



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA RENOVACIÓN,  
MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL  
ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS  
SELECTIVOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.**

**CONTRATO Nº: 87/2023**

Área: Planificación y Control

# Índice

<b>1. Situación Actual y Objeto del Contrato .....</b>	<b>3</b>
1.1. Situación actual .....	3
1.2. Objeto del contrato .....	3
<b>2. Alcance.....</b>	<b>4</b>
2.1. Servicios Incluidos en el Contrato.....	4
2.1.1. Requisitos Funcionales.....	4
2.1.2. Requisitos técnicos.....	6
2.1.3. Soporte y mantenimiento adaptativo .....	6
2.2. Niveles de Servicio. ....	7
2.3. Otras condiciones del servicio .....	8
<b>3. Requisitos de Seguridad .....</b>	<b>9</b>
<b>4. Formato de las especificaciones técnicas .....</b>	<b>10</b>

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 87/2023</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

## 1. Situación Actual y Objeto del Contrato

### 1.1. Situación actual

Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante Canal) tiene una solución consistente en un portal electrónico de gestión de procesos selectivos para la recepción y gestión de las candidaturas vinculadas a los distintos procesos selectivos. A la fecha de finalización de esta suscripción, Canal necesita renovar la suscripción a un software equivalente al que dispone actualmente.

### 1.2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es la renovación de una solución SaaS (software como servicio) consistente en un portal electrónico de gestión de procesos selectivos para la recepción y gestión de las candidaturas vinculadas a los distintos procesos selectivos para Canal de Isabel II, S.A., M.P., con todas las funcionalidades de que actualmente se dispone, así como su correspondiente soporte técnico en relación con la plataforma tecnológica.

Para el cumplimiento de la estrategia de la Subdirección de Sistemas Informáticos, el sistema de información será un sistema comercial llave en mano y en la modalidad de software como servicio (SaaS), con el fin de que sea independiente de la infraestructura informática de Canal.

Con el fin de identificar con exactitud el software objeto del contrato se ha detallado en el punto siguiente el software de que dispone Canal en la actualidad, de tal manera que el suministro debe responder a garantizar la equivalencia con la funcionalidad que presta el software actual.

Para los casos en que se oferte un software diferente al utilizado actualmente por Canal, el adjudicatario proveerá adicionalmente bajo su cargo, todos los servicios derivados de la migración al nuevo software (formación y capacitación; soporte a la modificación de aplicaciones e infraestructuras; pruebas de compatibilidad; instalación, despliegue y puesta en productivo).

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 87/2023</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

## 2. Alcance

### 2.1. Servicios Incluidos en el Contrato

Los servicios objeto del contrato son los que se detallan a continuación:

**Solución del SaaS, incluido su soporte técnico y mantenimiento** consistente en el servicio del portal electrónico de gestión de procesos con los requisitos que se detallan a continuación:

#### 2.1.1. Requisitos Funcionales

- RF001. Se tratará explícitamente de una plataforma de gestión de procesos selectivos, que permitirá a los candidatos presentar solicitudes de participación, así como obtener información sobre el desarrollo de procedimiento.
- RF002. Deberá permitir elaborar para su posterior publicación on-line, las bases generales y específicas de la convocatoria.
- RF003. Deberá permitir diseñar y configurar de forma autónoma los distintos formularios de inscripción on-line de participación, así como las distintas fases del proceso selectivo en función a las necesidades del Canal, todo ello de forma intuitiva y flexible.
- RF004. Permitirá la personalización de los textos del portal, como por ejemplo “Convocatoria” en lugar de “Oferta de empleo”, etc.
- RF005. Para llevar a cabo el proceso de inscripción por parte del candidato, será preciso el registro por parte de éste en la plataforma, obteniendo de este modo usuario de acceso y contraseña.
- RF006. Un mismo candidato debe poder participar en varias convocatorias, para lo cual, cada par candidato/convocatoria, debe tener un identificador único, vinculado al mismo usuario de base
- RF007. Durante el proceso de inscripción, el candidato podrá adjuntar la documentación en cualquier formato según las bases de la convocatoria (al menos 8 documentos de distintos pesos y nunca inferior a 2 MB).
- RF008. Deberá permitir la generación de avisos y comunicaciones, a través de la web y de un correo electrónico específico (envío unilateral, que no permita recibir comunicaciones, solo enviarlas). Además, se facilitará un apartado de “consultas” para aquellas personas que aún no tengan usuario, para tramitar las posibles dudas o peticiones independientes de su candidatura.
- RF009. La plataforma contará con un sistema de “plantillas” de respuesta relativas al envío de comunicaciones o tratamiento de las consultas, que podrá ser cargado/modificado por parte de los gestores de Canal.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 87/2023</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

