

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
PARTICULARES PARA PARA EL SUMINISTRO DE  
LICENCIAS GARTNER**

**(Contrato 4/2018)**

Canal  
de Isabel II

Madrid, 4 de enero de 2018

12-1-18

ENTRADA

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2018
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V1

## Índice

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVOS .....	4
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS .....	5
4. NIVELES DE SERVICIO .....	10
5. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS .....	11

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2018
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V1

## 1. INTRODUCCIÓN

La subdirección de Sistemas Informáticos (SSII) tiene encomendada la misión de dar soporte mediante sistemas de información a los diferentes procesos de negocio de la empresa, principalmente, y en parte de las empresas españolas del grupo Canal de Isabel II (en adelante Canal), manteniendo los sistemas informáticos en consonancia con la evolución de las tecnologías de la información (TI).

Adicionalmente, y no menos importante, la subdirección tiene encomendadas las funciones de ciberseguridad y de observatorio tecnológico en TI, de manera que es fundamental poder estar actualizado en relación con la seguridad y la gestión de riesgos, así como de las ventajas de las nuevas TI para aplicarlas a los procesos de Canal.

Es por ello que de cara a dar soporte a las decisiones estratégicas en TI y fortalecer la ciberseguridad se considera necesario poder disponer de acceso una base de datos de análisis especializada en tecnologías de la información (TI) y ciberseguridad con carácter general y en especial del sector público y de empresas de energía y servicios (utilities) donde también se disponga de estudios del grado de madurez y evolución de TI, organización, metodologías y buenas prácticas y herramientas para su valoración y estudio, consultas con analistas especializados y revisión de contratos TI, cuyas características se especifican en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2018
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V1

## 2. OBJETIVOS

Los objetivos generales que se persiguen con este suministro de licencias Gartner son:

- Mitigar el riesgo
  - Garantizar decisiones correctas, informadas y documentadas.
  - Beneficiarse de referencias externas a nivel local y mundial.
  - Beneficiarse de la opinión independiente de expertos.
- Maximizar el retorno de la inversión en TI
  - Optimizar las inversiones y cumplir los objetivos financieros.
  - Minimizar los costes de proyectos de consultaría.
  - Aumentar la eficiencia de la organización de TI.
- Ahorros en tiempo y dinero
  - Ahorro en los costes por el asesoramiento en la negociación de contratos.
  - Acortar el ciclo en la toma de decisiones.
  - Ahorro en tiempos de acceso a conocimientos actualizados en tecnología.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2018
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V1

### 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El suministro y servicio contemplará al menos las siguientes licencias

Executive Programs Leadership Team with Industry

- 1 licencia Leader
- 1 licencia Team Member – tipo Role
- 1 licencia Partner Member – tipo Enterprise IT Leaders Security & Risk Management

#### 3.1. ACCESO A BASE DE DATOS DE INFORMES ESPECIALIZADOS DE TI

El adjudicatario dará acceso a los informes de la base de datos especializada de TI sin restricción al número de informes sobre, al menos las siguientes áreas:

- Application Development
- Application Integration & Middleware
- Bus. Intelligence & Data Integration
- Business Process Management
- Consumer Technologies
- Customer Relationship Management
- Emerging Trends & Technologies
- Enterprise Architecture
- Enterprise Systems Management
- ERP & Supply Chain Management
- High-Performance Workplace
- IT Asset Management
- IT Management
- IT Services
- Mobile & Wireless

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2018
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V1

- Network Equipment
- Network Services
- Open Source
- Outsourcing
- PCs, Laptops & Handheld Devices
- Regulatory Compliance
- Security & Privacy
- Servers & Storage
- Web Services

en la base de datos estarán disponibles las herramientas propiedad de Gartner siguientes para su consulta:

- Magic Quadrant
- HypeCycle
- IT Market Clock
- ITScore
- Market Guide
- Vendor Rating
- Market Scope
- Market Forecast

adicionalmente la base de datos permitirá descargarse plantillas y herramientas (toolkits) que Canal podrá emplear para su uso en su propia y exclusiva función de TI.

El adjudicatario deberá dar acceso a los informes específicos del sector de empresas públicas y de empresas de energía y utilities.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2018
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V1

Dentro de los informes también deberán disponerse de acceso a los informes de benchmarking que permitan identificar las principales métricas de rendimiento en el ámbito de la TI

### 3.2. ACCESO A INFORMACIÓN EXCLUSIVA DE CARÁCTER ESTRATÉGICO

El adjudicatario dará acceso a informes exclusivos de *Executive Programs* (hasta 12 informes al año), sobre los temas de mayor actualidad de la tecnología y gestión de TI relacionados con el negocio, donde se incluirán las herramientas y teleconferencias con los especialistas que hubieran elaborado los informes.

