



**Pliego de Prescripciones Técnicas para la
Contratación de los Servicios de Impresión,
Ensobrado y Acabado de documentos para
Canal de Isabel II, S.A. M.P.**

130/2023

Madrid, diciembre de 2023

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Contexto y antecedentes..... | 4 |
| 2. Objeto y alcance del servicio..... | 5 |
| 3. Descripción Técnica | 9 |
| 3.1. Descripción del servicio de impresión, ensobrado y acabado | 9 |
| 3.1.1. Envío de datos..... | 9 |
| 3.1.2. Edición..... | 10 |
| 3.1.3. Impresión..... | 11 |
| 3.1.4. Conversión a PDF | 13 |
| 3.1.5. Acabado y Ensobrado | 13 |
| 3.1.6. Distribución..... | 14 |
| 3.1.7. Aportación de consumibles..... | 15 |
| 3.1.8. Servicio de emailing masivo | 17 |
| 3.1.9. Servicio de notificaciones electrónicas | 21 |
| 3.1.10. Requerimientos de Seguridad | 22 |
| 3.2. Acuerdos de nivel de servicio | 23 |
| 3.2.1 Cálculo de Penalizaciones en Parámetros | 25 |
| 3.3. Ejecución de los trabajos | 26 |
| 3.3.1 Plazos de ejecución..... | 26 |
| 3.3.2 Equipo de trabajo | 27 |
| 3.3.3 Lugar de realización de los trabajos | 27 |
| 3.3.4 Calendario y horario de los trabajos..... | 28 |
| 4. MODELO DE GOBIERNO | 29 |
| 4.1. Gestión de Servicios..... | 29 |
| 4.2. Gestión de la Relación..... | 29 |
| 4.2.1. Modelo de Referencia | 30 |
| 4.2.2. Comité de Dirección | 31 |
| 4.2.3. Comité de Seguimiento y control..... | 32 |
| 4.2.4. Comité Operacional | 34 |
| 4.3. Gestión del Servicio..... | 35 |
| 4.4. Sistema de Gestión Integrado | 36 |
| 4.5. Seguimiento e informes | 37 |

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| | |
|---|-----------|
| 5. FASES DEL CONTRATO | 39 |
| 5.1. Fase de Transición | 39 |
| 5.1.1. Principios Generales | 39 |
| 5.1.2. Obligaciones del Proveedor..... | 40 |
| 5.1.3. Obligaciones de CANAL | 41 |
| 5.1.4. Gobierno durante el periodo de transición..... | 42 |
| 5.2. Fase de Estabilización | 43 |
| 5.3. Fase de Pleno Servicio..... | 44 |
| 5.4. Fase de Devolución | 44 |
| 5.4.1. Principios clave..... | 44 |
| 5.4.2. Principios generales | 45 |
| 5.4.3. Elementos que se transferirán..... | 46 |
| 5.4.4. Planificación y plan de proyecto | 46 |
| 5.4.5. Gobierno de la finalización | 47 |
| 5.4.6. Gestión de la seguridad y la conformidad..... | 48 |
| 5.4.7. Facturación y obligaciones durante la finalización..... | 49 |
| 5.4.8. Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir..... | 49 |
| 6. AUDITORIA..... | 50 |
| 6.1. Principios | 50 |
| 6.2. Procedimientos de auditoría | 51 |
| 6.2.1. Organización de la auditoría..... | 51 |
| 6.2.2. Plan de Auditoría | 51 |
| 6.2.3. Notificación | 52 |
| 6.2.4. Reunión de arranque | 53 |
| 6.2.5. Trabajo de campo..... | 53 |
| 6.2.6. Informe de auditoría | 53 |
| 6.2.7. Seguimiento..... | 54 |
| 6.2.8. Software para la auditoría..... | 54 |
| 6.2.9. Documentación..... | 54 |
| 6.2.10. Auditorías realizadas por terceros | 54 |
| 7. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO | 56 |
| ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | 57 |
| ANEXO 2. CUESTIONARIO PERSONAL | 67 |

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

1. Contexto y antecedentes

En este documento se describen las condiciones técnicas del concurso de licitación pública para la contratación del servicio de impresión, ensobrado y acabado de documentos para Canal de Isabel II, S.A. M.P. (en adelante denominada CANAL).

En la actualidad el mayor volumen de documentos a tratar corresponde a la correspondencia comercial que se genera desde el sistema comercial de CANAL. El volumen de documentos impresos anualmente es de 5,8 millones de documentos, y el de ensobrado de 4,4 millones de sobres anuales.

En los últimos años se está incrementando el número de notificaciones enviadas por correo electrónico, estando actualmente en 6,4 millones de emails anuales.

El escenario hipotético de valoración del contrato se realiza sobre el alcance máximo del contrato. Las volumetrías anuales se multiplican por 2 años de duración del contrato y se obtienen los valores de volumetrías esperados. El alcance máximo se calcula para que ese valor esperado sea el 75% del alcance máximo (dividiendo el valor esperado por 0,75).

El sistema comercial genera los documentos a imprimir en formato PDF, para su posterior impresión. Se podrán solicitar servicios puntuales de generación de documentos a partir de una plantilla y un fichero de datos.

Del mismo modo, las notificaciones a enviar por correo electrónico se generan en formato .eml siguiendo el estándar RFC822.

Todos los documentos impresos deben ser organizados y ensobrados para una vez realizados los controles de calidad ser entregados al distribuidor postal designado por CANAL o, en algunos casos, en las Oficinas Centrales de CANAL.

Actualmente CANAL está desarrollando dos importantes proyectos cuya implantación puede requerir adaptaciones del servicio. Dichas adaptaciones se gestionarán como proyectos a cargo de los servicios profesionales contemplados en el contrato. Estos sistemas son el nuevo sistema comercial (implantación de SAP RISE que sustituye a un sistema comercial desarrollado a medida) y la implantación de un sistema de telelectura que elimine la necesidad de rutas de lectura y permita tener información horaria del consumo en vez de bimestral.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

2. Objeto y alcance del servicio

CANAL desea establecer un servicio de impresión, ensobrado y acabado de documentos mediante un modelo de servicio gestionado por un Proveedor, y adicionalmente un servicio batch de notificaciones electrónicas por correo electrónico.

Los objetivos de este modelo de servicio son los siguientes:

- Disponer de un proveedor suficientemente dimensionado y con la experiencia y perfiles adecuados para hacer frente al servicio con garantía
- Definir un modelo de gestión de servicio que permita medir y controlar el nivel de servicio ofertado mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y detectar y corregir desviaciones rápidamente.
- Identificar áreas de mejora y adaptaciones en los procesos actuales que permitan obtener mejores resultados de impresión (acabado y calidad), de tiempo (reducción) y de coste.
- Contar con servicios profesionales que permitan adaptar el servicio a las nuevas necesidades que puedan surgir en el ámbito del contrato.
- Garantizar una gestión eficiente del servicio, tanto dentro del equipo del adjudicatario como dentro del equipo de Canal. Para ellos será objetivo primordial documentar y mantener actualizada la documentación del servicio.

Los objetivos particulares del servicio de impresión, ensobrado y acabado de documentos a cubrir son los siguientes:

- Un servicio de impresión y ensobrado que satisfaga las exigencias de la empresa en la gestión de su impresión y procesos asociados, tanto para documentos comerciales, como no comerciales
- Disponer de unos precios unitarios por impresión de documento y una bolsa presupuestaria suficiente, para hacer frente a las necesidades actuales y futuras de Canal en el área de impresión, ensobrado y acabado de documentos.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

- Seleccionar un proveedor capaz de adaptar y coordinar los cambios en los procesos de impresión, ensobrado o acabado de documentos, a la demanda de estos servicios que tenga Canal y a los cambios en sus procesos empresariales.
- Cumplir con las normas y procedimientos definidos en Canal en relación con la seguridad y la confidencialidad de la información, la normativa aplicable y la Política de Seguridad de Sistemas de Información.
- Disponer de un servicio batch de notificaciones por correo electrónico de comunicados, notificaciones y campañas, incluyendo el diseño de las plantillas, la generación actual de comunicados, su envío a los destinatarios y el control posterior de recepciones y aperturas.
- Poder extender los canales de comunicación con los clientes de CANAL mediante el uso de otros canales electrónicos, como el uso de SMS y aplicaciones de mensajería tipo WhatsApp.

Desde un punto de vista operativo, el alcance del servicio de impresión, ensobrado y acabado de documentos se detalla a continuación:

- Impresión de documentos según las características demandadas por Canal en cada momento, y a partir del formato en que Canal los genera. El volumen principal de documentos a imprimir se corresponderá con la correspondencia comercial de Canal. Actualmente existen más de 15 trabajos diferentes de impresión con diferentes periodicidades (diarios, mensuales, bimestrales y anuales) y tipo de sobre a utilizar (C6, C5 y C4), aunque estos podrán evolucionar a lo largo de la vida del contrato, y el adjudicatario deberá adaptarse a los cambios solicitados por Canal.
- Ensobrado de documentos para su posterior envío y distribución. Existirán diferentes tamaños de sobres según los documentos a enviar de forma conjunta y su peso. El sistema de ensobrado deberá ser capaz de elegir el sobre adecuado y ensobrar conjuntamente todas las hojas dirigidas al mismo destinatario. El ensobrado también debe soportar la inclusión de al menos 4 anexos bajo demanda en cada sobre y se deben soportar varios tipos de anexos activos a la vez (por ejemplo, documento y sobre respuesta). El sistema debe asegurar el correcto cierre del sobre.
- Gestión de la entrega de los documentos impresos y/o ensobrados al distribuidor postal indicado por Canal para cada tipo de documento. La entrega se realizará según la clasificación y criterios acordados entre Canal y su distribuidor postal.
- Suministro del material base para la impresión y ensobrado de documentos, lo que al menos incluye: papel, y sobres de los diferentes tamaños. También incluye los soportes físicos para la entrega de documentos en PDF, si se utiliza esta opción.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

- Gestión del Servicio que incluye los trabajos de coordinación y supervisión de los trabajos objeto del contrato, la elaboración de los informes de seguimiento del servicio, la asistencia a las reuniones que Canal le convoque y la implementación de los cambios necesarios en el proceso de impresión para adaptarse a las solicitudes de cambios que realice Canal.
- Asistencia técnica para la solución de problemas / incidencias y servicios profesionales para la implantación de nuevas necesidades.
- En caso de que Canal solicitara los servicios de impresión desde plantilla y fichero de datos, se debe ofrecer también el servicio de conversión de documentos a PDF para aquellos tipos de documentos que Canal demande. Toda la correspondencia comercial deberá ser convertida a PDF. Los documentos deberán ser entregados como una imagen exacta del documento impreso, con la nomenclatura que Canal solicite, y en el soporte que sea más adecuado para gestionar el volumen de documentos.
- Servicio batch de mailing masivo por correo electrónico para campañas comerciales, comunicados y notificaciones que se diseñen, incluyendo desde el diseño de las plantillas, la generación actual de comunicados, su envío a los destinatarios y el control posterior de eventos (recepciones, aperturas, clicks en enlaces, etc).
- Gestión del servicio que incluye los trabajos de coordinación y supervisión de los trabajos objeto del contrato, la elaboración de los informes de seguimiento, el envío de los ficheros de control del servicio, la asistencia a las reuniones que Canal le convoque y la implementación de los cambios necesarios en el proceso para adaptarse a las solicitudes de cambios que realice Canal.

