

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA “MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS A ARANZADI FUSION”

Contrato 212/2019

Madrid, 5 de julio de 2020

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS A ARANZADI FUSION	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. ALCANCE	6
2.1. Requisitos de Proyecto.....	6
2.1.1. Plataforma / Técnicos.....	6
2.1.2. Integración.....	8
2.1.3. Formación.....	9
2.1.4. Requisitos de Seguridad.....	9
2.2. Requisitos Funcionales.....	13
2.3. Responsabilidades en actividades funcionales.....	14
2.4. Gestión del conocimiento.....	16
2.5. Perfiles requeridos.....	17
2.6. Ubicación física de los recursos	19
2.7. Horarios	19
2.8. Acuerdos de nivel de servicio	20
2.8.1. Medida de los parámetros del ANS	20
2.8.2. Proceso de Revisión del nivel de cumplimiento de los ANS.....	20
2.8.3. Cálculo de Penalizaciones en Parámetros	21
2.8.4. Aplicación del ANS a lo largo del Contrato.....	23
2.8.5. Terminación del contrato por incumplimiento del ANS	23
2.8.6. Revisión de la medición del ANS.....	23
2.9. Entregables.....	23
2.9.1. Software	24
2.9.2. Documentación.....	24
3. MODELO DE GOBIERNO.....	25

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS A ARANZADI FUSION	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

3.1. Gestión de Servicios.....	25
3.2. Gestión de la Relación.....	25
3.2.1. Modelo de Referencia	26
3.2.2. Comité de Dirección	27
3.2.3. Comité de Seguimiento y control.....	28
3.2.4. Comité Operacional.....	30
3.3. Sistema de Gestión Integrado	31
3.4. Seguimiento e informes	32

4. FASES DEL CONTRATO.....33

4.1. Fase de Transición (Implantación y Migración)	33
4.1.1. Principios Generales	33
4.1.2. Obligaciones del Proveedor.....	34
4.1.3. Obligaciones de CANAL.....	35
4.1.4. Gobierno durante el periodo de transición.....	35
4.2. Fase de Estabilización.....	37
4.3. Fase de Pleno Servicio.....	38
4.4. Fase de Devolución	38
4.4.1. Principios clave.....	38
4.4.2. Principios generales	39
4.4.3. Plan de transferencia y reversibilidad del servicio	41
4.4.4. Planificación y plan de proyecto	41
4.4.5. Gobierno de la finalización	42
4.4.6. Actividades durante el periodo de Soporte	43
4.4.7. Gestión de la seguridad y la conformidad.....	43
4.4.8. Facturación y obligaciones durante la finalización.....	43
4.4.9. Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir.....	44

5. AUDITORÍA.....45

5.1. Principios.....	45
5.2. Procedimientos de auditoría	46
5.2.1. Organización de la auditoría.....	46
5.2.2. Plan de Auditoría	46
5.2.3. Notificación	47

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS A ARANZADI FUSION	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

5.2.4. Reunión de arranque.....	48
5.2.5. Trabajo de campo.....	48
5.2.6. Informe de auditoría	49
5.2.7. Seguimiento.....	49
5.2.8. Software para la auditoría.....	49
5.2.9. Documentación.....	50
5.2.10. Auditorías realizadas por terceros	50

6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	51
7. CONSIDERACIONES SOCIALES, AMBIENTALES Y DE INNOVACIÓN...	52
ANEXO 1. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO.....	54
ANEXO 2. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTO E CANAL.....	58

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS A ARANZADI FUSION	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

1. INTRODUCCIÓN.

Canal de Isabel II S.A. (en adelante CANAL) dispone actualmente de 44 licencias de Infolex 7 SQL Server, versión cliente/servidor (1 licencia Cliente Servidor y 43 licencias de Puestos), para el control, seguimiento y gestión de expedientes, que constituye la herramienta diaria de trabajo de letrados y administrativos de la Subdirección de Asesoría Jurídica. Su mantenimiento se hace, por tanto, necesario para la correcta gestión de expedientes jurídicos.

Dentro del sistema Infolex se han ido incluyendo una serie de funcionalidades a medida, requeridas para el óptimo funcionamiento del producto en CANAL. Son las que se indica a continuación:

- Carátula de expedientes personalizada.
- Enlace con GRECO, para las altas/bajas/modificaciones de los expedientes de Gestión de Cobro (interface ISABELEX)
- Aplicación Web SanYo para la gestión de expedientes sancionadores del Ayuntamiento de Madrid
- Enlace con CYCLO, para SanYo (interface SICRELEX)
- Informe de Saldo y Coste Procesal
- Mejoras en los campos autodefinibles
- Funcionalidades para la generación de etiquetas
- Informes de Indicadores de Gestión
- Portal Web de Jurisprudencia analizada por Thomson Reuters ARANZADI (en adelante TRA)
- Aplicación Web Verty2 para la gestión de expedientes de vertidos en depuradoras
- Control económico de letrados y externos
- Enlace con GRECO y Gayta (interface SYDECAR)

