

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Contrato</b> CONTRATO DE SUMINISTROS PARA LA SUSCRIPCIÓN EN MODALIDAD SAAS DEL DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA CONTRATO Nº: 102/2023	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### SUSCRIPCIÓN EN MODALIDAD SAAS DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA

Nº CONTRATO: 102/2023

# Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Alcance.....</b>	<b>4</b>
2.1    Suscripciones .....	4
2.2    Servicio de Soporte y Mantenimiento de las suscripciones .....	4
2.3    Condiciones especiales de ejecución .....	5
<b>3. Requisitos Técnicos de Seguridad .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Formato de la Oferta técnica.....</b>	<b>7</b>

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> CONTRATO DE SUMINISTROS PARA LA SUSCRIPCIÓN EN MODALIDAD SAAS DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA CONTRATO N º: 102/2023	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 1. Introducción

En el marco del proyecto de publicación, por parte del Área de Comunicación Interna, de contenidos digitales en monitores ubicados en los diferentes centros de trabajo, se realizó un contrato abierto a diferentes soluciones de mercado que cumplieran con los requisitos funcionales del área, además de con los requisitos mínimos exigidos de seguridad y privacidad. Para el cumplimiento de la estrategia de la Subdirección de Sistemas Informáticos, el sistema de información sería 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. Como resultado de esta licitación, se implantó el software como servicio Deneva en su modalidad SaaS, como herramienta para publicación de contenidos digitales en monitores de gran tamaño que se distribuyen en ubicaciones de diferentes centros de trabajo de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> CONTRATO DE SUMINISTROS PARA LA SUSCRIPCIÓN EN MODALIDAD SAAS DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA CONTRATO N º: 102/2023	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 2. Alcance

El objeto de esta contratación incluye los siguientes capítulos:

### 2.1 Suscripciones

#### - Capítulo1: Mantenimiento suscripciones actuales

Continuidad del actual servicio de Cartelería digital Deneva modalidad SaaS suscrito para 46 dispositivos. Incluirá el software por dispositivo y la conexión cloud para la gestión de contenidos.

#### - Capítulo 2: Suscripciones adicionales opcionales

Canal de Isabel II, S.A., M.P. prevé un crecimiento durante la vigencia del contrato, aunque no puede determinar con precisión las necesidades de nuevas suscripciones que puedan surgir. Por ello se establece un escenario hipotético de ampliación de suscripciones que se detalla en la tabla siguiente:

AÑO	SUSCRIPCIONES
1	7 dispositivos adicionales
2	7 dispositivos adicionales
3	6 dispositivos adicionales

Esta ampliación es opcional, por lo que Canal se reserva derecho a su ejecución.

Se deberá incluir dentro de las especificaciones técnicas los términos y condiciones de uso de las licencias.

### 2.2 Servicio de Soporte y Mantenimiento de las suscripciones

Se proporcionará, por parte del adjudicatario, soporte remoto para la gestión de incidencias de reproducción de contenidos.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> CONTRATO DE SUMINISTROS PARA LA SUSCRIPCIÓN EN MODALIDAD SAAS DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA CONTRATO N º: 102/2023	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

Se deberá garantizar la disponibilidad del servicio de forma ininterrumpida.

Los niveles de servicio que se establecen para la resolución de consultas, incidencias o problemas 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: < 48 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas leves: < 120 horas naturales

La criticidad de las incidencias será determinada por Canal de Isabel II, S.A., M.P. Los cambios de categorización de las mismas se coordinarán entre Canal de Isabel II, S.A., M.P. y el responsable del soporte técnico de la empresa adjudicataria.

Criticidad de incidencias y consultas:

- Leve: Es deseable su resolución, no impide el 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 como 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.

Se deberá incluir dentro de las especificaciones técnicas el procedimiento de apertura de avisos por mal funcionamiento de software y datos actualizados de contacto del soporte para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

## 2.3 Condiciones especiales de ejecución

Debido a la naturaleza del contrato (suministro, suministro de actualización, soporte y mantenimiento de licencias de software) 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, S.A., M.P.

Proyecto

CONTRATO DE SUMINISTROS PARA LA SUSCRIPCIÓN EN MODALIDAD SAAS  
DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA

CONTRATO N º: 102/2023

Elaborado por

Área de Planificación y Control

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V00

### 3. Requisitos Técnicos 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 "102-2023-Requisitos\_Seguridad.xlsx". Para la documentación de estos se utilizará dicho fichero y se podrán añadir además los documentos que se consideren necesarios.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Proyecto

CONTRATO DE SUMINISTROS PARA LA SUSCRIPCIÓN EN MODALIDAD SAAS  
DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA

CONTRATO N º: 102/2023

Elaborado por

Área de Planificación y Control

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V00

## 4. Formato de la Oferta técnica

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Firma:

Firmado electronicamente por: JUAN PLAZA RUBIO  
En la fecha y hora 28.08.2023 09:06:00 CEST

Jefe del Área de Planificación y Control

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez  
García  
En la fecha y hora 28.08.2023 09:08:51 CEST

Subdirector de Sistemas Informáticos

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ  
GARCÍA  
En la fecha y hora 28.08.2023 12:38:16 CEST

Director de Innovación e Ingeniería