El enfoque del pliego para los servicios de impresión, ensobrado y acabado de documentos es:

- Al inicio del servicio se realizará un Proyecto de Transición llave en mano que incluirá todas las acciones necesarias para que el adjudicatario sea capaz de proveer el servicio de impresión y mailing conforme a la demanda de Canal, incluyendo la relación suficiente de pruebas que permitan mostrar esa capacitación. Este proyecto debe quedar finalizado antes de 30 días desde la firma del acta de inicio de los trabajos, dado que a partir de esa fecha deberá encontrarse en fase de pleno servicio.
- La impresión de documentos se facturará por hoja impreso según los precios unitarios ofertados y el volumen impreso mensualmente. Se distinguirán precios

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

según el tipo de acabado (blanco y negro o todo color, actualmente toda la impresión es full color). Los importes solicitados son por flash, en el caso de impresión de una cara se facturará un flash, y en el de doble cara 2 flashes.

- El ensobrado de hojas y anexos se facturará por documento ensobrado a precio unitario. La relación actual de hojas por sobre es de 1,30 hojas por sobre.
- El material utilizado en la impresión y ensobrado se facturará por hoja/sobre utilizado a precio unitario.
- Los licitadores deberán analizar los niveles de servicio demandados por Canal y los volúmenes de impresión y ensobrado que Canal ha previsto, para dimensionar su servicio.
- Lo servicios de mailing electrónico se facturarán por número de comunicados a maquetar y por número de correos enviados mensualmente.
- Para poder cubrir las necesidades técnicas que surjan durante la ejecución del contrato, se contratan servicios profesionales para la adaptación de los procesos y la implantación de nuevos servicios.
- Canal ha iniciado dos proyectos que pueden tener un fuerte impacto sobre este servicio, el sistema de telelectura y la implantación del nuevo sistema comercial. Actualmente no se conoce el alcance de los cambios en los lotes y procesos de impresión que conllevarán estos proyectos, pero se prevé la ejecución de un proyecto de adaptación de los mismos con cargo a los servicios profesionales técnicos cuando se tengan los requisitos.
- Canal podrá solicitar la realización puntual de algunos trabajos especiales que requieran manipulación manual por parte de operarios. Por ejemplo: manipulación manual de documentos, pegado de etiquetas o ensobrado manual de cartas, entre otros. Para este tipo de trabajos se solicitan servicios profesionales de operario en el escenario de valoración.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

3. Descripción Técnica

3.1. Descripción del servicio de impresión, ensobrado y acabado

3.1.1. Envío de datos

El envío de los datos se realizará todos los días laborables, vía telemática, mediante EDITRAN/TCPIP. Las transmisiones normales de información se realizarán durante las 24 horas del día. Toda la información recibida antes de las 06:00 horas debe ser tratada y puesta en el distribuidor postal en el mismo día (D) o día siguiente (D+1) especificado para su lote.

Las comunicaciones deben ser cifradas y el adjudicatario deberá disponer de las licencias necesarias de EDITRAN para la recepción y transmisión de información cifrada. El cifrado será AES de 128 bits o superior, pudiendo Canal modificar el nivel de cifrado entre los disponibles por EDITRAN notificándolo al adjudicatario con 7 días de antelación.

El coste de licencias, instalación, mantenimiento y uso del enlace de comunicaciones necesario correrá a cargo del Adjudicatario, así como el coste del envío de los datos a través de dicho enlace.

El enlace destinado al envío de datos deberá de tener un ancho de banda suficiente. Canal controlará los tiempos de envío de ficheros en función del tamaño, y en caso de no cumplirse con el ancho de banda demandado, se aplicarán las penalizaciones que los ANS establezcan.

En caso de un fallo en las comunicaciones que imposibiliten el envío de datos al centro de impresión, el adjudicatario deberá tener previsto un plan alternativo para hacer llegar la información al centro de impresión. Actualmente el método alternativo se basa en el envío de la información a través de discos duros USB3 con cifrado AES 256 a través de un servicio de mensajería para el traslado del disco de Canal al Centro de Impresión, debiendo haber siempre un disco duro en las oficinas de Canal. El adjudicatario podrá proponer otro método de contingencia en las comunicaciones. En cualquier caso, el coste del método de contingencia de comunicaciones corre a cuenta del adjudicatario.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

El envío de los datos se realizará con carácter general en formato PDF para la impresión y en formato EML-RFC822 para los correos electrónicos, aunque podrán emplearse otros formatos, en cuyo caso Canal solicitará al Adjudicatario que adapte el proceso de recepción y envío a dichos cambios a través de los servicios profesionales contratados, de acuerdo a los ANS establecidos al efecto.

Se deberá contemplar el fraccionamiento de los ficheros de datos para facilitar que el proceso tanto de envío (se enviarán los lotes divididos en varios ficheros de menor tamaño a través de diferentes sesiones de EDITRAN) como de impresión pueda llevarse a cabo desde varias impresoras.

3.1.2. Edición

Actualmente Canal genera en formato PDF la documentación a imprimir dentro de sus procesos de impresión regulares. Debido al cambio de su Sistema Comercial, es posible que en el futuro se cambie el proceso para que la impresión se haga desde plantillas y ficheros de datos. En este caso, se realizará un proyecto a cargo de los servicios profesionales del contrato para la adaptación al nuevo sistema

El Adjudicatario deberá soportar trabajos de edición (inicialmente puntuales bajo demanda) consistentes en una plantilla con datos variables y una tabla con los valores de dichas variables, de forma que se genere un documento por fila de la tabla a partir de la plantilla. Los documentos generados deberán ser posteriormente impresos.

En estos casos, el Adjudicatario elaborará y mantendrá los programas informáticos necesarios para la impresión y conversión de los documentos, adaptados a los requerimientos especificados por Canal.

La preparación y modificación de formularios o documentos para edición, se facturará según el precio unitario indicado en la fila "Diseño y maquetación de formularios" de la oferta económica del adjudicatario.

El Adjudicatario realizará las posibles modificaciones de los formatos y módulos de impresión y la inclusión de nuevos módulos y formatos, a requerimiento de Canal. Los cambios en procesos de edición existentes deberán realizarse de acuerdo a los ANS ofertados por el Adjudicatario.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

El Adjudicatario guardará durante 14 días naturales los lotes de datos por si se detecta algún error que haga necesaria la reimpresión, tras ese periodo procederá a eliminar los datos de forma segura de sus sistemas.

Como se ha indicado, actualmente no se está haciendo uso de este servicio, por lo que los licitadores pueden proponer las herramientas y sistemas que mejor encaje en sus procesos. La propuesta por el adjudicatario deberá permitir la generación en formato PDF de todos los documentos editados para su incorporación en el Gestor Documental de Canal.

Los sistemas empleados para la edición de documentos deberán estar dimensionados para el volumen de documentos a tratar diariamente (50.000 documentos aproximadamente).

3.1.3. Impresión

La impresión de los documentos debe reunir las características siguientes:

- Los documentos se imprimirán en formato DIN A4, con una resolución mínima de 600x600 dpi, con posibilidad de impresión a doble cara.
- Los documentos pueden incluir texto, logos, gráficos, firmas, códigos de barras e imágenes digitalizadas.
- Deberán ser posibles las impresiones en blanco y negro y a todo color (full-color). Actualmente la impresión en blanco y negro no tiene utilización.
- El Adjudicatario deberá colaborar con los servicios de Imagen de Canal para ajustar el diseño de los documentos a aquellos que mejor se ajusten a la imagen visual corporativa de Canal, y a su vez permita obtener una buena calidad de impresión con un consumo de tinta ajustado. Para ello se podrán solicitar las pruebas de impresión que sean convenientes hasta ajustar el diseño y los equipos de impresión, para obtener el resultado deseado.
- Canal realizará procesos de control de calidad de impresión periódicos (adicionales a los propios que el Adjudicatario deba llevar por su control de calidad), que podrán requerir la visita de personal de Canal a las instalaciones del Adjudicatario. También podrá solicitar un muestreo o enviar un lote de prueba. El Adjudicatario se compromete a poner los medios técnicos y humanos necesarios para corregir y ajustar los procesos de impresión a las deficiencias de calidad que Canal le reporte. El Adjudicatario tendrá 3 días laborables para ajustar las deficiencias reportadas sin

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

caer en incumplimiento del ANS. Si la deficiencia vuelve a producirse en un control posterior, se considerará también un incumplimiento en su solución.

- El número de tintas de la impresión, así como el tamaño y tipo de letra dependerán del modelo de documento.
- Los documentos podrán tener distintos módulos de impresión, que pueden ser fijos, variables y opcionales.
- Se contemplará la posibilidad de impresión directa desde ficheros en formato HTML, PDF y ofimáticos (Word, Excel, ...).
- Los datos de los documentos incluirán información codificada o contextual que permita determinar los módulos variables correspondientes.
- Pueden existir documentos con más de una hoja, o varios documentos para un mismo envío, por lo que los documentos incluyen marcas ópticas o códigos de barra para su ensobrado.
- Se deben poder imprimir etiquetas.

En el PCAP se indican las características de los medios técnicos a adscribir al contrato.