A partir del 31 de diciembre de 2019, INFOLEX 7, la versión que se está utilizando actualmente en Canal de Isabel II, queda discontinuada finalizando por lo tanto el soporte prestado por el fabricante. Esto implicaría, qué ante cualquier fallo o incompatibilidad con nuevas versiones de sistema operativo, base de datos, sistema de correo, etc, INFOLEX 7 dejaría de funcionar.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

2. ALCANCE

Por lo tanto, el objeto de este contrato es la migración de Infolex 7 SQL Server a la nueva versión ARANZADI FUSION, siendo necesario para ello:

- La adquisición de licencias para el uso de ARANZADI FUSION versión Instituciones SaaS (Software as a Service) Escritorio Jurídico con API de Integración, para el plazo de duración de este contrato.
- La migración de los datos del actual INFOLEX 7 a ARANZADI FUSION.
- Consultoría para uso y configuración del API de integración de ARANZADI FUSION.
- Configuración de la autenticación con ADFS mediante ticket SAML
- Creación del informe “Saldo de Recobros y Coste Procesal” en la nueva plataforma para ajustarse al existente en INFOLEX 7.
- Formación en el uso de la plataforma.
- Creación de una bolsa de horas para futuras peticiones de servicio (informes personalizados, adaptaciones métodos API, cambios en parametrización etc)

dando además cumplimiento a los siguientes requisitos de proyecto, técnicos, de seguridad y funcionales.

2.1. Requisitos de Proyecto.

2.1.1. Plataforma / Técnicos

- RP001. Se habilitará un entorno de preproducción tanto para validar la solución que se contempla en este contrato, como para nuevas integraciones o parametrizaciones que se pudieran solicitar en un futuro.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

- RP002. 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 el entorno de preproducción, con las autorizaciones estrictamente necesarias, para poder realizar correctamente las verificaciones que correspondan (funcionales, técnicas, de seguridad, administración, etc.).
- RP003. 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)
- RP004. El proveedor garantizará el correcto rendimiento de ARANZADI FUSION en un uso simultáneo de, por lo menos, 150 usuarios.
- RP005. 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.
- RP006. La plataforma deberá garantizar la identidad de los usuarios, ya sean internos/externos.
- RP007. 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
- RP008. La información de negocio manejada es confidencial. Es por eso 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.
- RP009. El proveedor proporcionará a CANAL, una vez se vaya a producir la resolución del Contrato, la información contenida en la plataforma (datos y documentos) en ficheros en formato no propietario, junto con la descripción de los mismos, de tal forma que se pueda realizar su importación en otras plataformas de expedientes Jurídicos.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

- RP010. La plataforma deberá contar con un registro de incidencias que permita además medir los tiempos de resolución de las mismas.
- RP011. La plataforma debe contar con un equipo de soporte de lunes a viernes laborables entre las 8:00 horas y las 20:00 horas, rigiéndose el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid.

2.1.2. Integración

- RI001. El licitador desglosará en su oferta los mecanismos técnicos de intercambio propuestos para la transferencia de datos mediante una API, de tal modo que sea posible integrar ARANZADI FUSION con cualquiera de las aplicaciones instaladas actualmente en CANAL o que se pudieran instalar en un futuro.
- RI002. A lo largo de la duración de contrato, CANAL solicitará la integración entre ARANZADI FUSION y la solución de autenticación federada (ADFS) de Canal mediante SAML. El proveedor dispondrá de un plazo de 3 meses para llevar a cabo dicha integración, sin aumento de coste del contrato.
- RI003. Las integraciones de la plataforma de fusión y sistemas de CANAL se basarán en Mecanismos de restricción de IPs y https (ambas)
- RI004. Para cubrir la necesidad de integración con Alfresco se desarrollará un campo autodefinible de tipo link que permita el acceso a los documentos de Alfresco. La autenticación quedará delegada a los permisos de acceso del usuario conectado en Alfresco y que serán gestionados por CANAL.
- RI005. Las actuales integraciones entre Infolex y los sistemas propios de CANAL, se mantendrán haciendo uso para ello del API de integración de ARANZADI FUSION. Estarán incluidos dentro del contrato las adecuaciones de métodos del API, necesarias para dichas integraciones, que a continuación se indican:
- POST/PUT/GET expediente: Observaciones de archivo
 - GET expediente: filtrar por responsable sin valor
 - GET expediente: filtrar por valor de autodefinible de expediente
- RI006. ARANZADI FUSION se integrará con Outlook Office 365.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

2.1.3. Formación

- RF001. El proveedor deberá realizar la capacitación y formación a los usuarios administradores y usuarios finales sobre el uso de la solución propuesta.

