada grupo deberá tratarse como procesos de trabajo separados. Además, deberá especificarse la cantidad de recursos necesarios de CANAL y, si corresponde, del proveedor sustituto. Para cada proceso de trabajo, el plan de ejecución de la finalización incluirá los criterios de aceptación que deberán cumplirse.

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

Al finalizar el periodo de soporte se realizará el cierre del proyecto de ejecución de la

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

finalización, dando por terminada la finalización de los servicios.

4.4.5. Gobierno de la finalización

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

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

Durante la fase de devolución seguirá vigente el modelo de gobierno indicado en el presente pliego. Los comités establecidos en dicho modelo podrán ir desapareciendo progresivamente, según el proyecto de ejecución de la finalización.

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

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

(*) Rol que preside el Comité

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

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

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

4.4.6. Actividades durante el periodo de Soporte

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

4.4.7. Gestión de la seguridad y la conformidad

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

4.4.8. Facturación y obligaciones durante la finalización

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

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

según se vaya produciendo la devolución de los servicios.

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

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

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

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

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

5. AUDITORIA

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

5.1. Principios

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

- El cumplimiento de los servicios según lo especificado en este pliego.
- El cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio
- La integridad y exactitud de los informes.
- La exactitud de los costes facturados.

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

- Una vez al año.
- Después de la fase de transición o a la finalización de la transformación.
- Cuando circunstancias específicas den a CANAL motivos razonables para el supuesto de que el Proveedor no cumple con sus obligaciones contractuales.
- Cuando existan evidencias de que se ha producido una violación de seguridad.

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

Si el resultado de la auditoría demuestra que el Proveedor ha facturado sus servicios a CANAL con un sobrecoste con respecto a los cargos acordados, el Proveedor reembolsará con prontitud las cantidades cobradas de más, más un 5% de penalización

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

sobre dichas cantidades. Si el importe cobrado excede el 5% de los cargos correctos, el Proveedor además correrá a cargo con los costes de la auditoría a CANAL.

Sin perjuicio de cualquier otro derecho de CANAL, si el resultado de la auditoría demuestra que el rendimiento real de Proveedor no cumple con los requisitos exigidos en el Contrato, los niveles de servicio, el Plan de Transición o el Plan de Transformación, o si la auditoría revela cualquier otro rendimiento insuficiente o falta de cumplimiento, el Proveedor definirá, planificará e implementará las mejoras necesarias para subsanar tal incumplimiento que serán autorizadas por CANAL. Se hará un Plan de Mejora de la auditoría como se describe en este documento.

5.2. Procedimientos de auditoría

5.2.1. Organización de la auditoría

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

5.2.2. Plan de Auditoría

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

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

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

El coordinador de auditoría de CANAL gestionará el Plan de Auditoría. El Coordinador de Auditoría de CANAL mantendrá relaciones con las partes pertinentes de auditoría fuera

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

de CANAL (auditores externos, reguladores, etc.), coordinará y supervisará las iniciativas de auditoría y actualizará los requisitos de auditoría y Plan de Auditoría con respecto a los servicios proporcionados por el Proveedor cuando sea necesario. El Coordinador de Auditoría de CANAL comunicará el Plan de Auditoría anual al Coordinador de Auditoría del Proveedor.

5.2.3. Notificación

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

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

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

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

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

5.2.4. Reunión de arranque

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

5.2.5. Trabajo de campo

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

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

El trabajo de campo incluye:

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

5.2.6. Informe de auditoría

Cada auditoría se traduce en un informe de auditoría donde se refleja el cumplimiento del servicio según el alcance establecido. El informe de auditoría se presentará en una

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

reunión a la que asistirán el Coordinador de Auditoría de CANAL y el Coordinador de Auditoría del Proveedor.

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

5.2.7. Seguimiento

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

5.2.8. Software para la auditoría

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

5.2.9. Documentación

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

5.2.10. Auditorías realizadas por terceros

CANAL puede decidir delegar las actividades de auditoría a auditores independientes. El Proveedor tratará estos auditores independientes, de manera similar a lo descrito en este

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

documento, facilitándoles en todo momento la información que requieran, como si se tratase de empleados de CANAL, a efecto. En los casos auditorías realizadas por terceros, CANAL seguirá siendo responsable de la Auditoría. La auditoría realizada por terceros nunca será realizada por un competidor en el ámbito de los servicios del Proveedor.

