

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES EL CONTRATO DE SERVICIOS DE
CONSULTORÍA Y ACCESO A BASE DE DATOS DE
INFORMES EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN PARA UTILITIES**

(Contrato 68/2019)

Madrid, 13 de enero de 2020

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS.....	4
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	5
4. NIVELES DE SERVICIO	12
5. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	14

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

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) de ámbito internacional, que contemple tanto el ámbito del sector público como de las empresas de servicios (utilities), donde también se disponga de estudios del grado de madurez y evolución de TI, organización, metodologías, transformación digital e innovación, buenas prácticas y herramientas para su valoración y estudio, consultas con analistas especializados y foro de intercambio con otros responsables informáticos a nivel internacional, cuyas características se especifican en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

2. OBJETIVOS

Los objetivos generales que se persiguen con este servicio 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-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Los servicios contemplados son:

(1) Servicios de acceso a Base de Datos internacional de informes en materia Tecnologías de la Información (TI) (con información para Utilities).

(2) Servicios de acceso a especialista ejecutivo.

(3) Servicios de acceso a asesorías y consultas con analistas especializados

(4) Servicios de asistencia a simposio internacional TI

(5) Servicios de acceso a comunidad de conocimiento internacional en TI de los miembros del servicio (BD)

para las siguientes tipologías de usuario o perfiles:

- Director (CIO): servicios 1,2,3,4 y 5
- Responsables: servicios 1, 3, 4 y 5 (acceso al servicio 2 a través del director)
- Técnicos: servicios 1 y 5 (acceso al servicio 4 para al menos 1 técnico)

A lo largo de la vida del contrato, Canal de Isabel II S.A., derivado de posibles cambios organizativos o funcionales podrá cambiar los empleados asignados a cada una de las tipologías de usuarios conforme con el número de usuarios contratados para cada una de las tipologías.

Los perfiles de usuario se suscribirán por períodos anuales completos desde la fecha de inicio del contrato.

Se establece en dos (2) el número mínimo de licencias requeridas para el perfil de técnico.

3.1. ACCESO A BASE DE DATOS DE INFORMES ESPECIALIZADOS DE TI (con información para Utilities)

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

El adjudicatario dará acceso a los informes de la base de datos especializada de TI con información de carácter general y donde se contemple tanto el sector público como las utilities, 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
- Digital Workplace
- IT Asset Management
- IT Management
- IT Services
- IT Costs
- Mobile & Wireless
- Network Equipment
- Network Services
- Open Source

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

- Outsourcing
- Regulatory Compliance
- Security & Privacy
- Servers & Storage
- Web Services
- IT Strategy and Organization
- Culture of Innovation
- Digital Transformation
- IoT
- Advanced Analytics
- AI/Machine Learning
- Cloud Computing
- Risk and Cybersecurity
- Customer Information System (Utilities)
- Enterprise Asset Management (Utilities)
- Meter Data Management (Utilities)

en la base de datos estarán disponibles también informes que permitan conocer:

- el grado de madurez de las tecnologías

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

- análisis de costes y recursos de la TI en las diferentes organizaciones, incluyendo el sector de las utilities que permitan identificar las principales métricas de rendimiento en el ámbito de la TI
- las principales soluciones y su comparativa para diferentes tecnologías
- estudios de coste de mercado de los perfiles técnicos en TI
- comparativas de proveedores
- tendencias del mercado TI

adicionalmente la base de datos permitirá descargarse plantillas y hojas de cálculo 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 servicios (utilities).

Este servicio será accesible para todos los perfiles de usuario contratados

La base de datos permitirá:

1. Múltiples criterios de búsqueda (palabras clave, áreas TI, tipo de Administración, negocio...)
2. Acceso personalizado y adaptado a los diferentes usuarios/as. Cada persona deberá poder almacenar y gestionar documentos, así como permitir la trazabilidad de los documentos.
3. Disponer de acceso a través de dispositivos móviles.
4. Establecer notificaciones sobre los contenidos que se desea ser informado en nuevas publicaciones en la BD

Respecto al contenido de la base de datos deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos imprescindibles, contrastables mediante análisis de los resultados de búsqueda en consulta a la base de datos:

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

1. Número de analistas de tecnología y estrategia TI que han incorporado informes en la BD en el último año, al menos 100
2. El número de documentos publicados en el último año deberá ser de al menos de 1.000, de forma que se pueda garantizar la constante actualización de la información depositada.
3. El número de documentos activos (no archivados) totales deberá ser al menos de 3.000 documentos activos en la Base de Datos, de forma que se pueda garantizar la posibilidad de una información completa.
4. Publicación de informes específicos para Utilities (agua o energía), al menos 25 informes en el último año.