2.1.4. Requisitos de Seguridad

- RS001. El acceso se producirá preferentemente 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.
- RS003. Se garantizará que dicho esquema de BBDD será accedido única y exclusivamente por los usuarios de aplicación que vayan a ser utilizados en la conexión del servicio Cloud.
- RS004. El almacenamiento de los datos de autenticación de los usuarios (por ejemplo, el par usuario/contraseña) en la BBDD, se realizará 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. Por temas de confidencialidad de los datos de CANAL, los centros de datos que el proveedor utilice para la prestación del servicio habrán de estar emplazados en países de la Unión Europea.
- RS006. Verificar la veracidad, completitud e integridad de los datos propiedad de CANAL que están almacenados en el servicio Cloud contratado, por ser un requisito de la LOPD que tiene que cumplir tanto CANAL como el responsable

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

del tratamiento de los datos (TRA), ya que al tratarse de datos de carácter personal, estamos obligados a garantizar que dichos datos son veraces, completos e íntegros, porque lo exige la Ley. Será necesario por lo tanto, que TRA proporcione algún procedimiento que permita a Canal verificar que los datos de su propiedad no han sido alterados sin su autorización (por ejemplo, un informe mensual de auditoría de acceso a los datos). Esto adquiere todavía más peso con la entrada en vigor de la GDPR en mayo de 2018.

- RS007. La plataforma debe ser compatible con LexNet, de tal forma que quede garantizado el intercambio seguro de información.
- RS008. Se requiere la custodia de la información (datos y documentos) por parte del adjudicatario durante la vigencia del contrato.
- RS009. El proveedor de servicios Cloud deberá tener certificados los servicios prestados que sean objeto de contratación por parte de CANAL, al menos, en la norma ISO/IEC 27001. CANAL solicitará la certificación correspondiente que deberá estar en vigor.
- RS010. La solución objeto del contrato, ARANZADI FUSION, 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.
- RS011. 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. CANAL podrá solicitar el informe de resultados, por medio de un acuerdo de confidencialidad para su entrega
- RS012. El proveedor de servicios dispondrá del resultado de la revisión del último análisis de riesgos. CANAL podrá solicitar el informe de los riesgos identificados y el plan de tratamiento de los mismos, por medio de un acuerdo de confidencialidad para su entrega
- RS013. El proveedor dispondrá de una relación de las medidas de seguridad físicas implementadas en sus instalaciones (control de acceso a las instalaciones, a los

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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)

- RS014. 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.
- RS015. El proveedor de servicios dispondrá de procedimientos de monitorización y alerta, incluyendo los de los análisis de incidentes de seguridad y de los análisis forenses.
- RS016. 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.
- RS017. 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.
- RS018. 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.
- RS019. 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.
- RS020. En caso de que hubiera evidencias demostrables de que un incidente de seguridad en CANAL, es achacable 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.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

- ✓ 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.

- RS021 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:
- a. 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.
 - b. OAuth 2.0 u OpenID Connect como modelos de autorización segura para consumo de servicios web.
 - c. SCIM como modelo para automatizar el intercambio de información de identidad de los usuarios entre distintos dominios de identidad.
- RS022 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 certificados electrónicos reconocidos (como, por ejemplo, DNle), certificados reconocidos de personas físicas, contraseñas de un único uso (OTP), soft-tokens, etc.
- RS023. 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.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

2.2. Requisitos Funcionales

- RF001. Se deberán migrar los datos del actual INFOLEX 7 a la nueva plataforma en la nube ARANZADI FUSION
- RF002. Se realizarán los ajustes en SANYO (Expedientes Sancionadores del Ayuntamiento de Madrid) y Verty2 para mantener la funcionalidad con la nueva plataforma.
- RF003. Dada la discontinuidad de la aplicación de Jurisprudencia, el adjudicatario realizará una extracción única de datos que será entregada a CANAL dejando las sentencias ya analizadas disponibles.
- RF004. El Informe de “Saldo de Recobros y Coste Procesal” estará incluido dentro de ARANZADI FUSION.
- RF005. El adjudicatario se compromete a prestar soporte hypercare desde la fecha de paso a productivo (recepción, coordinación y resolución de incidencias por el propio equipo de proyecto) y hasta la fecha negociada con CANAL.
- RF006. ARANZADI FUSION debe permitir la edición de documentos Office 2016.
- RF007. La plataforma deberá contar con manuales de uso online y ayudas interactivas.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

2.3. 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
	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

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

	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	R*	R
	Registro de problemas	R*	R
	Investigación y diagnóstico de problemas	I	R
	Registro de error conocido	R*	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
	Definir procedimiento de clasificación, priorización y escalado	I	R
GESTIÓN DE INCIDENCIAS	Registro de incidencia	R*	I
	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

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

	Cerrar incidencia	I	R
	Producir informes de gestión	I	R
	Definir procedimiento de clasificación, priorización y escalado	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
	Medir la satisfacción del cliente	R*	IC
	Producir informes de cumplimiento de ANS	IC	R
	Definir plan de mejora del servicio	R*IC	RIC
	Definición de procedimiento de gestión de cambios	R*	IC
	Producir informes de gestión y estado de la CMDB	CI	R

* Las actividades en las que CANAL aparece como responsable no son de obligado cumplimiento, siendo por lo tanto su realización un derecho y no una obligación.