- RF010. Posibilidad de adjuntar documentación externa al servidor y compartirla a los usuarios en cualquier fase del proceso (disponible desde distintas pantallas de la intranet).
- RF011. La plataforma debe contar con un cuadro de mandos que permita conocer en tiempo real el estado de cada convocatoria (núm. de inscritos, etc).
- RF012. La plataforma contará con buscadores en cada una de las pantallas que permitan tanto introducir texto libre como seleccionar la visualización de datos mediante desplegable.
- RF013. Finalizado el plazo de inscripción el candidato sólo podrá visualizar los datos aportados, pero en ningún caso modificarlos. Las posibles reclamaciones durante la gestión de su candidatura deberán poder realizarse a través de su área privada dentro de la plataforma, previa activación de esta posibilidad por parte de los gestores de Canal.
- RF014. 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.
- RF015. La plataforma deberá garantizar la identidad de los usuarios, ya sean internos/externos.
- RF016. Deberá contar con herramientas que faciliten la criba curricular, identificando para cada candidato los motivos de admisión/exclusión provisional o definitiva.
- RF017. Deberá permitir la autoevaluación de méritos y requisitos.
- RF018. Dispondrá de informes de seguimiento predefinidos. Asimismo, deberá permitir la generación de nuevos informes por parte de los gestores de Canal.
- RF019. La herramienta permitirá hacer públicas las distintas fases del proceso selectivo de manera simultánea en una misma fecha, pudiendo solaparse en el mismo día distintas acciones.
- RF020. Permitirá la adaptación del Look and Feel a la imagen corporativa de Canal. Asimismo, se adaptará la navegabilidad a las necesidades del equipo de Canal.
- RF021. La plataforma dispondrá de una opción para la descarga masiva de las documentaciones que los diferentes candidatos anexas a los formularios de inscripción, obteniéndose así una foto fija del proceso selectivo.
- RF022. Deberá contar con la posibilidad de importar desde formato Excel, información procedente de otras herramientas informáticas.
- RF023. La plataforma deberá contar con manuales de uso online.
- RF024. La plataforma facilitará la accesibilidad a personas con discapacidad.
- RF025. La plataforma deberá ser responsive y de fácil uso.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 87/2023</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

- RF026. La plataforma debe contar con un equipo de soporte para Canal.
- RF027. La información de negocio manejada es confidencial. Es por eso por lo que el control de acceso de la solución propuesta debe ser lo suficientemente granular como para asegurar que cada usuario va a tener acceso a la información que necesita, pero exclusivamente a esa información, mediante el correcto uso de usuarios y roles de todos los actores implicados para restringir las funcionalidades de la solución a las que tiene acceso cada usuario.
- RF028. Una vez se vaya a producir la resolución del Contrato, Canal ejercerá su Derecho de portabilidad, estando obligado por lo tanto el adjudicatario a facilitarle, bien a Canal o bien a otro contratista, la información contenida en la plataforma, en ficheros en formato tratable junto con la descripción de los mismos.