CANAL puede decidir contratar a expertos en la materia para delegar actividades de auditoría específicas. El Proveedor podrá rechazar a estos expertos en la materia si concurren motivos razonables. Si el Proveedor rechaza el experto en la materia, propondrá un experto en la materia alternativo comparable al presentado por CANAL. Estos expertos firmarán un acuerdo de confidencialidad aceptable para el Proveedor.

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

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

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

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

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

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

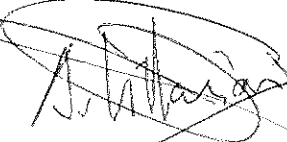
7. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

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

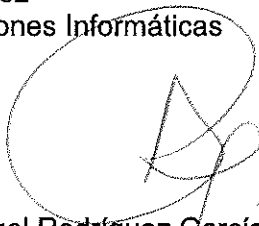
CANAL revisará cada uno de los resultados del trabajo y comprobará su adecuación a los requisitos establecidos. Como consecuencia de ello, hará una propuesta de corrección o mejora, que el adjudicatario deberá implantar, o dará su aceptación definitiva.

En todo caso, se establece un periodo de garantía de 3 meses, durante el cual el adjudicatario se comprometerá a resolver cualquier error o falta de adecuación a los requisitos detectados con posterioridad a la aceptación definitiva.

febrero 2018



Alberto Villacián Fernández
Jefe del Área de Aplicaciones Informáticas



Ángel Rodríguez García
Subdirector de Sistemas Informáticos



Pablo Galán González
Director de Recursos

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Este anexo se encuentra registrado en el archivo **Anexo 1 - Tabla de Acuerdos Nivel de Servicio.pdf**

Empresa

Canal de Isabel II

Elaborado por

Área de Aplicaciones Informáticas

Servicio

Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

febrero/2018

Versión

V 0.0

ANEXO 2. CUESTIONARIO PERSONAL

Cuestionario por persona del equipo propuesto.

Apellidos, Nombre - identificador	
Categoría ofertada	

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

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad Informática

Formación Académica.

Título Académico	Centro	Años	F-expedición

Formación en Tecnologías de la Información y/o Consultoría.

Curso	Impartido por	Horas	Fecha inicio

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

Empresa

Canal de Isabel II

Elaborado por

Área de Aplicaciones Informáticas

Servicio

Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Fecha

febrero/2018

Versión

V 0.0

Experiencia Profesional

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

ANEXO 3. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTO DE CANAL

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.canaldeisabelsegunda.es/es/galeria_ficheros/concursos/Metodologia_Gestion_de_Proyectos_Proyecto_y_Servicio.zip

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

- ODP-G-Guía de Referencia- Guía de referencia para la aplicación de la Metodología.
- ODP-G-Plan de Gestión del Proyecto 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 supondrá que la oferta no sea tomada en consideración en el presente procedimiento de licitación.

Los capítulos son los siguientes:

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

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- Descripción general
- Descripción del Alcance
- Descripción de la solución/modelo/herramientas
 - Descripción detallada del modelo y herramientas propuestos y de sus componentes.
 - Entorno tecnológico necesario.
- Roles y Responsabilidades
- Planes para cada una de las áreas de Gestión
 - Plan de Gestión del Alcance (Gestión de Cambios) en el que se tendrán en cuenta las diferentes fases que conforman su alcance. En él se incluirá, para la fase 3, el ANS que el licitador propone o, en su caso, el acatamiento con carácter general del ANS que acompaña a este pliego.
 - Plan Gestión del Tiempo/Cronograma en el que se identifiquen las diferentes fases.
 - Plan de Gestión de Costes. Las fases 1 y 2 se tratarán en cuanto a coste como un proyecto cerrado con un coste también cerrado e independiente. La fase 3 en función de la imputación de horas realizada al proyecto. La fase 4 se planificará durante las fase 1 y 2 con cargo al presupuesto de estas fases, ejecutándose al final del proyecto con cargo al presupuesto de la fase 3.
 - 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.

Empresa	Servicio	Fecha
Canal de Isabel II	Contratación Electrónica del Canal de Isabel II.	febrero/2018
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V 0.0

- Plan de Gestión de la Calidad.
 - Cierre del Proyecto

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

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