2.4. Gestión del conocimiento

Si bien el Proveedor es responsable de ciertas actividades, e incluso de procesos completos, dentro del servicio ARANZADI FUSION, 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 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).

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

- Repositorios para la gestión del conocimiento y su acceso por CANAL.
- Tipo de información y métodos de aprobación para el manejo de la información.

2.5. 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 las fases de migración y transición 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 el servicio

El licitador deberá proporcionar las características de los equipos de trabajo debidamente detallados, incluyendo para cada uno:

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

El adjudicatario deberá constituir el equipo de trabajo ofertado para las fases de migración y transición 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 adjudicatario 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

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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

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 9.1 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

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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 del PCAP. Se debe incluir una tabla con la distribución de perfiles asignados.

2.6. Ubicación física de los recursos

Durante la fase de Implantación y Migración, los trabajos se llevarán a cabo indistintamente en dependencias de Canal y del Proveedor, según necesidades.

A partir de la fase de Estabilización el servicio se prestará de forma remota. El equipo del servicio deberá estar localizado en las instalaciones del Proveedor, las cuales deben localizarse en la UE.

El Proveedor ubicará el servicio de ARANZADI FUSION, 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. El equipo de gestión del servicio de CANAL podrá visitar la sede del servicio en cualquier momento teniendo libre acceso a ella.

La fase de Devolución se llevará a cabo de forma mayoritaria en dependencias de Canal.

2.7. Horarios

El servicio descrito en este apartado deberá considerarse en horario habitual que es, actualmente, de lunes a viernes laborables entre las 8:00 horas y las 20:00 horas, rigiéndose el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

2.8. Acuerdos de nivel de servicio

En el Anexo 1 de este documento aparecen los Acuerdos Nivel de Servicio, con los parámetros que, inicialmente será necesario cumplir para considerar que el Adjudicatario cumple con sus compromisos. El Adjudicatario puede proponer valores diferentes o parámetros adicionales, justificando convenientemente su inclusión y con un detalle similar al menos al que se marca en dicho anexo. CANAL, 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.

2.8.1. Medida de los parámetros del ANS

Cada parámetro del ANS será medido trimestralmente, 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.

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

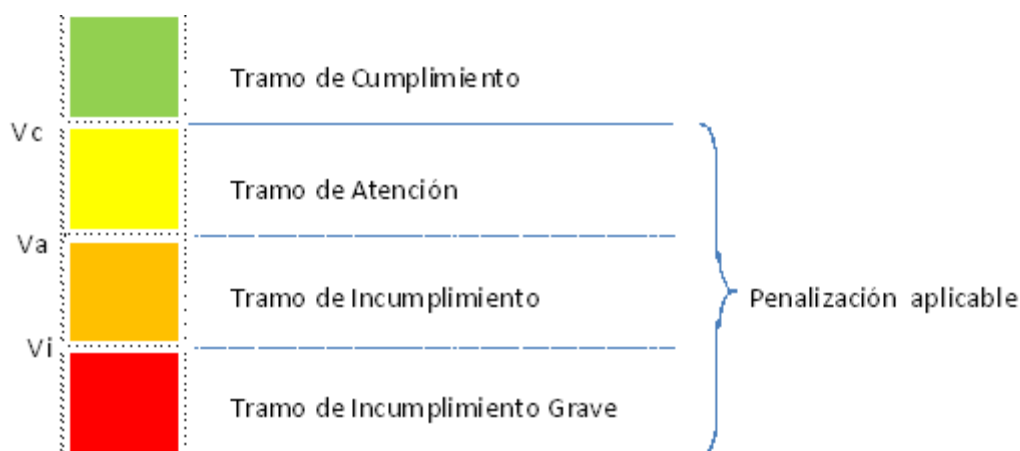
Trimestralmente se revisarán conjuntamente los informes previamente enviados por el Adjudicatario, para que CANAL apruebe el cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio.

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

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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



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

Con el fin de diferenciar la criticidad de los Parámetros del ANS, y focalizar la atención sobre aquellos aspectos críticos del Servicio, cada uno de ellos tendrá definido un Peso o Prioridad, que en principio se fija en el presente pliego por CANAL, 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.

2.8.3. 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:

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

- R_{pc}** , Penalización aplicable por el incumplimiento del Parámetro
- F_T** , Facturación trimestral por los conceptos de Licencias, uso de API y Almacenamiento (facturación anual / 4)
- F_t** , Factor Corrector del Tramo en el que se produce el incumplimiento. Los valores iniciales definidos para cada Tramo son los siguientes:
- Atención = 0,75
- Incumplimiento = 1
- Incumplimiento Grave = 1,5
- En caso de reiteración en el incumplimiento de un Parámetro en dos meses consecutivos, el segundo mes se aplica el valor del **F_t** correspondiente al tramo inmediatamente superior al que correspondería
- P_{pc}** , Peso definido para el Parámetro de Control
- P_T** , Suma de todos los Pesos de los Parámetros de Control que definen el ANS del Servicio

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

El desacuerdo en cuanto a la penalización no suspende la aplicación de las penalizaciones, que si fuera necesario 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.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

2.8.4. Aplicación del ANS a lo largo del Contrato

Todos los parámetros del ANS serán medidos desde la Fase de Transición. Dichos ANS son los que aparecen descritos en el Anexo 1 de este pliego de condiciones.