Para asegurar la continuidad del servicio en caso de contingencia en el Centro de Impresión, se valorará la disponibilidad de un Centro Alternativo de impresión y un plan de continuidad del servicio, en las condiciones especificadas en el PCAP.

El Centro de Impresión deberá contar con un sistema de control de la producción integrado, que permita una traza completa desde los documentos recibidos, los impresos, los ensobrados, y las entregas a distribución, de forma que una discrepancia en el número de documentos enviados, impresos, ensobrados y enviados genere una alerta que permita identificar fallos en el proceso y minimizar el riesgo de enviar información incorrecta a un cliente final. Este control debe poder funcionar a nivel de sobre, es decir, controlarse desde la recepción cuántas hojas van en cada sobre, y validar en el ensobrado que en efecto se ensobran las hojas que se esperan.

Aquellas impresiones fallidas o con una calidad inferior a la requerida, deberán destruirse, como mínimo, en el nivel de seguridad 3 según especifica la norma DIN 66399-1.

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

3.1.4. Conversión a PDF

Para aquellos documentos que no sean enviados por Canal en formato PDF, se deberá crear una copia en formato PDF que sea una imagen exacta del documento impreso.

Los ficheros generados se enviarán por EDITRAN a Canal.

3.1.5. Acabado y Ensobrado

El Adjudicatario procederá, en los casos que así se requiera, al plegado y ensobrado de los documentos, teniendo en cuenta el número de hojas que integran el envío y los posibles anexos adicionales (incluidos sobres de respuesta comercial y folletos).

Los documentos que se impriman dirigidos al mismo Cliente y que deban ensobrarse de forma conjunta, se generarán con marcas de ensobrado. Las máquinas de acabados deben ser capaces de reconocer las marcas de control de ensobrado, previamente impresas en los documentos, que se utilizan para indicar:

- El número de documentos a incluir en el mismo sobre.
- El tipo de documentos a incluir.
- El control de secuencia de los documentos a incluir.

Según el número de documentos a incluir en el mismo sobre, se deberán utilizar distintos tipos de sobres:

- Americano (C6) – hasta 5 documentos (según peso)
- C5 – hasta 11 documentos
- Bolsa (C4) – el resto hasta 130.
- Sobre PEE para envíos certificados.

En el PCAP se indican las características de los medios técnicos a adscribir al contrato.

El Adjudicatario deberá realizar el control del peso de los sobres para su correspondiente franqueo, si bien esa información ya está calculada en origen por Canal.

El Adjudicatario debe tener capacidad para realizar el ensobrado de un mínimo de 4 insertos de forma automática, mediante lectura de código de barras o marcas de ensobrado.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

El Adjudicatario deberá tener capacidad para realizar el casado y ensobrado automático de documentos provenientes de distintos ficheros de impresión, mediante lectura de marcas ópticas de ensobrado.

El Adjudicatario deberá garantizar la integridad de todos los documentos ensobrados mediante un sistema de control de integridad automatizado. Este sistema deberá garantizar que todo lo que se tenía que procesar, imprimir y ensobrar se ha realizado, registrar todas las incidencias acaecidas durante el proceso, impedir el proceso de las dobles impresiones, impedir la posible manipulación y facilitar la reimpresión de aquellos documentos que sufrieron alguna incidencia.

Para Canal los procesos de Control de Integridad es una característica de valor, por lo que el fabricante deberá disponer de equipos con estas características. Durante el contrato Canal podrá solicitar al proveedor realizar un proyecto para implementar un sistema de Control de Integridad, que se planificará y abonará como proyecto a cargo de los servicios profesionales contratados.

Se deberá disponer de la posibilidad de plegar documentos en dípticos o trípticos, así como la de retractilar documentos, revistas y otro tipo de adiciones.

El Adjudicatario deberá tener capacidad de procesar correo certificado con y sin seguimiento.

El Adjudicatario deberá tener capacidad de realizar el pegado de etiquetas en los documentos y/o sobres.

3.1.6. Distribución

El Adjudicatario se obliga a entregar los sobres con la documentación destinada a los Clientes en las dependencias del distribuidor designado por Canal antes de las 15:00h, para poder garantizar que el postratamiento de la información se ha realizado dentro del día de la transmisión de los ficheros. Las dependencias del distribuidor serán aquellas que garanticen que los envíos a Madrid capital sean considerados LOCAL para garantizarse las mejores tarifas de distribución. Dichos sobres deben estar clasificados por código postal y peso, e introducidos en los embalajes, (sacas, cajas, valijas, palés, etc.), requeridos por el distribuidor. Para cada entrega se deberá completar un albarán con la información y

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

formato requerido por el distribuidor postal contratado por Canal. Este albarán deberá ser remitido diariamente (en formato electrónico) a Canal junto con un informe que correlacione lo entregado a distribución postal con los lotes tratados.

Así mismo, entre las 08:00 y las 09:00 el Adjudicatario deberá entregar diariamente en las instalaciones de Canal los documentos solicitados a tal efecto para su distribución interna, y recoger los documentos que Canal le devuelva para su ensobrado. La entrega y recogida se realizará hasta en 3 puntos de las Oficinas Centrales de Canal en la c/ Santa Engracia 125 y edificios anexos (menos de 200 metros). El coste de la entrega y de la recogida diaria de todos los documentos en hasta 3 puntos de las Oficinas de Centrales de Canal, se deberá indicar en la fila “Servicio Mensajería regular (importe mensual)” de la tabla de precios unitarios de la oferta económica, siendo ese el importe total a pagar mensualmente por este servicio.

El licitador deberá también tener posibilidad de realizar entregas o recogidas urgentes (en el mismo día en el plazo de 3 horas) – con una frecuencia esporádica - en las instalaciones de Canal de los documentos que sean requeridos a tal efecto. El importe por cada servicio urgente será el indicado en la fila “Servicio Mensajería urgente (entregas/recogidas urgentes)” de la tabla de precios unitarios de la oferta económica.

Todos los documentos deberán ser entregados, debidamente clasificados y ordenados, en los centros indicados por Canal, en el plazo estipulado.

3.1.7. Aportación de consumibles

El Adjudicatario deberá incluir el coste del papel y de los sobres necesarios para imprimir y enviar los diferentes tipos de documentos objeto de este servicio.

De forma general, el papel a utilizar para la impresión de los documentos será del tipo Offset, blanco, de 80 gr/m2, tamaño DIN-A4. Podrá usarse papel en bobina (u otra dimensión como DIN-A3) para los procesos de impresión, siempre que la calidad del mismo sea equivalente, y el proceso de ensobrado realice el corte del papel en dimensión DIN-A4, sin alterar dimensiones o calidades.

Los sobres que se utilizarán para el envío de documentos a los Clientes de Canal serán de tipo C6, C5 o C4, todos ellos con ventanilla derecha y con holgura suficiente para que

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

puedan contener, como máximo, 5, 11 o 130 documentos respectivamente. El papel es tipo Offset blanco, de 80 gr/m2, y llevará el diseño de sobre que facilite Canal en cada momento, que como mínimo llevará el logotipo y la dirección de Canal impreso en 4 tintas con tecnología offset, y si es requerido por el distribuidor postal, el estampillado de Franqueo pagado.

CANAL utiliza ocasionalmente su sobre como soporte para campañas de comunicación a sus clientes, y, por tanto, incluye en el mismo, mensajes de carácter publicitario, llevando a diseños de sobres más complejos. El licitador deberá tener en cuenta que Canal podrá solicitar la fabricación y uso de estos sobres abonando los costes ofertados por el licitador para el “Sobre con diseño de campaña y ventana” en la Oferta Económica.

Las campañas publicitarias o de concienciación que requieran sobres específicos de campaña se comunicarán al Adjudicatario y el aprovisionamiento de sobres debe realizarse en un plazo de 3 semanas tras la entrega de las Artes Finales. Las Artes Finales podrán ser facilitadas por Canal a través de su Área de Marca y Gestión de Contenidos o podrán encargarse al Adjudicatario con cargo a los “Servicios profesionales de diseño”. La producción encargada de sobres será como mínimo para dos meses de envíos.

Aunque no es habitual, para otros documentos podrían ser necesarios sobres de distintos tamaños, con o sin ventanilla, según se indique cuando se vayan a imprimir.

Canal utiliza con su Distribuidor Postal la solución de Prueba Electrónica de Entrega (PEE), motivo por el cual los sobres que se utilizan en los procesos con PEE, deben llevar impreso un texto solicitado por el distribuidor postal. Para este fin se ha habilitado un precio específico en el modelo de proposición económica, de cara a serigrafiar el texto solicitado por el distribuidor postal. En este coste, también estarán incluidos todos los costes adicionales que le suponga al licitador hacer entrega de los mismos como PEE (un albarán específico y una entrega diferenciada entre otros).

Canal podrá solicitar la impresión de etiquetas, por lo que en el escenario de la oferta económica solicita un precio Papel de etiqueta para aquellos trabajos que lo requieran.

El Adjudicatario deberá mantener un stock de los diferentes modelos de papel y sobres equivalentes al consumo de 30 días, para cubrir posibles incidencias.

Canal puede operar el servicio de aguas de municipios fuera de la comunidad de Madrid, por ejemplo, Cáceres. En estos casos, puede ser necesario la utilización de soportes

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

específicos para esta concesión, es decir, existirán diseños de documentos y de sobres específicos para cada concesión. El proveedor deberá ofrecer estos servicios a Canal, distinguiendo cada concesión y utilizando las plantillas y consumibles (sobres, etc..) definido para cada concesión. Los costes seguirán siendo los ofertados por el licitador en su modelo de proposición económica para los “Sobres con diseño preimpreso y ventana”. La facturación de estas concesiones se realizará de manera independiente.

3.1.8. Servicio de emailing masivo

El Adjudicatario dispondrá de un servicio de envío de mails electrónicos (e-mails) masivos para que Canal pueda realizar comunicaciones con sus clientes.