### 3.3. EQUIPO LOCAL ESPECIALIZADO

El adjudicatario deberá poner a disposición de Canal un equipo formado por,

- al menos, un *Executive Partner* y *Executive Client Manager* que actúen como "asesores de cabecera" y proporcionen una interface simple y única para todos los requerimientos de información.
- al menos, un Assigned Team Client Manager.
- al menos, un Assigned Team Client Manager especializado en ciberseguridad

Las interacciones con este equipo pueden incluir: Reuniones Estratégicas, interacciones con analistas, eventos locales, asistencia a simposios, interacciones de Peer Networking o teleconferencias o reuniones con el Executive Partner

En las reuniones se podrán tratar temas que incluyen la ayuda a la toma de decisiones, planificación tecnológica, negociación con proveedores, gobierno TI, desarrollo de servicio, gestión de la cartera de aplicaciones, transferencia tecnológica, gestión de recursos y sistemas, gestión financiera, marketing,

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2018
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V1

dirección, seguridad informática, transformación digital, etc., para que el usuario y sus colaboradores entiendan el estado de la tecnología, hacia dónde se dirigen y el impacto que puede tener en su organización.

Adicionalmente el Executive Partner mantendrá reuniones periódicas de cara a revisar aspectos de valor en relación con los planes de Canal.

### 3.4. SOPORTE DE ANALISTAS A CONSULTAS ESPECIALIZADAS

Se deberá disponer de acceso no limitado en número a consultas e interacciones de analistas expertos en relación con:

- Preguntas explícitamente formuladas
- Decisiones estratégicas que se desean tomar
- Datos concretos sobre los que surgen dudas técnicas (entorno, productos etc.)
- Informes de las bases de datos.

Las interacciones se gestionarán preferentemente con los especialistas autores de los informes o seleccionados en función de su disponibilidad. En caso de dificultad para acceder a los analistas especializados de interés en el plazo deseado, el adjudicatario deberá ofrecer analistas cualificados en el ámbito de las consultas como alternativa

Durante el evento del simposio, se deberá ofrecer la posibilidad de agendar reuniones presenciales específicas con los especialistas de interés.

El adjudicatario proveerá de un servicio para la revisión de propuestas/contratos de TI, donde en base a la experiencia de los analistas que han revisado documentaciones similares de otros clientes, permitan ofrecer los aspectos relevantes que deban tenerse en cuenta en los procesos de adquisición de tecnología o servicios. Canal remitirá la documentación a revisar al adjudicatario



Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2018
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V1

y, tras su revisión, un analista especializado, informará de los resultados de la revisión y recomendaciones o aspectos a considerar mediante teleconferencia.

### 3.5. NETWORKING

A través del servicio prestado, se buscarán sinergias con otros miembros del Executive Programs y se plantearán reuniones de Networking. Asimismo, el adjudicatario dará a Canal acceso a una comunidad de Responsables con el fin de adquirir la experiencia y conocimiento de responsables de otras organizaciones que tienen intereses comunes, donde se dispondrá de:

- acceso al directorio de líderes de tecnología de alto nivel y CEO de todo el mundo en el que se pueden hacer búsquedas
- acceso a foro de debates virtuales sobre temas de común interés entre miembros de la base de datos y foro privado exclusivo para Executive Programs Members y Leaders
- acceso a salas específicas de programas en el simposio

### 3.6. ACCESO A EVENTOS GARTNER

El adjudicatario suministrará:

- al menos 2 invitaciones para asistir al Gartner Symposium/ITxpo y actividades, donde una de ellas deberá tener acceso VIP a los Executive Programs.
- al menos 1 invitación para asistir a Gartner Executive Programs Events de contenido local, incluidos los foros regionales CIO Leadership Forums.
- al menos 1 invitación para asistir al evento de Security & Risk Management

las invitaciones incluirán los gastos del registro al evento y a las actividades incluidas.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2018
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V1

## 4. NIVELES DE SERVICIO

El Adjudicatario deberá ofrecer los siguientes niveles de servicio mínimos.

- Disponibilidad de la Base de Datos de informes
  - 99% de disponibilidad mensual
  - máximo tiempo continuado sin servicio 3 días laborales
- Acuse recibo de solicitudes cursadas por correo electrónico: máximo 3 horas laborables
- Suministro de documentos específicos de la base de datos solicitados como urgentes máximo 1 día laborable y para el resto máximo 2 días laborables
- Plazo de respuesta para programar llamadas con analista solicitadas como urgentes máximo 1 día laborable y para el resto máximo 2 días laborables
- Plazo desde programación hasta disponibilidad de un analista: para llamadas programadas urgentes máximo 2 días laborables y para el resto 5 días laborables

El incumplimiento reiterado de niveles de servicio podrá conllevar la resolución del contrato cuando se produzcan:

- tres o más incumplimientos en un mismo mes
- cuatro o más incumplimientos en un bimestre
- cinco o más incumplimientos en un trimestre
- ocho o más incumplimientos en un semestre

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2018
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V1

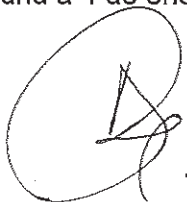
## 5. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

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

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

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

Madrid a 4 de enero de 2018



Ángel Rodríguez García

Subdirector de Sistemas Informáticos



Pablo Galán González

Director de Recursos