Durante la Fase de Transición, 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.

2.8.5. 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 9.2 del Anexo I del PCAP.

2.8.6. Revisión de la medición del ANS

CANAL se reserva el derecho de contratar un tercero como asesor independiente, para la revisión de la medición del ANS. El resultado de esta revisión servirá para la adecuación del ANS, de cara a futuros pliegos. CANAL se compromete a que la empresa tercera no sea un competidor directo del Adjudicatario.

2.9. 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 Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

2.9.1. 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, tal y como se refleja en el anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2.9.2. Documentación

2.9.2.1 Previo al inicio de los trabajos

- RD001. Plan de capacitación y formación a los administradores sobre el uso de la solución.
- RD002. Documento con requisitos técnicos para el acceso al servicio que proporciona y que hayan sido contratados por CANAL.
- RD003. El adjudicatario deberá presentar para su aprobación antes del inicio de los trabajos un Plan de Gestión de Proyecto que cumpla los requisitos establecidos en el apartado “Alcance” incluido en este mismo pliego.

2.9.2.2 Durante la fase de Pleno Servicio

- RD004. 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.
- RD005. Informes periódicos de seguimiento del servicio y cumplimiento de ANS. Estos informes se realizarán, con carácter general, trimestral, si bien CANAL los podrá solicitar puntualmente con menor frecuencia.
- RD006. Plan de Devolución del Servicio. Este documento se mantendrá actualizado a lo largo de la vida del contrato.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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 a 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 a 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.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

Dicho modelo está basado en el Modelo de referencia que se expone a continuación.

3.2.1. Modelo de Referencia

El Modelo requerido se estructura en tres niveles.

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

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

3.2.2. Comité de Dirección

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
A petición de cualquiera de las partes (con un máximo de 2 al año)	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	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

3.2.3. Comité de Seguimiento y control

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Trimestral (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 	Director / Jefe de Proyecto (*)	Responsable del Servicio/ Proyecto

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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 Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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 Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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
 - Seguimiento y control de fallos, incidencias y problemas

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

- 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

Durante la fase correspondiente al proyecto de transición y estabilización, se elaborarán los informes correspondientes al proyecto, dirigidos 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 trimestral

Durante la fase correspondiente al pleno servicio, se elaborará un 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.

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.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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 y Migración.
- Estabilización.
- Pleno Servicio.
- Devolución.

Las fases de Transición y Estabilización (subproyecto cerrado) se gestionarán como un proyecto independiente según la Metodología de Gestión de Proyectos de CANAL basada en PMI descrita en el Anexo 2 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 (Implantación y Migración)

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.

El objetivo de la transición y del Plan de Transición, es la implantación de ARANZADI FUSION, la integración con los sistemas especificados en los Requisitos de Integración y la migración de datos del actual Infolex 7 a ARANZADI FUSION.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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 9 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 implantación, 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.
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.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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.
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.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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.

La Transición será gestionada mediante la metodología de Gestión de Proyectos de Canal de Isabel II, siendo facturada mediante el incremento del valor ganado en el mismo y con cargo a la FASE I, de la siguiente manera:

1. Análisis, evaluación y presentación por el Adjudicatario de un documento con los trabajos y esfuerzo asociado, plazos y recursos necesarios para llevarlos a cabo. Dicho documento deberá incluir las actividades asociadas a la gestión del proyecto.
2. Análisis y aceptación o rechazo por parte de la Dirección de Proyecto de Canal de Isabel II.
3. Preparación, planificación y gestión del proyecto conforme a la metodología de gestión de proyectos de la Oficina de Proyectos de Canal de Isabel II. La asignación de recursos al proyecto y el comienzo de la ejecución del mismo serán controlados mediante los ANS correspondientes.
4. Realización de los trabajos, incluyendo el ciclo análisis, desarrollo, pruebas, documentación y puesta en producción.

Dentro de la presupuestación de los trabajos, será obligatorio la inclusión de un Paquete de Trabajo de Puesta en Producción con un peso del 30% sobre el total del Valor Ganado del Proyecto.

El Adjudicatario deberá ejecutar el plan de proyecto establecido cumpliendo con los compromisos adquiridos. En caso de incumplimientos se le aplicará la penalización correspondiente.

Si en los seguimientos periódicos del proyecto acordados se obtiene un índice de eficiencia de tiempo (SPI) inferior al 80% se incurrirá en una penalización, según se describe en el apartado 9.1 del Anexo I del PCAP. El cálculo del SPI se realizará dividiendo el valor ganado (EV) entre el valor planificado (EP) y multiplicándolo por 100.