El servicio debe permitir el envío masivo de comunicados por vía electrónica (e-mail) con las siguientes características:

- Cada mensaje es diferente al ir destinado a clientes diferentes.
- El mensaje puede confeccionarse con diferentes plantillas. La creación de una nueva plantilla (para por ejemplo una nueva campaña comercial) se realizará con cargo a los servicios profesionales del contrato de acuerdo al concepto “Diseño y maquetación de formularios”.
- El envío de mensajes debe seguir todas las buenas prácticas que impidan que el mismo sea catalogado como spam.
- Se deberá hacer un control (trazabilidad) del envío, entrega, recepción, apertura y/o click sobre algún enlace del correo, para cada envío.
- La trazabilidad deberá ser devuelta a Canal, para su procesamiento y en su caso incorporación a sus sistemas informáticos de acuerdo a los Acuerdos de Nivel Servicio anexos.
- Todo el proceso debe quedar integrado en el sistema de control de trabajos masivos que tiene CANAL, para facilitar su supervisión y control.

Los siguientes requisitos deben ser cubiertos por la solución que ofrezca el proveedor para el servicio solicitado. Todos los requerimientos serán obligatorios, salvo que específicamente se indique lo contrario:

- Proveedor:

| Empresa | Proyecto | Fecha |
|-------------------------------------|---|------------|
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

- El proveedor debe cumplir con la normativa de protección de datos personales.
- Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula de protección de datos del PCAP, los servidores de correo deben encontrarse en la Unión Europea o en un país que haya sido declarado con nivel adecuado de protección de datos.
- Plataforma:
 - La plataforma que el proveedor utilice para el envío de mails debe tener una disponibilidad 24X7 por parte del proveedor, es decir, Canal podrá solicitar el envío masivo de correos electrónicos en formato 24x7.
 - A pesar de esta disponibilidad 24x7, la plataforma debe permitir definir las ventanas en las que se enviarán las comunicaciones (por ejemplo, no enviar correos por la noche o en fin de semana). Estas ventanas se definirán al inicio del servicio, pero podrán ser modificadas según las necesidades de Canal.
 - La plataforma debe detectar las direcciones de mail que no cumplan con las normas de direcciones válidas y descartar su envío, generando informe de errores.
 - La plataforma debe permitir el envío de al menos 50.000 correos/hora.
 - El proveedor deberá disponer de alguna herramienta de análisis anti-spam de forma que se puedan detectar en pruebas las causas más habituales por los que los sistemas antispam rechazan los correos, y tomar medidas correctivas para evitar la clasificación de los correos como spam.
 - El proveedor deberá de disponer de la capacidad de previsualizar los correos en múltiples clientes de correo (los más comunes), de cara a validar la forma en la que se visualizan los correos durante pruebas.
 - El envío de los correos se realizará desde los servidores de correo del proveedor, usando un dominio de correo propiedad de Canal. Canal habilitará dicho envío en el dominio a través de los registros DNS correspondientes a la extensión SPF del protocolo SMTP.
 - La plataforma debe devolver al menos un evento de traza de cada uno de los mail entregados por Canal en un plazo inferior a 7 días naturales. Superado este tiempo no se realizarán reintentos y se considerará que el mail no se ha enviado.
 - De manera análoga a la certificación del correo postal, la plataforma debe contemplar las comunicaciones electrónicas certificadas.
- Comunicaciones e intercambio de ficheros:
 - Todas las comunicaciones con Canal para el intercambio de ficheros se realizarán por sesiones de Editran.
 - Canal enviará por sesiones Editran los ficheros.
 - El proveedor del servicio enviará por sesiones Editran los ficheros de retorno, con la trazabilidad de cada envío en el formato indicado por Canal.

| Empresa | Proyecto | Fecha |
|-------------------------------------|---|------------|
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

- El proveedor deberá comenzar el envío de los correos entregado por Canal en un plazo máximo de 8 horas desde su entrega por Canal, siempre que se respeten las ventanas establecidas por Canal.
- Formato y estructura de ficheros de datos:
 - Cada fichero ZIP de envío contendrá una relación N de ficheros con formato EML (estándar RFC822) para los correos electrónicos.
 - Cada fichero EML recibido se tendrá que tratar de forma individual, validando y procesando los siguientes aspectos:
 - Cabeceras personalizadas con datos de asociación.
 - Remitentes de correo.
 - Tratamiento de los posibles enlaces en el cuerpo HTML del correo para la recogida de estadísticas, inclusión de testigos de apertura, lectura, etc.
 - Anexos
 - Por cada fichero ZIP de envío tratado se generará un fichero de retorno en formato XML, informado de cada uno de los eventos que ha producido cada mail que contiene.
 - El XML de retorno tendrá una estructura del siguiente tipo:
 - ID comunicado en el EML.
 - Dirección del destinatario.
 - Eventos:
 - Envío.
 - Fecha
 - Estado
 - Descripción estado
 - Apertura.
 - Fecha / hora
 - IP
 - UserAgent
 - Clicks sobre Hipervínculos
 - Fecha / Hora
 - IP
 - UserAgent
 - Los ficheros XML de retorno se reportarán con una periodicidad diaria y contendrá los nuevos eventos producidos en cada uno de los comunicados emitidos en los 7 días anteriores desde el último reporting.
 - Se reportarán también todos los errores que tengan que ver con el envío o recepción del correo y que se puedan identificar desde el propio envío (correos rechazados, direcciones incorrectas, buzones llenos, etc.).
 - La solución del proveedor debe soportar información avanzada de ISPs o proveedores de servicios de correo (Google, Microsoft, Yahoo, etc...) para

| Empresa | Proyecto | Fecha |
|-------------------------------------|---|------------|
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

saber qué usuarios han marcado los correos enviados en las campañas como “Esto es SPAM”.

- El formato de fichero de retorno y su granularidad puede evolucionar a lo largo del contrato, corriendo las actualizaciones a cargo a los servicios profesionales adquiridos en el contrato.
- Asistencia y Soporte:
 - El proveedor deberá ser una empresa experta en este servicio, y como parte del mismo deberá asesorar a CANAL desde su experiencia, en todo lo relativo a evitar legítimamente que los mensajes que se envíen a través de su servicio/plataforma se marquen como correo no deseado, garantizando (o minimizando el riesgo) de que CANAL no aparezca en ninguna lista negra.
 - El proveedor deberá proveer soporte y servicios de consultoría para todos los temas relacionados con el servicio de mailing y el servicio de impresión.
 - Para ello, el Adjudicatario trabajará con los servicios técnicos de Canal para acordar el contenido y formato de los mensajes y, en la parte técnica, ser asesorados por el Adjudicatario en lo referente a técnicas de administración de la reputación (SPF, DKIM, anonimización de IP, uso de dominios/subdominios, etc.)
 - El proveedor deberá de ofrecer soporte y consultoría en temas relacionados con la entregabilidad y la reputación de los envíos, de forma que los envíos realizados no queden retenidos en sistemas anti-spam o similares.
 - El proveedor tiene que ayudar en la elaboración de campañas, proponiendo una redacción del contenido del mensaje que minimice el riesgo de que dichos mensajes, por su contenido, obtengan una puntuación excesiva en reglas bayesianas de dispositivos antispam. Por ejemplo (aunque como expertos, el propio proveedor deberá extender esta relación):
 - Uso de mensajes cortos, claros y concisos, evitando el uso de código HTML. Si es imprescindible el uso de código HTML, tiene que ser sencillo y acorde con W3C
 - No utilizar firmas de correo con gráficos y/o generadas en Word.
 - Evitar faltas de ortografía, expresiones gramaticalmente incorrectas, etc., puesto que determinados sistemas antispam pueden catalogar un correo mal redactado como una traducción automática y catalogarlo directamente como SPAM.
 - Indicando claramente por qué el destinatario recibe el correo y cómo puede darse de baja (buenas prácticas de emailing).
 - Indicando claramente el nombre, la dirección postal y otra información de contacto de CANAL
 - Evitando el uso de enlaces a páginas de sitios web de terceros en el mensaje, sobre todo si son páginas web que puedan tener mala reputación.

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

- En el caso de usar un servidor dedicado con IP fija para la realización del emailing masivo, el proveedor deberá proporcionar asistencia técnica, al menos, en el uso de configuraciones SPF, firmas DKIM y resolución inversa
- El proveedor deberá proporcionar asistencia para el fraccionamiento de los envíos en caso de campañas que se identifiquen como muy voluminosas.
- Gestión del Servicio de Emailing:
 - En el Proyecto de Transición se incluirá un apartado específico para el servicio de correo electrónico, con las tareas necesarias para su puesta en marcha, debiendo estar operativo el servicio en el plazo de 1 mes marcado para el Proyecto de Transición.
 - A partir de la puesta en producción del servicio, todas las labores de mantenimiento de la plataforma, comunicaciones, etc. estarán incluidas en los costes reflejados por el proveedor en la línea “Canon Mensual de servicio” de su oferta económica.
 - Canal desea que la facturación de este servicio (aparte de las necesidades técnicas y de diseño cubiertas por los servicios profesionales) se realice en función del número de correos efectivamente enviados por la plataforma. Por tanto, en la oferta económica se solicitan precios unitarios por millar de correos enviados, y la facturación mensual del servicio se realizará en base a los correos enviados en dicho mes, aplicando el precio unitario ofertado por el proveedor.

3.1.9. Servicio de notificaciones electrónicas

Actualmente Canal no realiza notificaciones por otros medios electrónicos distintos al correo electrónico, pero es posible que en el marco del proyecto de Telelectura o del nuevo sistema comercial se requiera el envío de alertas por otros medios distintos al correo electrónico.

El método de envío de estas alertas a dispositivos móviles puede ser el mensaje de texto SMS o a través de aplicaciones de mensajería instantánea.

En caso de que sea necesario poner en marcha servicios de este tipo, se realizará un proyecto de implantación con cargo a los servicios profesionales técnicos del contrato.

La facturación de este servicio si llega a implantarse se realizará mensualmente en función del número de notificaciones enviadas, por lo que en la oferta económica se solicitan precios unitarios por millar de mensajes (SMS o aplicación de mensajería).

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

3.1.10. Requerimientos de Seguridad

El Adjudicatario informará a Canal de las medidas de seguridad que tiene implementadas para garantizar la seguridad de la información propiedad de Canal y los procedimientos establecidos para garantizar su cumplimiento. Adicionalmente, se posibilitará a Canal la facultad de realizar auditorías para comprobar el grado de cumplimiento de las normas especificadas en el párrafo anterior.