### 2.1.2. Requisitos técnicos

- RT001. La plataforma deberá tener una disponibilidad de al menos el 99,95 %.
- RT002. Se tratará de una plataforma web, que posibilitará el acceso a usuarios internos y externos desde Internet, por medio de los navegadores web habituales Microsoft Edge, Mozilla Firefox Chrome, Safari).
- RT003. El proveedor deberá proporcionar los requisitos técnicos para el acceso al servicio que proporciona y que hayan sido contratados por Canal, así como los requisitos de ancho de banda de acceso a Internet para la parte cliente.
- RT004. El proveedor garantizará el correcto rendimiento de la solución ante un uso simultáneo por parte de un alto número de usuarios concurrentes y, deberá explicar en su oferta cómo influiría el aumento de usuarios en el uso y rendimiento del producto.
- RT005. El proveedor deberá realizar la parametrización y configuración del sistema actual.
- RT006. El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de un recurso técnico especializado en redes de datos y comunicación, que se responsabilice, en el ámbito de la prestación del servicio asociado al proyecto, de la configuración y mantenimiento de la parte de la infraestructura de comunicaciones entre el proveedor y Canal que sea responsabilidad del proveedor. Dicho técnico, será el responsable, por parte del proveedor, de participar en la resolución de incidencias en las comunicaciones que requieran de actuación o revisión conjunta entre el proveedor y Canal.

### 2.1.3. Soporte y mantenimiento adaptativo

El proveedor deberá proporcionar:

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 87/2023</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

- La provisión, configuración y continuidad de los servicios.
- La resolución de incidencias.
- La atención y resolución de dudas, cuestiones o aclaraciones, de carácter técnico o funcional, relativas a la configuración y utilización de los servicios, incluso formación en los servicios prestados.
- La indicación de recomendaciones sobre conectividad, integración, seguridad, etc de SaaS en aras a optimizar el aprovechamiento del servicio.
- En el documento de especificaciones técnicas se deberá incluir el procedimiento de apertura de casos de soporte del software y los datos actualizados de contacto del soporte de Canal de Isabel II, S.A., M.P

#### Soporte Técnico Avanzado:

Se ofrecerá la opción de crear nuevos desarrollos ‘sencillos’, vinculados a la optimización de la herramienta a través del soporte técnico avanzado (opcional) de mantenimiento adaptativo.

La bolsa de horas será de 240 horas y se ejecutará opcionalmente a demanda de Canal.

Se iniciará mediante solicitud al adjudicatario del presupuesto del nuevo desarrollo. Una vez el presupuesto sea enviado, Canal lo validará con el fin de autorizar o no su ejecución.

## **2.2. Niveles de Servicio.**

Los niveles de servicio establecidos para la resolución de incidencias y consultas de carácter técnico desde su notificación serán las siguientes:

- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas críticas: < 8 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas graves: < 24 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas leves: < 48 horas naturales

La criticidad de las incidencias será determinada por Canal. Los cambios de categorización de las mismas se coordinarán entre Canal y el responsable del soporte técnico de la empresa adjudicataria.

Criticidad de incidencias y consultas:

- Leve: Es deseable su resolución, no impide en normal funcionamiento con el sistema.
- Grave: Es necesaria su resolución, ya que impide el normal funcionamiento con el sistema, aunque existen alternativas funcionales que lo cubren.
- Crítica: Es obligada su resolución ya que impide el normal funcionamiento con el sistema, y no existen alternativas funcionales que lo cubren.

Se define como tiempo de resolución el tiempo que transcurre desde la confirmación de la recepción de la consulta o incidencia por parte del equipo que facilita el soporte hasta la normalización de la situación que provocó la incidencia.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 87/2023</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

### 2.3. Otras condiciones del servicio

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 Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 87/2023</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

### 3. Requisitos de Seguridad

El proveedor de servicios Cloud deberá cumplir uno de los siguientes requisitos:

- disponer de certificación del Esquema Nacional de Seguridad nivel medio en cuyo caso se deberá aportar.

O

- Garantizar los requisitos que se detallan en el fichero “87-2023-Requisitos\_Seguridad.xlsx”. Para la documentación de estos se utilizará dicho fichero y se podrán añadir además los documentos que se consideren necesarios.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 87/2023</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

## 4. Formato de las especificaciones técnicas

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 5 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio  
En la fecha y hora 05.06.2023 13:16:13 CEST

Jefe del Área de Planificación y Control

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez García  
En la fecha y hora 06.06.2023 08:23:21 CEST

Subdirector de Sistemas Informáticos

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA  
En la fecha y hora 07.06.2023 08:33:53 CEST

Director de Innovación e Ingeniería