Asimismo si el proyecto de transición no concluye en el tiempo acordado por ambas partes al inicio de los trabajos, se incurrirá en una penalización, según se describe en el apartado 9.1 del Anexo I del PCAP.

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

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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

(*) 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.
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

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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 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.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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.

En un plazo de 30 días a partir del envío del borrador del Plan de Devolución, las partes deberán reunirse y realizar todos los esfuerzos para acordar definitivamente el contenido y forma del Plan de Devolución definitivo.

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:

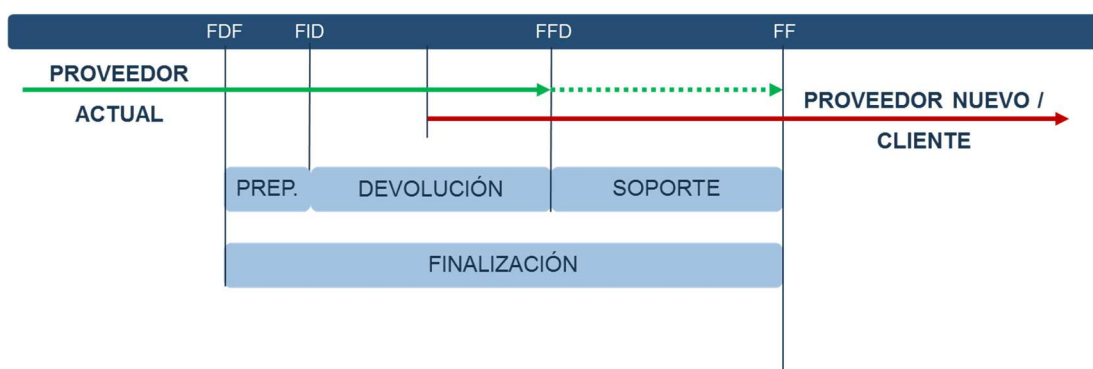
1. Principios generales.
2. Elementos que se transferirán: información de usuarios, información introducida en la plataforma, registros de auditoría, modelo de base de datos (estructuras, relaciones, restricciones de integridad etc)
3. Formato de entrega que facilite su transferencia a otro proveedor.
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:

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1



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 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

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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. Plan de transferencia y reversibilidad del servicio

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de transferencia y reversibilidad del servicio que garantice la correcta prestación del servicio por CANAL tras la finalización del contrato.

Una vez finalizada la prestación del servicio la empresa adjudicataria devolverá el material generado, con el fin de que CANAL, sin dificultades, reanude o haga que se reanuden por un tercero, los servicios objeto de este contrato en las mejores condiciones, en un formato que permita su utilización, en el plazo establecido por CANAL en el plan de devolución del servicio, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.

La empresa adjudicataria está obligada a entregar toda la documentación, información y cualquier material necesario para la continuidad del servicio.

En caso de existir algún tipo de dependencia, como por ejemplo licenciamiento de herramientas, deberá indicar de forma expresa en su oferta las implicaciones inherentes en la continuidad del servicio.

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. Además, deberá especificarse la cantidad de

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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 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
Quincenal	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

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
(*) Rol que preside el Comité				

El Proveedor proporcionará a CANAL los informes quincenales 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

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

detallará el plan de facturación de finalización, 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 Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

5. AUDITORÍA

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

5.1. Principios

Canal de Isabel II tendrá derecho a auditar los servicios prestados por el Adjudicatario 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.
- La integridad, seguridad y tratamiento de los datos.
- Seguridad de la infraestructura
- Seguridad de las parametrizaciones y adaptaciones realizadas

Canal de Isabel II tendrá derecho a realizar un máximo de 6 auditorías a lo largo de la vida del contrato, y dentro de este alcance, al menos una cada 2 años.

A título informativo, Canal de Isabel II podría llevar a cabo una auditoría en cualquiera de los siguientes momentos:

- Una vez al año.
- A la finalización de la transferencia al integrador al inicio de la fase 2.
- A la entrada en producción
- Cuando circunstancias específicas den a Canal de Isabel II motivos razonables para el supuesto de que el Adjudicatario no cumple con sus obligaciones contractuales.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

Los costes facturados por un auditor externo elegido por Canal de Isabel II serán pagados por Canal de Isabel II. Cualquier gasto incurrido por el Adjudicatario con respecto a la auditoría correrá a cargo del Adjudicatario.

Si el resultado de la auditoría demuestra que el Adjudicatario ha facturado sus servicios a Canal de Isabel II con un sobrecoste con respecto a los cargos acordados, el Adjudicatario reembolsará con prontitud las cantidades cobradas de más, más incurrirá en las penalizaciones indicadas en el apartado 9.1 del Anexo I del PCAP.