Toda la información facilitada, así como los datos enviados al adjudicatario por parte de Canal serán única y exclusivamente para la prestación del servicio contratado y tendrán el carácter de Confidencial.

El Adjudicatario deberá mantener la información enviada por Canal durante 14 días por si es necesario reprocesarla, y transcurrido ese tiempo la eliminará de sus sistemas de forma segura.

En caso de borrado de soportes magnéticos, el adjudicatario se compromete al borrado seguro de la información contenida en soportes magnéticos siguiendo como mínimo los protocolos de borrado seguro del CMRR (Center for Magnetic Recording Research).

En caso de borrado de soportes ópticos, el adjudicatario se compromete al borrado seguro de la información contenida en dichos soportes.

La destrucción de material papel se realizará, como mínimo, en el nivel de seguridad 3 según especifica la norma DIN 66399-1.

El Adjudicatario acepta que CANAL, o quién este designe, pueda realizar una auditoría de seguridad y confidencialidad en el marco de ejecución del contrato, de forma que se comprueben que se cumplen todos los requisitos de seguridad y confidencialidad exigidos en el contrato. El Adjudicatario se compromete a implantar las recomendaciones de seguridad que puedan derivar de la auditoría en el plazo de 1 mes desde su notificación y sin coste para CANAL. En caso de no resolverse en el plazo previsto, se considerará una incidencia abierta en los procesos de impresión y ensobrado y se aplicarán las penalizaciones que correspondan hasta su resolución.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

3.1.11. Requerimientos de Continuidad

En caso de que el Adjudicatario haya ofertado como criterio técnico cuantificable el Centro Alternativo de impresión y ensobrado de respaldo, debe mantenerlo durante toda la ejecución del contrato.

En caso de que el Adjudicatario haya ofertado como criterio técnico cuantificable el plan de continuidad del servicio, debe mantener actualizado el plan de continuidad y ejecutar las pruebas con una periodicidad anual, informando a Canal de los resultados de las mismas y elaborar un plan de medidas correctoras de los procesos que hayan fallado.

3.2. Acuerdos de nivel de servicio

Se entiende por Acuerdos Nivel de Servicio (ANS), los parámetros que, inicialmente será necesario cumplir para considerar que el Proveedor cumple con sus compromisos. El proveedor puede proponer valores diferentes o parámetros adicionales, justificando convenientemente su inclusión y con un detalle similar al menos al que se marcan los aquí descritos. CANAL, a su único criterio, podrá considerar o no los cambios sugeridos por el Proveedor.

La calidad y el compromiso mostrado a través de este acuerdo son un criterio para valorar la oferta del proveedor.

El ANS acordado y el procedimiento para su gestión, tendrán carácter contractual.

Para la medición de los niveles de servicio se establecen los indicadores de objetivo que se indican en este apartado. Adicionalmente se establecen otros indicadores (indicadores de rendimiento) para realizar un seguimiento de la actividad.

El Proveedor deberá satisfacer los niveles de servicio establecidos según los indicadores de objetivo. Si al finalizar un periodo de monitorización no se ha cumplido un indicador el Proveedor deberá establecer medidas correctoras.

El Proveedor proporcionará mensualmente un informe a CANAL para verificar el cumplimiento del Proveedor con los niveles de servicio establecidos a través de los

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

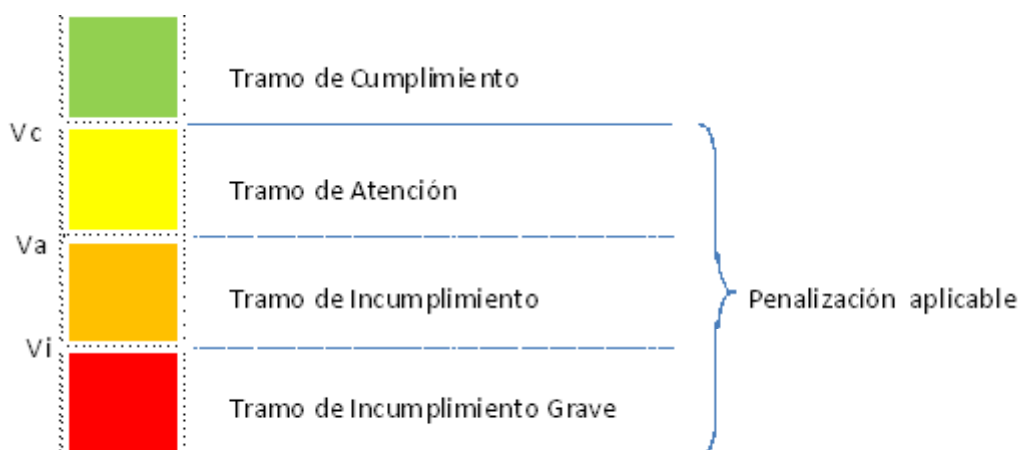
indicadores de objetivo. Este informe podrá ser publicado en panel electrónico propiedad del proveedor. El proveedor, en este caso, dará acceso a este panel a CANAL mediante usuario y contraseña.

CANAL valorará especialmente las herramientas que el Proveedor propone implantar para facilitar la monitorización activa de ANS. La funcionalidad y alcance de tales herramientas deberán ser detallados en su propuesta (incluyendo ejemplos ilustrativos).

CANAL podrá en todo momento auditar la información facilitada por el Proveedor, así como las fuentes de datos.

En caso de fallo en la provisión de los Servicios de acuerdo con los requerimientos de calidad acordados, el Proveedor 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, como se explica en el apartado 9 del anexo I del PCAP.

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 Proveedor, tal como se muestra en la siguiente figura.



Si el valor medido es igual o mayor al definido en el Tramo de Cumplimiento (V_c), se considerará que el Proveedor ha entregado el servicio conforme a los compromisos contractuales. Por debajo de dicho valor, se considerará que el Proveedor ha incumplido

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

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 (V_i) se considerará que el Proveedor 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 se fija en el presente pliego por CANAL. 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 Proveedor con una antelación mínima de dos meses.

En el Anexo 1 Tablas de Acuerdos de Nivel de Servicio se indican los ANS de este servicio.

3.2.1 Cálculo de Penalizaciones en Parámetros

Las penalizaciones por incumplimiento en parámetros Generales, se calculará conforme a la siguiente fórmula:

$$R_{pc} = [0,30 * F_T] * F_t * (P_{pc} / P_T)$$

Donde:

R_{pc} , Penalización aplicable por el incumplimiento del Parámetro

F_T , Facturación total, por todos los conceptos, correspondiente al periodo medido

F_t , Factor Corrector del Tramo en el que se produce el incumplimiento. Los valores iniciales definidos para cada Tramo son los siguientes:

Atención = 0,25

Incumplimiento = 1

Incumplimiento Grave = 2

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

En caso de reiteración en el incumplimiento de un Parámetro en dos meses consecutivos, el segundo mes se aplica el valor del Ft 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 30% 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 serían regularizadas en procesos de facturación posteriores.

Canal devolverá al Proveedor 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 proveedor

Independientemente de las Penalizaciones que sean de aplicación, el Proveedor deberá elaborar e implementar sin coste adicional para Canal Gestión, un **Plan de Acciones Correctivas** ("PAC") para todos los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS.

3.3. Ejecución de los trabajos

3.3.1 Plazos de ejecución

El plazo de ejecución se encuentra recogido en el *apartado 2 del Anexo I del PCAP*.

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

3.3.2 Equipo de trabajo

- El adjudicatario deberá constituir el equipo de trabajo ofertado para las fases de transición y en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de firma del Acta de Inicio.
- Para todos los servicios del contrato, el adjudicatario nombrará un Jefe de Proyecto que será el encargado de coordinar todos los servicios con el responsable nombrado por Canal.
- Para la conformidad definitiva por parte de Canal de los equipos de proyecto, el adjudicatario presentará a Canal los certificados técnicos y laborales requeridos en el apartado 5 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 proyecto.
- Los datos se detallarán en el formulario adjunto como Anexo 2. Se debe incluir una tabla con la distribución de perfiles asignados.

3.3.3 Lugar de realización de los trabajos

- De manera general, las tareas a realizar en el marco del proyecto para la consecución de los objetivos se realizarán en las dependencias del adjudicatario, excepto aquellos trabajos que, por su naturaleza, requieran ser ejecutados en las dependencias de Canal.
- En caso de encontrarse los centros secundarios o de respaldo fuera de la Comunidad de Madrid, el Adjudicatario deberá contemplar durante su uso los costes de traslado de la correspondencia hasta el centro de distribución establecido por Canal en la Comunidad de Madrid.
- Los costes derivados de las conexiones de datos necesarias con Canal serán por cuenta del Adjudicatario.
- El adjudicatario utilizará sus propias licencias de uso de las herramientas de desarrollo necesarias para la ejecución de los trabajos objeto de este pliego.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

3.3.4 Calendario y horario de los trabajos

El servicio se prestará de lunes a viernes, de acuerdo al horario laboral de la Comunidad de Madrid.

El Adjudicatario deberá establecer un retén para atención de incidencias de tipo 24x7.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

4. 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 con la evolución del negocio y de la tecnología.

En este apartado describiremos el Modelo de Gestión requerido por CANAL. El proveedor deberá presentar antes del comienzo del servicio el modelo de gestión que describa con detalle suficiente la organización del servicio y el equipo de trabajo. 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.

4.1. 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 con 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.

4.2. 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:

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

- 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.

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

4.2.1. 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 servicio 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 | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

4.2.2. Comité de Dirección

| Frecuencia | Comité | Responsabilidades | Asistentes | |
|---|------------------|--|---|---|
| | | | CANAL | Proveedor |
| Semestral (o tras 10 días de la petición de cualquiera de las partes) | 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 | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

4.2.3. Comité de Seguimiento y control

| Frecuencia | Comité | Responsabilidades | Asistentes | |
|--|------------------------------|--|---|--|
| | | | CANAL | Proveedor |
| Mensual (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 con 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 | <ul style="list-style-type: none"> Director / Jefe de Proyecto (*) | <ul style="list-style-type: none"> Responsable del Servicio/ Proyecto |

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| 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 | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

4.2.4. Comité Operacional

| Frecuencia | Comité | Responsabilidades | Asistentes | |
|--|------------------|---|--|--|
| | | | CANAL | Proveedor |
| Semanal/ 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 | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| 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

4.3. Gestión del Servicio

CANAL considera como un requerimiento imprescindible contar con estructuras de servicio flexibles, que permitan los cambios en cualquier aspecto del servicio que sea preciso como consecuencia de cambios en la demanda de servicios a los usuarios o áreas de negocio de CANAL, o cambios en el entorno de negocio de CANAL. Además, debe garantizar que el servicio se beneficia del avance de la tecnología, tanto en mejoras de calidad de servicio o productividad como en su coste.