Para poder comprobar los requisitos técnicos requeridos se facilitará un usuario y clave con acceso a la Base de Datos de informes en materia de tecnología de la información y a la comunidad de usuarios. Dicho usuario será, exclusivamente, empleado para la finalidad de comprobación de las unidades mínimas requeridas y no podrá ser empleado para consulta o descarga de cualquier otra información que pudiera contener la base de datos.

3.2. SERVICIOS DE ACCESO A ESPECIALISTA EJECUTIVO

Este servicio permitirá el acceso del perfil director (CIO) del Canal de Isabel II S.A. a un especialista ejecutivo asignado. La solicitud de reunión con el especialista deberá ser atendida en un plazo no superior a 24h, y la reunión deberá concretarse en un plazo máximo de 14 días naturales, salvo para casos de urgencia o criticidad muy alta para los que la reunión deberá realizarse en un plazo máximo de 72 horas, siendo posible realizarla en remoto (videoconferencia, llamada telefónica, etc.).

Este especialista ejecutivo deberá disponer de experiencia suficiente para asistir al Canal de Isabel II S.A. en la dirección de los sistemas de la información, la planificación estratégica, la negociación con proveedores, gobernanza y

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

dirección, entre otros, de forma que permita la agilización en la información requerida, analizando su aplicación.

No estará limitado el número de consultas al especialista ejecutivo.

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, 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 este servicio ofrecerá la posibilidad de realizar sesiones presenciales con el especialista ejecutivo en las que participará el director y en su caso los responsables.

El especialista ejecutivo mantendrá reuniones periódicas con el director o CIO de cara a revisar aspectos de valor en relación con los planes de Canal.

3.4. SERVICIOS DE ACCESO A ASESORÍAS Y CONSULTAS CON ANALISTAS ESPECIALIZADOS

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.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

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

La solicitud de interacción con analistas deberá ser atendida en un plazo de 24h y la propuesta de interacción con el analista solicitado o equivalente deberá producirse en un plazo no superior a 14 días naturales.

Este servicio podrá ser solicitado por el perfil director o CIO y por los responsables.

3.5. SERVICIOS DE ASISTENCIA A SIMPOSIO INTERNACIONAL

Este servicio permitirá, una asistencia al año, a los perfiles directores y responsables demandados, así como mínimo, también, a un (1) perfil técnico, a un evento internacional de presentación y puesta en común de las novedades y previsiones en el ámbito de las tecnologías de la información.

3.6. SERVICIOS DE ACCESO A COMUNIDAD DE CONOCIMIENTO INTERNACIONAL EN TI DE LOS MIEMBROS DEL SERVICIO (BD)

A través del servicio prestado, se buscarán sinergias con otros suscriptores del servicio y se podrán plantear reuniones de Networking.

Este servicio permitirá el acceso a la red de conocimiento compartida con otros profesionales relevantes del sector TI, mediante una plataforma que permita complementar la información de la Base de Datos, así como el intercambio de la misma entre usuarios.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

4. NIVELES DE SERVICIO

El Adjudicatario deberá ofrecer los siguientes niveles de servicio mínimos.

- Disponibilidad de la Base de Datos de informes
 - máximo tiempo continuado sin servicio 2 días laborales
- Disponibilidad del Acceso a la Comunidad de Conocimiento
 - máximo tiempo continuado sin servicio 2 días laborales

Respecto a los niveles de servicio para la consulta con analistas especializados se establecen los siguientes ANS

Descripción	Indicador establecido
Tiempo de respuesta a solicitud de asesoría y/o consulta con analistas	24h.
Plazo para asignación de analista especializado para la respuesta a consulta y/o informe	14 días naturales
Plazo para entrega de informe (en caso de acordarse la necesidad del mismo)	14 días naturales

En relación a los niveles de servicio para los servicios del especialista estratégico se establecen los siguientes ANS

Descripción	Indicador establecido
Tiempo de respuesta a solicitud de asesoría de especialista estratégico	24h.
Plazo para agendar reunión/workshop en caso de considerarse necesario	14 días naturales
Plazo para entrega de informe (en caso de acordarse la necesidad del mismo)	14 días naturales

Se considerará GRAVE cualquier incumplimiento de los niveles de servicio demandando.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

Los incumplimientos se calificarán como MUY GRAVE cuando se excedan en un 100% los niveles establecidos.

Con carácter trimestral el Adjudicatario elaborará un informe del servicio donde se recogerán, como mínimo, la información de la interacción realizada y la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II		Ene-2020
Elaborado por	Documento	Versión
Subd. Sistemas Informáticos	Pliego de Condiciones Técnicas Particulares	V2.1

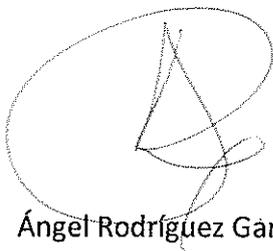
5. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

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 13 de enero de 2020



Ángel Rodríguez García

Subdirector de Sistemas Informáticos



Pablo Galán González

Director de Recursos