Sin perjuicio de cualquier otro derecho de Canal de Isabel II, si el resultado de la auditoría demuestra que el rendimiento real de Adjudicatario no cumple con el Catálogo de Servicios, los niveles de servicio, el Plan de Transición o el Plan de Transferencia, o si la auditoría revela cualquier otro rendimiento insuficiente o falta de cumplimiento, el Adjudicatario definirá, planificará e implementará las mejoras necesarias para subsanar tal incumplimiento que serán autorizadas por Canal de Isabel II. Se hará un Plan de Mejora ("PAM") de la auditoría como se describe en este documento.

5.2. Procedimientos de auditoría

5.2.1. Organización de la auditoría

Canal de Isabel II y el Adjudicatario asignarán un coordinador de auditoría en el Cliente y en el Adjudicatario.

5.2.2. Plan de Auditoría

No existe una planificación fija acordada para las auditorías, sino que será a criterio de Canal el preparar un Plan de Auditoría que refleje, al menos, lo siguiente:

- Universo de auditoría (en términos de potenciales objetos de auditoría).
- Calendario previsto.
- Seguimiento de Auditorías.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

Canal de Isabel II puede cambiar el Plan de Auditoría durante el año cuando Canal de Isabel II identifique la necesidad de hacerlo. Los cambios en el Plan de Auditoría se comunicarán al coordinador de auditoría del Adjudicatario.

El coordinador de auditoría de Canal de Isabel II gestionará el Plan de Auditoría. El Coordinador de Auditoría de Canal de Isabel II mantendrá relaciones con las partes pertinentes de auditoría fuera de Canal de Isabel II (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 Adjudicatario cuando sea necesario. El Coordinador de Auditoría de Canal de Isabel II comunicará el Plan de Auditoría anual al Coordinador de Auditoría del Adjudicatario.

5.2.3. Notificación

Canal de Isabel II notificará al Coordinador de Auditoría del Adjudicatario 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 Adjudicatario evaluará los requisitos de auditoría e informará al Coordinador de Auditoría de Canal de Isabel II sobre cualquier conflicto que afecte a la auditoría.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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

En estos casos, el Adjudicatario 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 Adjudicatario, Canal de Isabel II 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 Adjudicatario 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 Adjudicatario podrá asistir a cualquier reunión de trabajo de campo durante el proceso de auditoría.

El trabajo de campo incluye:

- Entrevistas con empleados del Adjudicatario o con terceros contratados por el Adjudicatario.
- Consulta de documentación.
- Pruebas de los procedimientos tomando muestras.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

- 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 reunión a la que asistirán el Coordinador de Auditoría de Canal de Isabel II y el Coordinador de Auditoría del Adjudicatario.

El Coordinador de Auditoría del Adjudicatario elaborará un Plan de Mejora ("PAM") para solventar las posibles no conformidades expuestas en el informe. En dicho Plan de Acciones Correctoras se indicará, para cada no conformidad, las acciones a tomar, la fecha en la que la acción será completada y la persona responsable de realizar la acción. El Plan de Mejoras se entregará a Canal de Isabel II no más tarde de un mes después de la fecha del informe de auditoría. Canal de Isabel II aprobará el Plan de Mejoras 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 Mejoras debido a la auditoría. Dicho seguimiento se realizará en las reuniones de seguimiento del servicio establecidas 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 de Isabel II o del Adjudicatario o la extracción de la configuración de equipos. El Adjudicatario facilitará la implantación del software de auditoría o scripts.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

5.2.9. Documentación

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

5.2.10. Auditorías realizadas por terceros

Canal de Isabel II puede decidir delegar las actividades de auditoría a auditores independientes. El Adjudicatario tratará estos auditores independientes de manera similar a lo descrito en este documento y los considerará como si fueran empleados de Canal de Isabel II. En los casos auditorías realizadas por terceros, Canal de Isabel II seguirá siendo responsable de la Auditoría.

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

Canal de Isabel II 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 Adjudicatario y el Coordinador de Auditoría de Canal de Isabel II se mantendrán mutuamente informados acerca de las actividades previstas por el auditor independiente.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

La empresa licitadora deberá presentar de forma precisa, estructurada, clara y concisa sus propuestas.

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

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

La estructura requerida de la oferta técnica aparece descrita en el apartado 6 del Anexo I del PCAP.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

7. CONSIDERACIONES SOCIALES, AMBIENTALES Y DE INNOVACIÓN

Dado que CANAL dispone actualmente de licencias de Infolex 7 SQL Server para el control, seguimiento y gestión de expedientes, que constituye la herramienta diaria de trabajo de letrados y administrativos de la Subdirección de Asesoría Jurídica, y teniendo en cuenta la discontinuidad de la versión de Infolex 7 por parte la empresa EDITORIAL ARANZADI S.A, se hace necesaria la adquisición de licencias de la nueva versión ARANZADI FUSION, así como la migración de los datos de la versión antigua a la nueva.

Debido a la naturaleza del contrato, no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

Fecha: 05/07/2020

Fdo.: Alberto Villacián Fernández
JEFE DE AREA DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

Fdo.: Ángel Rodríguez García
SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Fdo.: Pablo Galán González
DIRECTOR DE RECURSOS

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

ANEXO 1. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO.