Un aspecto crítico para el éxito del proyecto y que, por lo tanto, será valorado especialmente, son los mecanismos para gestionar la variabilidad del ámbito de los Servicios a lo largo de la vida del contrato.

El proveedor debe describir los procedimientos, métodos y herramientas que propone implantar para la gestión de cambios en el servicio. El proveedor deberá proponer concretamente un Procedimiento de Gestión de Cambios al Servicio capaz de gestionar:

- Cambios en los procesos del Servicio
- Cambios en los documentos y en los Apéndices
- Cambios en el Ámbito de los servicios contenido en el Contrato
- Cambios en los ANS

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

- Cambios como consecuencia de la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o de los Planes de Transformación
- Cambios en las actividades de negocio (nuevos servicios, abandono de actividades) o en la organización de CANAL que impactan en el ámbito, volúmenes o la forma de entrega de los servicios
- Cualquier otro cambio que pueda afectar a la estructura o contenido de los contratos que regulan la prestación de los servicios

4.4. 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
 - Control de las configuraciones y topologías de sistemas y redes

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

- 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.

4.5. Seguimiento e informes

Se establecen como estándar los informes siguientes:

Informe diario

Informe dirigido al Comité Operativo con la situación de procesamiento de los lotes del día y las incidencias del día.

Informe mensual

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.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

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 | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

5. 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 servicio.

Al comienzo del servicio el adjudicatario presentará un plan detallado para la prestación de los servicios en sus diferentes fases, que serán las siguientes:

- Transición.
- Estabilización.
- Pleno Servicio.
- Devolución.

La fase de Transición (subproyecto cerrado) se gestionarán como un proyecto independiente según la Metodología de Gestión de Proyectos de CANAL basada en PMI descrita en el Anexo 3 de este pliego.

5.1. Fase de Transición

Este capítulo describe los requisitos para la transición de los servicios, incluido un **Plan de Transición** que el Proveedor deberá proporcionar antes del inicio del servicio. El Proveedor realizará la transición del servicio conforme lo especificado a continuación.

5.1.1. Principios Generales

El objetivo de la transición y del Plan de Transición es permitir a las partes a completar los preparativos necesarios para que el Proveedor pueda asumir la responsabilidad de la prestación de los Servicios.

El Proveedor notificará a CANAL por escrito que los criterios de aceptación para cualquiera de los hitos establecidos en el Plan de Transición se han cumplido sustancialmente y el Proveedor es capaz de prestar los servicios pertinentes en cada fase. Al finalizar la fase de transición el Proveedor comenzará la prestación de los servicios según los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

La fase de transición no podrá ser superior a **1 mes**.

Durante esta Fase, CANAL y el Adjudicatario pueden inventariar y validar cualquier información utilizada para el diseño de los Servicios. En caso de que se detectaran discrepancias significativas en la información contenida u omitida en el contrato de servicios, se realizarán de común acuerdo, las modificaciones que se pueda demostrar que son necesarias para ajustar los cargos y cualquier otro término del Contrato afectado por dicha inexactitud.

5.1.2. Obligaciones del Proveedor

Durante el período de transición las obligaciones del Proveedor deberán incluir:

1. La realización de la transición.
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. Garantizar la ejecución de los procedimientos necesarios para proteger la integridad de los datos del CANAL.
7. Garantizar de 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.
8. La gestión de la documentación del proyecto y el mantenimiento de un archivo de proyecto relacionado con la transición.
9. La redacción de un conjunto de documentos de buenas prácticas, basados en ITIL, adaptados a CANAL.
10. Acordar criterios adecuados de aceptación de la transición con CANAL para su inclusión en el Plan de Transición.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

5.1.3. Obligaciones de CANAL

Durante el período de transición CANAL proporcionará al Proveedor de 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 congelación de cambios necesarios para la reubicación de los servicios al nuevo Proveedor.
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.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

5.1.4. 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.

Con anterioridad al comienzo de la Transición cada parte habrá nombrado a un responsable para la coordinación y gestión de la transición y de la aplicación del Plan de Transición.

| Frecuencia | Comité | Objetivos | Asistentes | |
|------------|----------------------|---|---|---|
| | | | CANAL | Proveedor |
| Semanal | Comité de Transición | <ul style="list-style-type: none"> Revisar la calidad de la transición y sus resultados clave Supervisar los criterios de aceptación de transición acordados Ofrecer compromiso, apoyo y recursos para la transición de las respectivas áreas de responsabilidad de cada parte para facilitar el éxito de la transición Revisión del progreso de todas las actividades e hitos del proyecto de 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. Resolver problemas y riesgos clave. | <ul style="list-style-type: none"> Director / Jefe de Proyecto (*) Gestor Operativo | <ul style="list-style-type: none"> Director / Jefe de Proyecto Responsable de la Transición Gestor Operativo |

(*) Rol que preside el Comité

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

El Proveedor proporcionará a CANAL los informes semanales 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 por lo que será de aplicación la penalización correspondiente al incumplimiento del ANS de finalización del proyecto de transición reflejado en el capítulo **Acuerdos de Nivel de Servicio**.

5.2. 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 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 50%.

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.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

5.3. 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.

Los ANS revisados y acordados en la fase de transición entrarán en pleno funcionamiento, incluido el esquema de penalizaciones aplicándose una cuantía del 100%.

5.4. 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.

5.4.1. 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.

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.

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

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. En un plazo de 30 días después del envío del Plan de Devolución actualizado, las partes deberán reunirse y realizar respectivamente todos los esfuerzos razonables para acordar el Plan de Devolución a aplicar en caso de finalización de los servicios.

El Plan de Devolución deberá cubrir las siguientes cuestiones con detalle:

1. Principios generales.
2. Elementos que se transferirán.
3. Planificación y plan de proyecto.
4. Gobierno de la finalización.
5. Actividades durante el periodo de soporte
6. Gestión de la seguridad.
7. Facturación y obligaciones durante la finalización.
8. Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir.

En el siguiente capítulo se explicarán con más detalle los requisitos para cada cuestión.

5.4.2. Principios generales

Se establecen los siguientes periodos de tiempo para la finalización de los servicios:

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 garantizará que sus empleados relacionados con la entrega del servicio dedicarán tiempo suficiente a transferir su conocimiento a CANAL o a los proveedores sustitutos.

Toda documentación necesaria para la prestación del servicio se mantendrá actualizada.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

Si no están al día, será necesario actualizarlas. No se cobrará ninguna tarifa adicional a CANAL por actualizar esta documentación.

5.4.3. Elementos que se transferirán

El Plan de Devolución deberá contener listas exhaustivas, correctas, actuales y ordenadas (tanto impresas como en electrónico) que incluyan toda la información disponible para el Proveedor. El Proveedor deberá cumplir los principios siguientes:

- Documentación. El Plan de Devolución incluye una lista de toda la documentación, descripciones de procesos e instrucciones de trabajo utilizados por el Proveedor para la prestación de los servicios, incluyendo las plantillas utilizadas para la generación dinámica de documentos. El Proveedor garantiza que toda la documentación relevante sea exacta y esté actualizada en el momento de su transferencia a CANAL o al Proveedor sustituto. La documentación se pondrá a disposición de CANAL en formato electrónico e impreso.
- Transferencia de conocimientos. El Proveedor dedicará tiempo y recursos razonables durante la transición de finalización a garantizar la adecuada transferencia de conocimiento. El Proveedor no cobrará esta transferencia a CANAL ni al proveedor sustituto. La transferencia de conocimiento deberá incluir (sin limitación):
 - La transferencia de todo el conocimiento relacionado con la provisión de los servicios a CANAL o a un proveedor sustituto.
 - La transferencia de todos los errores conocidos y soluciones provisionales relacionados con la provisión de los servicios a CANAL o a un proveedor sustituto.
 - Las respuestas a todas las preguntas razonables, formuladas por CANAL o el proveedor sustituto, hasta la Fecha de Devolución.
- Devolución de cualquier consumible que contengan el logo o información de CANAL, que se facturarán de acuerdo a la tabla de precios ofertada y se entregarán a CANAL en la ubicación que determine.

5.4.4. 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

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

Devolución. Deberán especificarse para cada actividad las responsabilidades del proveedor, de CANAL y del proveedor sustituto.

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.

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.

5.4.5. 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. Además, se establece el siguiente comité de nivel estratégico:

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| Frecuencia | Comité | Objetivos | Asistentes | |
|------------|---------------------------------------|--|--|---|
| | | | CANAL | Proveedor |
| Semanal | Comité Estratégico de la Finalización | <ul style="list-style-type: none"> Revisar la calidad de la devolución y sus resultados clave Supervisar los criterios de aceptación de finalización acordados Ofrecer compromiso, apoyo y recursos para la finalización de las respectivas áreas de responsabilidad de cada parte para facilitar el éxito de la finalización Revisar y monitorizar el progreso según los hitos del proyecto de ejecución de la finalización 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. Resolver problemas y riesgos clave. | <ul style="list-style-type: none"> Director/Jefe de Proyecto(*) Gestor Operativo | <ul style="list-style-type: none"> Director/Jefe de Proyecto Responsable de la Finalización Gestor Operativo |

(*) Rol que preside el Comité

5.4.6. 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 dos 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

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

menos que CANAL indique lo contrario.

5.4.7. 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 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 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.

5.4.8. 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 | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

6. AUDITORIA

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

6.1. Principios

CANAL tendrá derecho a auditar los servicios prestados por el Proveedor 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.

CANAL tiene derecho a llevar a cabo una auditoría en cualquiera de los siguientes momentos:

- Una vez al año.
- Después de la fase de transición o a la finalización de la transformación.
- Cuando circunstancias específicas den a CANAL motivos razonables para el supuesto de que el Proveedor no cumple con sus obligaciones contractuales.

Los costes facturados por un auditor externo elegido por CANAL serán pagados por CANAL. Cualquier gasto razonable incurrido por el Proveedor con respecto a la auditoría correrá a cargo del Proveedor.

Si el resultado de la auditoría demuestra que el Proveedor ha facturado sus servicios a CANAL con un sobrecoste con respecto a los cargos acordados, el Proveedor reembolsará con prontitud las cantidades cobradas de más, más un 5% de penalización sobre dichas cantidades. Si el importe cobrado excede el 5% de los cargos correctos, el Proveedor además correrá a cargo con los costes de la auditoría a CANAL.

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

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

6.2. Procedimientos de auditoría

6.2.1. Organización de la auditoría

CANAL y el Proveedor asignarán un coordinador de auditoría en el Cliente y en el Proveedor.

6.2.2. Plan de Auditoría

No existe una planificación fija acordada para las auditorías. Cada año CANAL preparará un Plan de Auditoría que refleje, al menos, lo siguiente:

- Universo de auditoría (en términos de potenciales objetos de auditoría).
- Lista no limitativa de auditorías que CANAL llevará a cabo en el año en curso.
- Calendario previsto.
- Seguimiento de Auditorías.

CANAL puede cambiar el Plan de Auditoría durante el año cuando CANAL identifica la necesidad de hacerlo. Los cambios en el Plan de Auditoría se comunicarán al coordinador de auditoría del Proveedor.

El coordinador de auditoría de CANAL gestionará el Plan de Auditoría. El Coordinador de Auditoría de CANAL mantendrá relaciones con las partes pertinentes de auditoría fuera de CANAL (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 Proveedor cuando sea necesario. El Coordinador de

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

Auditoría de CANAL comunicará el Plan de Auditoría anual al Coordinador de Auditoría del Proveedor.

6.2.3. Notificación

CANAL notificará al Coordinador de Auditoría del Proveedor 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 Proveedor evaluará los requisitos de auditoría e informará al Coordinador de Auditoría de CANAL sobre cualquier conflicto que afecte a la auditoría.

Para las auditorías causadas por circunstancias específicas que den a CANAL motivos razonables para el supuesto de que el Proveedor no cumple con sus obligaciones contractuales, se notificará al Coordinador de Auditoría del Proveedor 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 Proveedor proporcionará la información solicitada y el acceso a los datos con alta prioridad.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

6.2.4. Reunión de arranque

La reunión de arranque se llevará a cabo el primer día de la auditoría, con el Proveedor, CANAL y los auditores para comunicar a los participantes los requisitos de la auditoría a fin de eliminar cualquier confusión.

6.2.5. Trabajo de campo

El Coordinador de Auditoría del Proveedor 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 Proveedor podrá asistir a cualquier reunión de trabajo de campo durante el proceso de auditoría.

El trabajo de campo incluye:

- Entrevistas con empleados del Proveedor o con terceros contratados por el Proveedor.
- Consulta de documentación.
- Pruebas de los procedimientos tomando muestras.
- Otras actividades que se requieran para ofrecer garantías suficientes sobre la calidad de los procesos y datos.

6.2.6. 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 y el Coordinador de Auditoría del Proveedor.

El Coordinador de Auditoría del Proveedor elaborará un Plan de Mejora para solventar las posibles no conformidades expuestas en el informe. En dicho Plan de Mejora se indicará,

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

para cada no conformidad, las acciones a tomar, la fecha en la que acción será completada y la persona responsable de realizar la acción. El Plan de Mejora se entregará a CANAL no más tarde de un mes después de la fecha del informe de auditoría. CANAL aprobará el Plan de Mejora y lo remitirá al equipo auditor para su aprobación final.

6.2.7. Seguimiento

Se realizará un seguimiento del cumplimiento de las acciones del Plan de Mejora debido a la auditoría. Dicho seguimiento se realizará en las reuniones de seguimiento del servicio establecidas mensualmente según se indica en el Modelo de Gobierno.

6.2.8. 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 o del Proveedor o la extracción de la configuración de equipos. El Proveedor facilitará la implantación del software de auditoría o scripts.

6.2.9. Documentación

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

6.2.10. Auditorías realizadas por terceros

CANAL puede decidir delegar las actividades de auditoría a auditores independientes. El Proveedor tratará estos auditores independientes de manera similar a lo descrito en este documento y los considerará como si fueran empleados de CANAL. En los casos auditorías realizadas por terceros, CANAL seguirá siendo responsable de la Auditoría. La auditoría realizada por terceros nunca será realizada por un competidor en el ámbito de los servicios del Proveedor.

CANAL puede decidir contratar a expertos en la materia para delegar actividades de auditoría específicas. El Proveedor podrá rechazar a estos expertos en la materia si

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

concurrirán motivos razonables. Si el Proveedor rechaza el experto en la materia, propondrá un experto en la materia alternativo comparable al presentado por CANAL. Estos expertos firmarán un acuerdo de confidencialidad aceptable para el Proveedor.

CANAL 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 Proveedor y el Coordinador de Auditoría de CANAL se mantendrán mutuamente informados acerca de las actividades previstas por el auditor independiente.

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

7. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El adjudicatario comunicará por escrito a CANAL la entrega de los trabajos objeto de la fase de Transición de este pliego en la reunión de control, la cual se mantendrá con el carácter periódico que se determine.

CANAL revisará cada uno de los resultados del trabajo y comprobará su adecuación a los requisitos establecidos. Como consecuencia de ello, hará una propuesta de corrección o mejora, que el adjudicatario deberá implantar, o dará su aceptación definitiva.

En todo caso, se establece un periodo de garantía de 1 mes, durante el cual el adjudicatario se comprometerá a resolver cualquier error o falta de adecuación a los requisitos detectados con posterioridad a la aceptación definitiva.

27 de julio de 2023

Firmado electronicamente por: Elías Manrique Rojo
En la fecha y hora 20.12.2023 14:06:48 CET

Firma: Elías Manrique Rojo

ÁREA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 20.12.2023 14:55:23 CET

Firma: Ángel Rodríguez García

SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 22.12.2023 14:05:20 CET

Firma: Juan Sánchez García

DIRECCIÓN INNOVACIÓN E INGENIERÍA

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

| Código | | Parámetro | Descripción | Cálculo | KPI | Vc | Va | Vi | Peso |
|--------|--|----------------------|---|--|-----|----|----|----|------|
| CAL01 | | Calidad de impresión | Calidad de los documentos impresos. Ausencia de defectos de impresión (manchas), correctas tonalidades de color, ausencia de transparencia entre ambas caras. | Número de incidencias, en los que se haya detectado documentos impresos con manchas, incorrectas tonalidades o que el contenido de una cara se transparente en la otra. | S | 1 | 2 | 4 | 2 |
| CAL02 | | Calidad de acabado | Correcta confección del documento, integridad y ensobrado del documento. | Número de incidencias, en las que se haya detectado falta de integridad del documento (partes no impresas, corte incorrecto que pierde parte del documento, ...) o documentos no ensobrados conforme a las indicaciones de Canal de Isabel II. | S | 0 | 1 | 2 | 10 |

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| Código | Parámetro | Descripción | Cálculo | KPI | Vc | Va | Vi | Peso |
|--------|--|--|--|-----|----|----|----|------|
| ENT01 | Entregas en distribución postal en el mismo día (D). | Entregas realizadas al distribuidor postal seleccionado por Canal de Isabel II, según los criterios fijados, en el mismo día de recepción de los datos, siempre que se haya finalizado su envío desde Canal de Isabel II antes de las 8:00h. | Número de lotes NO entregados al distribuidor en el día (antes de las 15:00h), para los lotes completados de enviar antes de las 5:00h y clasificados como entrega (D). El incumplimiento se contabilizará por cada día de retraso (es decir un retraso de 3 días cuenta como 3 incumplimientos) | s | 8 | 16 | 24 | 4 |
| | Documentos críticos | | | | | | | |
| ENT02 | Entregas en distribución postal al día siguiente (D+1) | Entregas realizadas al distribuidor postal seleccionado por Canal de Isabel II, según los criterios fijados, en el día siguiente de recepción de los datos, siempre que se haya finalizado su envío desde Canal de Isabel II antes de las 8:00h. | Número de lotes NO entregados al distribuidor postal en el día siguiente de la recepción de los datos, para lotes completados de enviar antes de las 8:00h y clasificados como entrega (D+1) El incumplimiento se contabilizará por cada día de retraso (es decir un retraso de 3 días cuenta como 3 incumplimientos) | s | 8 | 16 | 24 | 2 |

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| Código | Parámetro | Descripción | Cálculo | KPI | Vc | Va | Vi | Peso |
|--------|---|---|---|-----|----|----|----|------|
| ENT03 | Entregas en Canal de Isabel II en el mismo día (D). Valija | Entregas realizadas en las oficinas de Canal de Isabel II, S.A., M.P., según los criterios fijados, en el mismo día de recepción de los datos, siempre que se haya finalizado su envío desde Canal de Isabel II antes de las 5:00h. | Número de lotes NO entregados en las oficinas de Canal de Isabel II en el día (antes de las 10:30h), para los lotes completados de enviar antes de las 5:00h y clasificados como (D) o (D)(D) y entrega en Canal. El incumplimiento se contabilizará por cada día de retraso (es decir un retraso de 3 días cuenta como 3 incumplimientos) | S | 0 | 1 | 2 | 4 |
| CAM01 | Cambios en procedimientos de comunicación | Adaptación de los procesos de recepción y envío de información electrónica (comunicaciones) en menos de Vc laborables desde solicitud de Canal de Isabel II | Número de días en implantar el cambio solicitado. | S | 10 | 15 | 20 | 2 |
| CAM02 | Cambios en procesos de impresión | Adaptación de los procesos existentes a los cambios solicitados por Canal de Isabel II en un plazo inferior a Vc días laborables | Número de días en implantar el cambio solicitado. | S | 10 | 15 | 20 | 5 |