ANS CONSULTAS

Prioridad Consulta	Descripción de la consulta	tiempo resolución
1	Urgente	1h
2	Preferente	4h
3	Normal	8h

Descripción ANS: Porcentaje de peticiones que han sido respondidas dentro de plazo acordado

Cálculo ANS:

$$\%Obtenido \text{ para Prioridad } (i) = 100 \times \left(1 - \frac{\text{Número de peticiones de la prioridad } (i) \text{ que no cumplen tiempo de respuesta}}{\text{Número de peticiones totales de la prioridad } (i)} \right)$$

Donde:

(i) = los diferentes niveles de prioridad.

Tramos para ANS consultas de prioridad 1:

Peso: 14

95%	Tramo de cumplimiento	Penalización aplicable
90%	Tramo de atención	
80%	Tramo de incumplimiento	
70%	Tramo de incumplimiento grave	

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

Tramos para ANS consultas de prioridad 2:

Peso: 8

85%	Tramo de cumplimiento	
80%	Tramo de atención	
85%	Tramo de incumplimiento	Penalización aplicable
70%	Tramo de incumplimiento grave	

Tramos para ANS consultas de prioridad 3:

Peso: 3

80%	Tramo de cumplimiento	
75%	Tramo de atención	
70%	Tramo de incumplimiento	Penalización aplicable
65%	Tramo de incumplimiento grave	

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

ANS INCIDENCIAS

Prioridad Consulta	Descripción de la incidencia	tiempo resolución
1	Urgente	8h
2	Preferente	16h
3	Normal	24h

Descripción ANS: Porcentaje de incidencias que han sido respondidas dentro de plazo acordado

Cálculo ANS:

$$\%Obtenido \text{ para Prioridad } (i) = 100 \times \left(1 - \frac{\text{Número de incidencias de la prioridad } (i) \text{ que no cumplen tiempo de resolución}}{\text{Número de incidencias totales de la prioridad } (i)} \right)$$

Donde:
(i) = los diferentes niveles de prioridad.

Tramos para ANS incidencias de prioridad 1:

Peso: 14

95%	Tramo de cumplimiento	
90%	Tramo de atención	Penalización aplicable
80%	Tramo de incumplimiento	
70%	Tramo de incumplimiento grave	

Tramos para ANS incidencias de prioridad 2:

Peso: 8

85%	Tramo de cumplimiento	
80%	Tramo de atención	Penalización aplicable
85%	Tramo de incumplimiento	

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

70%	Tramo de incumplimiento grave	
-----	-------------------------------	--

Tramos para ANS incidencias de prioridad 3:

Peso: 3

80%	Tramo de cumplimiento	
75%	Tramo de atención	Penalización aplicable
70%	Tramo de incumplimiento	
65%	Tramo de incumplimiento grave	

ANS DISPONIBILIDAD

Descripción ANS: Disponibilidad del servicio

Cálculo ANS:

$$\%Disponibilidad = 100 \times \left(1 - \frac{\text{Suma de todos los tiempos de resolución de las incidencias con afectación de servicio}}{12 \times 30 \times 12 \text{ (horas)}} \right)$$

Peso: 50

Tramos para ANS disponibilidad:

95%	Tramo de cumplimiento	
90%	Tramo de atención	Penalización aplicable
80%	Tramo de incumplimiento	
70%	Tramo de incumplimiento grave	

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

ANEXO 2. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTO E 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

https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/3672224/Metodologia_de_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)
 - Descripción general

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

- 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. La fase 1 se tratará en cuanto a coste como un proyecto cerrado con un coste también cerrado e independiente.
 - Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias. De forma separada para cada una de las fases.
 - Plan de Gestión de Recursos. En este plan se tendrán en cuenta los diferentes equipos de trabajo que puedan participar en las diferentes fases del proyecto.
 - Plan de Gestión de la Comunicación. De la misma manera que en los planes anteriores, se tendrán en cuenta las diferentes fases y sus diferentes modelos de gestión (Proyecto y Servicio). En ésta se incluirán los modelos de Gestión del ANS, del Servicio, de la Relación y del Contrato que el licitador propone según las directrices contenidas en los sucesivos apartados de este pliego.
 - Plan de Gestión de la Calidad.
- Cierre del Proyecto

El licitador deberá presentar la metodología prevista para el desarrollo de los trabajos de las fases de transición o transferencia, estabilización, desarrollo o pleno servicio y, también, para la devolución del servicio, bien por resolución del contrato en los términos establecidos en el PCAP o por la finalización del mismo.

Empresa Canal de Isabel II	Proyecto MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA INFOLEX Y SUS DESARROLLOS, A ARANZADI-FUSIÓN	Fecha 05/07/2020
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

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

El presente documento ha sido aprobado por el procedimiento establecido al efecto en la fecha referida en el mismo.