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| Código | Parámetro | Descripción | Cálculo | KPI | Vc | Va | Vi | Peso |
|--------|--|---|---|-----|----|----|----|------|
| CAM03 | Incorporación de nuevos procesos de impresión | Implantación de un nuevo proceso, bajo solicitud de Canal de Isabel II en menos de Vc días laborables | Número de días en implantar el cambio solicitado. | S | 10 | 15 | 20 | 2 |
| PRO01 | Cumplimiento de los plazos de ejecución de proyectos. | Cumplimiento de la planificación acordada para la ejecución de proyectos (cambios de gran envergadura). El seguimiento de proyectos se hace con la técnica de VALOR GANADO. | Porcentaje de retraso del proyecto calculado con la técnica de valor ganado: (1 - (Valor Ganado/Valor Planificado)) x 100. Por ejemplo, si el valor planificado a la fecha de revisión es de 100.000€ y el valor ganado a esa fecha es de 92.000€, se ha ejecutado el 92% de lo previsto y el proyecto lleva un retraso del 8%. | S | 5 | 10 | 20 | 8 |
| INC01 | Corrección de deficiencias detectadas en los procesos de impresión o ensobrado | Incidencias detectadas por Canal de Isabel II en los procesos de impresión y ensobrado, tanto en cuanto a contenido como en cuanto a forma, resueltas en menos de 3 días laborables | Número de incidencias reportadas y no resueltas en menos de 3 días laborables *Se considera un incumplimiento por cada día de retraso | S | 0 | 1 | 2 | 2 |

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| Código | Parámetro | Descripción | Cálculo | KPI | Vc | Va | Vi | Peso |
|--------|--|---|---|-----|----|----|----|------|
| COM01 | Disponibilidad de los sistemas de envío / recepción de los ficheros. | Disponibilidad de los sistemas de intercambio de información. | Número de envíos no realizados por problemas en los sistemas de envío / recepción. | S | 0 | 1 | 2 | 6 |
| STK01 | Mantenimiento de stock de consumibles y elementos necesarios para la impresión y ensobrado | Disponer de stock suficiente para la realización de todos los procesos de impresión y ensobrado en los plazos acordados | Número de roturas de stock en consumibles o elementos necesarios para los procesos de impresión y ensobrado | S | 0 | 1 | 2 | 8 |
| ANS01 | Fiabilidad información | Fiabilidad de la información facilitada. Contener el volumen procesado, así como, el estado en el que se encuentra cada lote / proceso. | Errores o falta de información detectados en los informes diarios. Informes de control de procesos, albaranes de entrega a distribución postas, albaranes de entra en Canal de Isabel II. | S | 0 | 1 | 2 | 3 |

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| Código | Parámetro | Descripción | Cálculo | KPI | Vc | Va | Vi | Peso |
|--------|--|---|---|-----|------|------|----|------|
| ANS02 | Retrasos en la entrega de los informes mensuales | Informe mensual del servicio, según las especificaciones establecidas por Canal de Isabel Segunda. (6 días laborables desde el inicio del mes) | Total de días de retraso en la entrega de los informes de ANS respecto a los plazos acordados | S | 2 | 5 | 10 | 2 |
| ANS03 | Retrasos en la entrega de los informes de control diarios. | La información de control debe entregarse en el día antes de las 10:00 y deben incluir la información de los lotes de impresión y de notificaciones electrónicas. | Días de retraso en la entrega de la información de control y ficheros de tracking, respecto a los plazos acordados. | S | 0 | 1 | 5 | 2 |
| NOT01 | Envío de correos electrónicos | Confirmación de envío de correos electrónicos. Debe recibirse un evento de tracking de cada mail. | Porcentaje de correos sin evento de tracking en 7 días naturales, respecto al total de correos enviados (los lotes de envíos se cierran a la semana). | S | 0.25 | 0.50 | 1 | 4 |

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| Código | Parámetro | Descripción | Cálculo | KPI | Vc | Va | Vi | Peso |
|--------|--|--|---|-----|------|------|----|------|
| NOT02 | Envío de otras notificaciones electrónicas | Confirmación de envío de notificaciones electrónicas por medios distintos del correo electrónico. | Porcentaje de notificaciones sin evento de tracking respecto al total de notificaciones enviadas. | S | 0.25 | 0.50 | 1 | 1 |
| NOT03 | Errores en el envío de notificaciones | Notificaciones enviadas (mail u otro tipo) por error a destinatarios distintos de los solicitados por Canal. | Número de notificaciones enviadas a destinatarios incorrectos | S | 0 | 1 | 5 | 5 |

Valores de entrega por lote

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| LOTE | TIPO DE LOTE | SALIDA | ENTREGA |
|------|--|----------------------------|---------|
| 7 | ENSOBRADO SIMPLE | CORREOS | (D+1) |
| 8 | ENSOBRADO MÚLTIPLE (SOBRE PEQUEÑO) | CORREOS | (D+1) |
| 9 | ENSOBRADO MÚLTIPLE (SOBRE MEDIANO) | CORREOS | (D+1) |
| 10 | ENSOBRADO MÚLTIPLE (SOBRE GRANDE) | CORREOS | (D+1) |
| 11 | REVISIONES CON COMPROMISO (SOBRE PEQUEÑO) | CYII - SERVIFORM - CORREOS | (D) (D) |
| 12 | REVISIONES CON COMPROMISO (SOBRE MEDIANO) | CYII - SERVIFORM - CORREOS | (D) (D) |
| 13 | REVISIONES CON COMPROMISO (SOBRE GRANDE) | CYII - SERVIFORM - CORREOS | (D) (D) |
| 14 | REVISIONES ÁREA FACTURACIÓN SIN COMPROMISO (SOBRE PEQUEÑO) | CORREOS | (D+1) |
| 15 | REVISIONES ÁREA FACTURACIÓN SIN COMPROMISO (SOBRE MEDIANO) | CORREOS | (D+1) |
| 16 | REVISIONES ÁREA FACTURACIÓN SIN COMPROMISO (SOBRE GRANDE) | CORREOS | (D+1) |
| 17 | REVISIONES RESTO ÁREAS SIN COMPROMISO (SOBRE PEQUEÑO) | CORREOS | (D+1) |
| 18 | REVISIONES RESTO ÁREAS SIN COMPROMISO (SOBRE MEDIANO) | CORREOS | (D+1) |
| 19 | REVISIONES RESTO ÁREAS SIN COMPROMISO (SOBRE GRANDE) | CORREOS | (D+1) |
| 20 | CERTIFICADOS (SOBRE PEQUEÑO) | CORREOS | (D) |
| 21 | DOCUMENTOS ORGANISMOS | CYII | (D) |
| 22 | ORDENES DE LECTURA EN PAPEL | CYII | (D) |
| 23 | CERTIFICADOS (SOBRE MEDIANO) | CORREOS | (D) |

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| | | | |
|----|---|---------|-------|
| 24 | REVISIONES MASIVAS (SOBRE PEQUEÑO) | CORREOS | (D+1) |
| 25 | REVISIONES MASIVAS (SOBRE MEDIANO) | CORREOS | (D+1) |
| 26 | REVISIONES MASIVAS (SOBRE GRANDE) | CORREOS | (D+1) |
| 27 | RECIBOS COMPENSACIÓN | CORREOS | (D+1) |
| 28 | RECIBOS CORRESPONDENCIA | CORREOS | (D+1) |
| 29 | RECIBOS ORGANISMOS | CORREOS | (D+1) |
| 43 | FACTURAS PAPEL PARTICULARES (PDF) | CORREOS | (D+1) |
| 44 | FACTURAS PAPEL ORGANISMOS (PDF) | CYII | (D) |
| 45 | FACTURAS PAPEL ADMINISTRADORES (PDF) | CYII | (D) |
| 46 | FACTURAS PAPEL GRANDES CLIENTES (PDF) | CYII | (D) |
| 47 | DUPLICADOS ENVIO POSTAL (SOBRE PEQUEÑO) | CORREOS | (D+1) |
| 48 | DUPLICADOS ENVIO POSTAL (SOBRE MEDIANO) | CORREOS | (D+1) |
| 49 | DUPLICADOS ENVIO POSTAL (SOBRE GRANDE) | CORREOS | (D+1) |
| 50 | DUPLICADOS ENVIO GESTIÓN CANAL | CYII | (D) |
| 51 | FACTURAS RECAPITULATIVAS | CORREOS | (D+1) |
| 53 | RECIBOS COMPENSACIÓN ORGANISMOS | CYII | (D) |
| 56 | FACTURAS REGISTRO | CYII | (D) |
| 57 | FACTURAS REGISTRO AYUNTAMIENTOS | CYII | (D) |

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| | | | |
|-----|----------------------|-------|-------|
| 58 | DUPLICADOS EN PDF | ----- | ----- |
| 100 | CORREOS ELECTRÓNICOS | ----- | ----- |

Donde:

| | |
|-------|--|
| (D) | Entra el mismo día (Procesos recibidos antes de las 6:00h) |
| (D+1) | El día siguiente (Procesos recibidos antes de las 8:00h) |

| Empresa | Proyecto | Fecha |
|-------------------------------------|---|------------|
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

ANEXO 2. CUESTIONARIO PERSONAL

Cuestionario por persona del equipo propuesto.

| | |
|-----------------------------------|--|
| Apellidos, Nombre - identificador | |
| Categoría ofertada | |

Antigüedad en la empresa, antigüedad en la categoría y experiencia en T.I.

| Empresa | Categoría | F-alta | F-baja | Meses | Actividad Informática |
|---------|-----------|--------|--------|-------|-----------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Formación Académica.

| Título Académico | Centro | Años | F-expedición |
|------------------|--------|------|--------------|
|------------------|--------|------|--------------|

| Empresa | Proyecto | Fecha |
|-------------------------------------|---|------------|
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Formación en Tecnologías de la Información y/o Consultoría.

| Curso | Impartido por | Horas | Fecha inicio |
|-------|---------------|-------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Se consignarán aquí las certificaciones técnicas exigidas para la realización de los trabajos.

Certificaciones exigidas

| Módulo | Fecha de Certificación | Nivel de Certificación |
|--------|------------------------|------------------------|
| | | |
| | | |

| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Empresa | Proyecto | Fecha |
| Canal de Isabel II, S.A. M.P. | Servicio Impresión, Acabado y Ensobrado | Julio 2023 |
| Elaborado por | Documento | Versión |
| Área de Infraestructura Informática | Pliego de Prescripciones Técnicas | V1.0 |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |

Experiencia Profesional

| Proyecto | Empresa | Categoría | F-inicio | F-fin | Descripción funciones realizadas |
|----------|---------|-----------|----------|-------|----------------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |